



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2019/2020

TERCER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
3 años de Proceso de Responsabilidad Social
para una Gestión de la Sustentabilidad

Basado en:

Norma Internacional de
Responsabilidad Social ISO 26000

GRI Standards (de Conformidad
con la opción Esencial)

Pacto Global de Naciones Unidas
(COP Activa)

Objetivos de Desarrollo
Sostenible - SDG Compass
(Guía 2015)

Norma AA1000AP - AA1000SES



Hacia un Ciudadano SUSTENTABLE

COMPROMISO DE SANCOR SEGUROS PARAGUAY CON LA AGENDA GLOBAL 2030

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

En Sancor Seguros Paraguay nos comprometimos a participar activamente con estos ODS y a contribuir al alcance de las Metas 2030 en aquellos temas relacionados a nuestro negocio y que puedan aportar a cuestiones globales. En el siguiente gráfico presentamos nuestra contribución a través de acciones concretas en la gestión del negocio.

- Reducción de **500** horas hombre por la automatización robótica de procesos.
- **41** personas utilizaron la APP de Cobre Provisorio.
- **20.467** recibos procesados.
- **34** Agentes accedieron a la APP de Inspecciones Previas.
- **77** funcionarios y **53** Agentes cuentan con descuentos de entre **60 y 40 %** en nuestros seguros.
- Implementación de cotizadores online para agentes y clientes.
- **8** becas de estudios universitarios otorgadas por un monto total de **€5.000.000**.

- **3** jornadas virtuales de capacitación sobre lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. **79** participantes.
- **100%** de los colaboradores evaluados.
- **6** horas de capacitación.
- Miembros del Directorio, Gerentes, la Oficial de Cumplimiento Interina y los Encargados de Cumplimiento capacitados en PLA.
- **90** agentes de seguros capacitados sobre Prevención de Lavado de Dinero y Bienes.
- La Oficial de Cumplimiento recibió **57** horas de entrenamiento en PLA.
- **57%** de los funcionarios firmaron el Código de Ética.
- **100%** estados contables auditados por entidad externa independiente.
- **7** integrantes de la Alta Dirección y **36** funcionarios participaron de la encuesta de Materialidad.

- + de **480** Agentes participaron de las diferentes instancias de capacitaciones virtuales y presenciales.

IMPACTO ECONÓMICO



- **100%** empleados acceden al Seguro Médico Obligatorio.
- **Gs. 161.207.713** abono mensual en concepto de seguro médico obligatorio.
- **€ 329.056.756** otorgados en préstamos.
- **28** colaboradores tomaron crédito.
- **237** siniestros de seguros agropecuarios por los cuales se pagó **USD 1.389.217,14**.
- **15.991,20** hectáreas aseguradas.

IMPACTO AMBIENTAL



- Utilizamos hojas resma de de fibra de caña de azúcar.
- **5** posteos sobre concientización del comportamiento del consumidor. Alcanzando a **118.419** personas en Facebook e Instagram.
- **3** Comunicaciones sobre el Progreso presentadas a Pacto Global.
- **-4,997%** variación interanual de consumo de energía eléctrica.
- **465** pólizas digitales, ahorrando **€2.790.000** en impresiones.
- **1,31%** pólizas digitales y **98,69%** formato convencional.
- Reducción de **30%** en el consumo de resmas de papel.

IMPACTO SOCIAL



- Participamos de **5** reuniones de la Mesa de trabajo y DDHH de la Red Paraguay del Pacto Global.
- Participamos de **3** reuniones de la Alianza Cámara Paraguaya Argentina.
- **7** oficios recibidos.
- **108** Agentes capacitados a través de Dale Líderes en alianza con Asociación de Productores de Seguros de Paraguay (APROSEP).

- **46** padres beneficiados por los subsidios de guardería.
- **8** empleados cobraron subsidio de maternidad y paternidad.
- **3** empleados cobraron subsidio por matrimonio.
- **1** empleada tercerizada utilizó la licencia por maternidad.
- **8** empleados utilizaron la licencia por paternidad.
- **3** personas usaron el Lactario activamente.
- **1** publicación en Facebook e Instagram sobre prevención en Dengue, con un alcance de **942** personas.
- Pausa Activa **2** veces por semana durante **20** minutos.
- **2** videos compartidos en red social interna sobre Pausa Activa y **1** jornada virtual.
- **10** personas usaron el servicio de Salud Laboral Área Protegida.
- **18** colaboradores realizaron consultas médicas en prestador médico con convenio.
- **1** video instructivo de auto-examen y **3** posteos de prevención por cáncer de mama, **7** posteos de cáncer de próstata en redes sociales.
- Prevención y contención ante COVID-19: **4** publicaciones en Facebook e Instagram. **5.766** personas alcanzadas.

- **16** hs promedio de capacitación para empleados.
- **14** hs promedio de capacitación para empleados, mandos medios y gerenciales.
- **16,5** hs promedio de capacitación para empleados mandos no gerenciales.
- Remuneraciones a **4** pasantes (2 universitarios, 2 secundarios), en el ejercicio: **€ 4.000.000**.
- **11** funcionarios con seguro de Accidentes Personales.
- No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres.
- **100%** de los procesos de selección no discriminatorios.
- **48%** empleados hombres, **52%** empleadas mujeres.
- **14%** empleados menores a 24 años, **40%** entre 24 y 30 años, **45%** entre 30 y 50 años, **1%** mayor a 50 años.
- **6%** de mujeres de puestos encargados.
- **4** posteos relacionados con seguridad vial en redes sociales. Alcance: **16.638** personas.

MENSAJE DE ALTA DIRECCIÓN



Carlos Jaitzman / Gerente General



La gestión sustentable: una necesidad, un compromiso

Hemos cerrado nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad en el que con seguridad es el contexto mundial más complejo que nos ha tocado vivir desde que ingresamos al siglo XXI. En efecto, la pandemia de COVID-19 puso en jaque los sistemas de salud de la mayor parte de los países del globo, al tiempo que impuso restricciones a las actividades económicas, sociales y culturales, sacudiendo las estructuras de la vida tal y como la conocíamos.

Para la industria del seguro también es un momento desafiante, por cuanto su desarrollo está atado al de la actividad económica y, en consecuencia, acusó el impacto de la pandemia. En estos momentos, es sumamente importante que las aseguradoras refuercen las gestiones para alentar la actualización de sumas aseguradas, una mayor eficiencia en los procesos administrativos y por sobre todas las cosas, realizar ofertas comerciales que sean sustentables y sostenibles en el tiempo.

Como sector, tenemos el desafío de adaptarnos sin demora a esta “nueva normalidad”, acelerando la digitalización de procesos y garantizando la prestación de un servicio de primer nivel a pesar de las restricciones que impone el contexto. En el caso puntual de nuestra aseguradora, dimos continuidad a la implementación del Programa IO (Innovación y Optimización), destinado a completar la Transformación Digital de la empresa y cuyos pilares incluyen: empoderar a los colaboradores, transformar productos y servicios, enfocados en el cliente.

Hoy más que nunca, el reto es poder cumplir con estos y otros objetivos del negocio de manera sustentable, entendiendo que ello no es una opción sino una necesidad, y que se desprende de nuestro compromiso con las comunidades en las que operamos, así como con las generaciones tanto actuales como futuras.

Hablamos, entonces, de la sustentabilidad como una necesidad y como un compromiso. El primero de esos aspectos se ve acentuado por el momento que estamos atravesando, que no hace otra cosa que reforzar el camino que habíamos iniciado, siempre en línea con la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros.

Lo segundo, por su parte, puede desglosarse en diferentes acciones que ponen de manifiesto la manera en que la sustentabilidad atraviesa en forma transversal la gestión de nuestro negocio. Así, podemos mencionar nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas (siendo este Reporte nuestra nueva Comunicación sobre el Progreso), con la agenda Global 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y con la rendición de cuentas y la transparencia, habiendo elaborado el presente informe de conformidad con los estándares GRI.

De este modo, siempre con la sustentabilidad como horizonte, continuaremos afrontando los desafíos que presenta este escenario en permanente transformación, convencidos de que no es el camino fácil sino el correcto.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Compromiso de Sancor Seguros Paraguay con la Agenda Global 2030
Mensaje de Alta Dirección



1 | Sancor Seguros Paraguay >

Somos Sancor Seguros Paraguay
Estructura y funcionamiento de la gobernanza empresarial
Gobierno de RSE
Proceso de Innovación
Liderazgo y participación activa en la sociedad



2 | Comprometidos con el desarrollo sostenible >

Estrategia de Sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay
Los temas clave de Sustentabilidad: nuestra Matriz de Materialidad
Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas
Hacia un Ciudadano Sustentable
Diálogos con grupos de interés



3 | Prácticas justas en el negocio del seguro >

Desempeño económico y el mercado asegurador
Nuestra cadena de valor
Avances y compromisos con nuestros proveedores
Anticorrupción



4 | Prácticas laborales >

Trabajo y relaciones laborales
Condiciones de trabajo y protección social
La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados
Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo



5 | Asuntos de consumidores >

Compromiso con nuestros Agentes
Compromiso con nuestros clientes
Servicio de Atención y apoyo al cliente
Cobertura para niños y jóvenes
Nuevos desarrollos para clientes
Protección y privacidad de los datos



6 | Promoción de los Derechos Humanos >

Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros
Derecho a la vida. Grupos vulnerables y equidad: seguridad vial
Trabajando por la inclusión social



7 | Participación y desarrollo de nuestra comunidad >

Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades



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



9 | Información técnica de este reporte >

Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: COP
Influencia e impacto en los grupos de interés
Índice de Contenidos GRI

Alcance y lineamientos del Informe de Sustentabilidad 2019/2020

1



SANCOR SEGUROS PARAGUAY

Somos Sancor Seguros Paraguay ➤

Estructura y funcionamiento de la gobernanza empresarial ➤

Gobierno de RSE ➤

Proceso de Innovación ➤

Liderazgo y participación activa en la sociedad ➤

SOMOS SANCOR SEGUROS PARAGUAY

En el año 2009 Sancor Seguros del Paraguay incursiona en el mercado asegurador paraguayo a través del Grupo Sancor Seguros, el cual decidió apostar al crecimiento regional y expansión del País. Desde entonces nuestra firma acompaña la dinámica del mercado local ofreciendo constante innovación y mejoras en los procesos, calidad de servicio al cliente, trabajando en la solvencia y crecimiento de nuestros colaboradores.

A 11 años de aquel gran paso Sancor Seguros del Paraguay ha consolidado su prestigio en el mercado asegurador tanto nacional como internacional manteniéndonos comprometidos con:

- Ser rentables.
- Ser Sustentables.
- Los productos y servicios que ofrecemos.
- Ser más humanos.
- La mejora continua.

Para más información: ➤

Presencia en el país



CASA CENTRAL:
Asunción



UNIDADES DE NEGOCIO:
Ciudad del Este
Katuete
Encarnación



OFICINAS IDENTIFICADAS

(Agentes y Corredores):

Asunción, Barrio Ykua Sati
Asunción, Barrio San Cristóbal
Asunción, Barrio Villa Aurelia
Asunción, Barrio Pinoza
Asunción, Barrio Mariscal López
Asunción, Barrio Villa Morra
Caacupe, Cordillera
Campo 9, Caaguazú
Capiatá, Central
Ciudad del Este (Barrio Pablo Rojas), Alto Paraná
Ciudad del Este (Barrio Don Bosco), Alto Paraná
Coronel Oviedo, Caaguazú
Concepción, Concepción
Coronel Bogado, Itapúa
Encarnación (Barrio La Catedral), Itapúa
Encarnación (Barrio Gral. Bernardino Caballero), Itapúa
Encarnación (Barrio Buena Vista), Itapúa
Encarnación (Aduanas), Itapúa

Filadelfia, Boqueron
Hohenau, Itapúa
Iruña, Alto Paraná
Katuete, Canindeyú
Kressburgo, Itapúa
Limpio, Central
María Auxiliadora, Itapúa
Naranjal, Alto Paraná
Nueva Esperanza, Canindeyú
Paraguari, Paraguari
Pilar, Ñeembucu
San Alberto, Alto Paraná
San Ignacio, Misiones
San Lorenzo, Central
Santa Rita, Alto Paraná



14.262

ASEGURADOS



33

CORREDORES



108*

EMPLEADOS



3

SUCURSALES

*Incluye colaboradores de nómina y tercerizados.



35.522

Pólizas emitidas



110.804.117.865

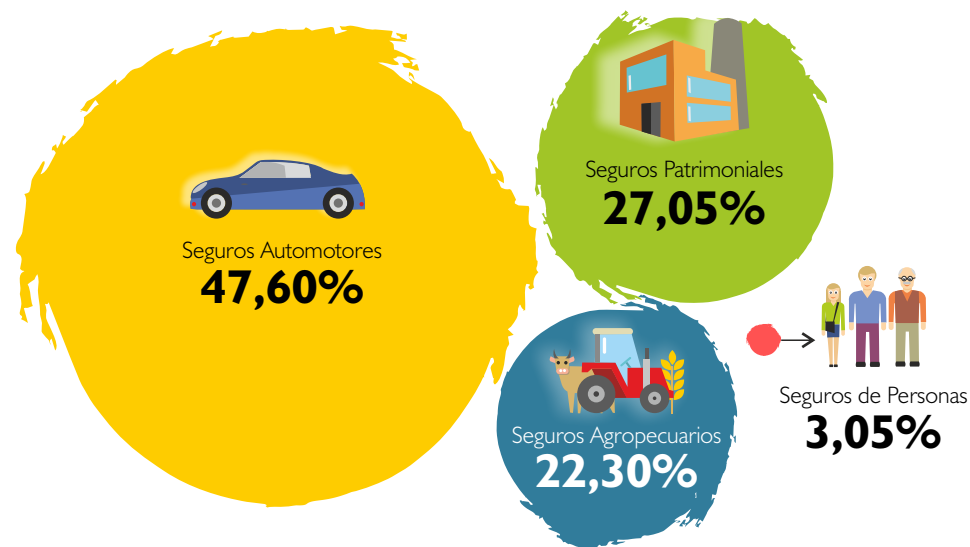
Producción de Gs 30/06

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

A mayo 2020: **4,04%**

EMPRESA	PARTICIPACIÓN
Mapfre Paraguay SA	17,72%
Aseguradora del Este SA	12,19%
La Consolidada SA	8,54%
Yacyreta SA	5,24%
Patria SA	5,03%
Tajy Propiedad Cooperativa	4,93%
Seguridad SA	4,31%
Sancor Seguros del Paraguay	4,04%
Alianza Garantía SA	3,21%
Cenit de Seguros SA	3,00%

RAMOS EN LOS QUE OPERAMOS

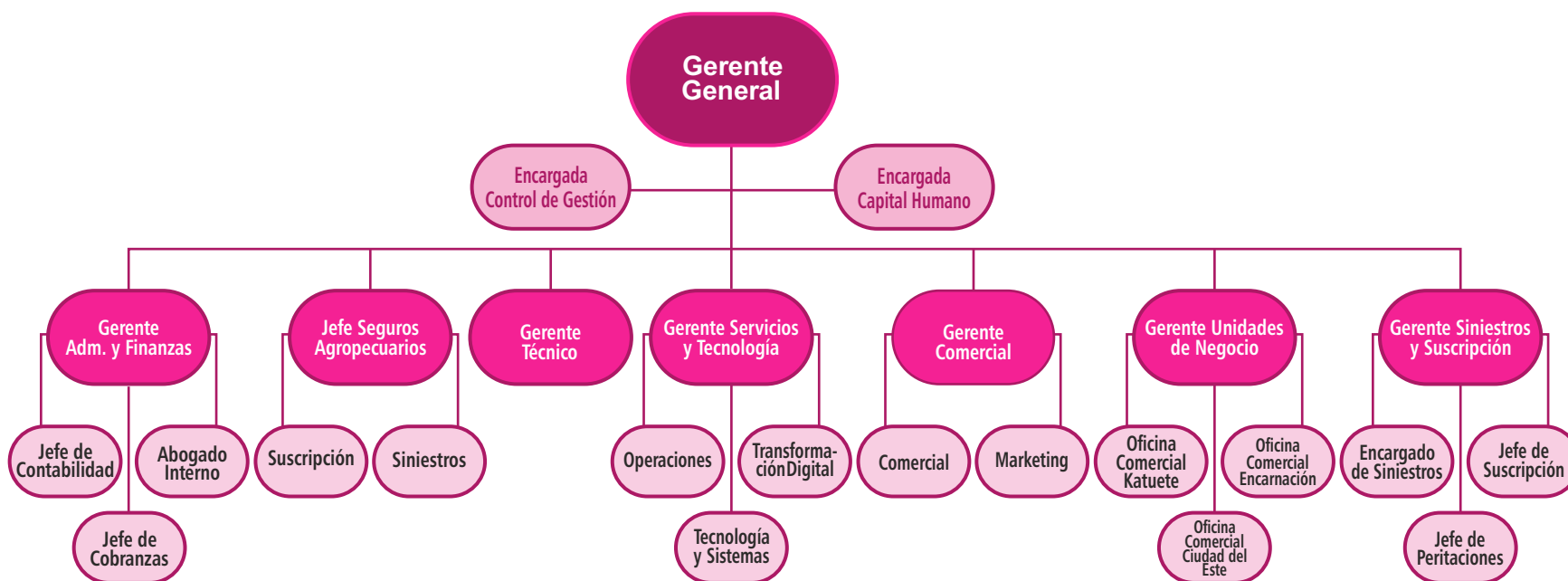


ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA

El Grupo Sancor Seguros nació con Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. en Argentina en 1945. A través de sus empresas y sobre los pilares propios del cooperativismo, brinda soluciones de asegurabilidad adaptadas a las distintas necesidades, así como servicios financieros y de medicina prepaga. Desde hace años lidera el mercado asegurador argentino sobre la base de un servicio de primer nivel, innovación aplicada al desarrollo de productos,

atención personalizada y un alto compromiso con el desarrollo sostenible, además de estar presente en otros países de América Latina.

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



La función del Directorio de Sancor Seguros Paraguay es aprobar todas las operaciones, modificaciones, implementaciones o exclusiones a realizarse en la compañía, siempre que afecten el funcionamiento y las normas reglamentarias. Además, tiene funciones vinculadas a la sustentabilidad del negocio, entre las que cabe mencionar:

- La toma de decisiones, tanto sobre la Estrategia de Sustentabilidad, como del Proceso de RSE.
- Reuniones con la Gerencia General donde, entre otros temas, se consideran y definen asuntos claves para la puesta en práctica de los procesos e iniciativas vinculados a la sustentabilidad.

La Gerencia General realiza las presentaciones, explicaciones o mociones del tema a ser tratado en las reuniones del Directorio.

GOBIERNO DE RSE



GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN
Procesos y estructuras de la toma de decisiones.

Para implementar la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros en el país, en 2016 se puso en marcha el Proceso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Sancor Seguros Paraguay, que cuenta con el compromiso, impulso y participación de la Gerencia General de Sancor Seguros Paraguay, la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales, la Gerencia de Negocios Internacionales del Grupo y la coordinación de la Gerencia de RSE en Argentina.

Conforme a la transversalidad del Proceso de RSE, es fundamental el rol y el compromiso de la Alta Dirección con el mismo y su participación en la evaluación de los programas y proyectos que hace a la Estrategia de Sustentabilidad, la definición de los temas materiales, la revisión y validación de contenidos del Reporte de Sustentabilidad.

La implementación y seguimiento de este Proceso se apoya en la figura del Comité

de RSE. Constituido en el año 2016, está conformado por representantes de diferentes áreas de la empresa que, además de realizar sus tareas habituales, cumplen con la función de impulsar y poner en marcha acciones de sustentabilidad tendientes a dar respuesta a los compromisos que se asumen desde el Grupo y aquellos que se identifican localmente.

Por otra parte, el Comité de RSE tiene una participación clave en tareas como la recolección de información e indicadores para el Reporte de Sustentabilidad anual, el análisis de los compromisos que desde Sancor Seguros Paraguay se pueden asumir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el análisis de los temas clave de sustentabilidad para la empresa (temas materiales). A su vez, este Comité se capacita anualmente en las tendencias locales e internacionales de sostenibilidad y en las mejores prácticas de la industria.

Reunión Anual de Referentes de RSE

La Gerencia de RSE reunió nuevamente a los Referentes de RSE de Argentina y a los Coordinadores de RSE de los países donde el Grupo opera, con el fin de capacitarlos sobre temas de Sustentabilidad y continuar compartiendo experiencias y generando ideas para llevar adelante acciones concretas enmarcadas en la planificación anual.

El encuentro, tuvo lugar en Buenos Aires durante dos jornadas los días 28 y 29 de noviembre de 2019. Participaron 36 Referentes de las Unidades de Negocios de Argentina, de Prevención Salud, de Punto Sur y de Sancor Seguros Uruguay, Paraguay y Brasil.

La primera de las jornadas se desarrolló en las instalaciones de CESVI Argentina, en Pilar, Buenos Aires, donde los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer el trabajo de este socio estratégico en el negocio, tanto para la atención de siniestros como en el trabajo por la seguridad vial. Posteriormente tuvo lugar la charla de actualización en temas de sustentabilidad a nivel mundial y nacional, por parte de las asesoras de ReporteSocial y luego Betina Azugna, Gerente de RSE del Grupo, presentó los temas más relevantes del año para la empresa, en materia de Sustentabilidad. Asimismo, los Referentes presentaron por Unidad de Negocio o empresa, sus planificaciones con los logros del año en cuanto a prácticas de RSE y los desafíos para el ejercicio 2019/2020.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

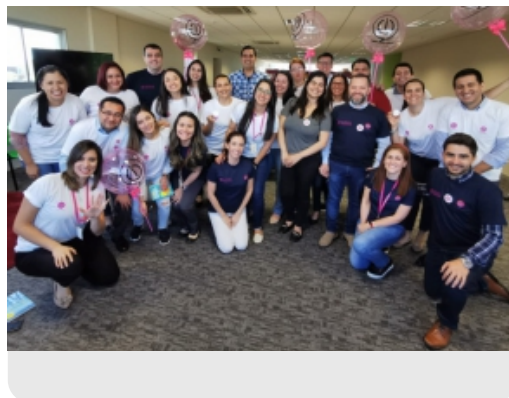
PROCESO DE INNOVACIÓN



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



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología.



Programa IO (Innovación y Optimización): Programa de Transformación Digital de la Empresa

En un mundo que cambia de manera cada vez más vertiginosa, es imperioso que las empresas puedan adaptarse a esta nueva era y liderar el cambio, absorbiendo las últimas tendencias en materia de tecnología y metodologías de trabajo. Todo ello tiene como fin último **optimizar la calidad del servicio y llevar adelante un cambio cultural** en lo que hace a nuestra forma de trabajar. Para poder llevar adelante esta transformación en forma ordenada, en el ejercicio anterior comenzamos a implementar este Programa cuyos pilares incluyen:



EMPODERAR EMPLEADOS



OPTIMIZAR OPERACIONES



INVOLUCRAR A LOS CLIENTES



TRANSFORMAR PRODUCTOS Y NEGOCIO.

En línea con este programa se trabajó en 4 equipos: Transformación Cultural, Botpy, CX (Experiencia del Cliente) y Venta Online.



EQUIPO TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Este grupo de trabajo, representado por un facilitador y 3 colaboradores de las áreas de Capital Humano y Contabilidad, se enfoca en tres áreas temáticas: Comunicación, Formación y Cultura. Sus objetivos son:

- Empoderar colaboradores.
- Internalizar el conocimiento para lograr dinámicas sustentables para la organización a través de capacitación, nuevos modelos de comunicación y trabajo en equipo.

Comunicación: incluyó la implementación del canal de comunicación Yammer para:

- Administrar contenido permanente y convertir la plataforma en un canal de comunicación útil e interactivo.
- Promover la participación de los embajadores por medio de publicaciones realizadas por los integrantes del proyecto. Incluir en la revista de Capital Humano una sección de novedades IO.
- Promover y organizar la reunión de avances del comité IO y reunión de proyectos con los embajadores.

Formación: Se capacitó a los embajadores digitales con 5 entrenamientos para su formación, que incluyeron los siguientes temas: Lean Start Up, Pensar fuera de la caja, Metodologías ágiles, Gestión del cambio, Feedback y comunicación.

Cultura: se realizó una evaluación para medir el grado de madurez en orientación al cliente que tenemos como Compañía lo que nos permitió identificar y definir iniciativas y proyectos para el siguiente ejercicio. Trabajamos en la definición de "Compromisos" con todos los funcionarios en relación a los comportamientos que queremos ver en el día a día que a su vez se verán reflejados en acciones.



1



2



3



4



5



6



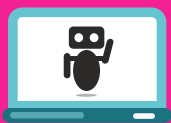
7



8



9



EQUIPO BOTPY ▶

Este proyecto busca aumentar la eficiencia operativa a partir de la robotización de tareas repetitivas y automatización de procesos lo que permitió ahorrar 500 horas hombre al cierre del ejercicio y destinarlas a tareas de mayor valor para el cliente. Participan del mismo 7 colaboradores de las áreas de: Siniestros, Finanzas, Comercial, Informática y Legales.

En línea con esto se implementaron las siguientes acciones:

- Envío de informe diario de producción, de trámites y de reclamos de acuses pendientes de entrega mediante un bot.
- Conciliaciones Bancarias mediante un bot.
- Verificación de información de clientes contra fuente externa para Prevención de Lavado de Dinero, mediante un bot.
- Lanzamiento de la App para escaneo de acuses pendientes de cobradores, Agentes y couriers (encargado de entregar las pólizas a los clientes y Agentes).
- App para inspecciones vehiculares (pólizas nuevas, renovaciones, re inspección por mora).
- Optimización de tiempos en el proceso de autorización de pólizas.
- Elaboración de manuales con requerimientos mínimos para ingreso de propuestas (mejora en la gestión).
- Automatización en el proceso de control de facturaciones de nuestro proveedor del servicio de grúa.
- Mejoras en la carga de trámites y asignaciones de celulares, con controles vía sistema.
- Mensajes vía celular a asegurados con el aviso de emisión de póliza.
- Envío de pólizas facsimilares vía correo a modo de adelantar la entrega.
- Implementación de pólizas digitales.



EQUIPO CX (Experiencia del Cliente)

Dentro de este proyecto, del cual participan las áreas de: Suscripción, Marketing, Siniestros, Comercial, PLD, Informática (7 colaboradores), se trazaron los siguientes objetivos: mejorar nuestro puntaje promedio promotor de marca (clientes), ser diferentes haciendo felices a nuestros clientes, mejorar la calificación de los Agentes, desarrollar e implementar soluciones rápidas y ágiles, desarrollar las competencias y habilidades gerenciales alineadas al nuevo modelo de negocio. Los objetivos cuantitativos a alcanzar son los siguientes:

- Mejorar nuestro NPS (clientes) logrando como mínimo 46 puntos, al 31 de diciembre 2020.
- Mejorar la calificación de los Agentes logrando como mínimo 8 puntos al 31 de diciembre 2020.

En línea con esto, se implementó lo siguiente:

- Creación de un sitio de autogestión de usuarios versión escritorio y versión móvil; donde el cliente tiene acceso a una serie de opciones que faciliten su gestión.
- Revisión y actualización de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) acompañado de grupo de captura por piso.
- Lanzamiento de encuestas para el área de ventas y siniestros (de cara al cliente).
- Lanzamiento de encuestas de satisfacción del área de TI (de cara a los funcionarios).
- Desarrollo de campañas de mensajerías a los clientes internos y externos a modo de descomprimir el ingreso de consultas telefónicas.
- Desarrollo de campaña de comunicación interna potenciando la acción de atención al cliente en toda la estructura.



EQUIPO VENTA ONLINE

Incluye el objetivo de implementar un nuevo canal de comercialización. En ese marco, el equipo formado por 6 colaboradores de Comercial, Suscripción, Informática y la Gerencia General, trabajó en lo siguiente:

- Desarrollo de plataforma de cotizaciones.
- Análisis de la normativa SIS (Superintendencia de Seguros).
- Investigación de mercado.
- Definición de ramos y productos a vender online.
- Diseño de la plataforma de venta online.
- Solicitud de presupuestos.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA SOCIEDAD

17



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

Lejos de ser una mera declaración de principios, el compromiso del Grupo Sancor Seguros con el desarrollo sostenible se ve materializado en diversas acciones que se trasladan a la sociedad en general y a la industria del seguro en particular. Ese mismo compromiso es el que nos impulsa a compartir espacios de aprendizaje y de alianzas, siempre con el objetivo de que nuestro mensaje llegue a cada vez más personas.

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

Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Paraguay

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

Cámara de Comercio Paraguayo Argentino

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

APCS (Asociación Paraguaya de Compañías de Seguros)

Entidad que en la actualidad nuclea a todas las compañías de Seguros del país.

APAC (Asociación Paraguaya de Compliance)

Recientemente fundada por profesionales con diversos roles en el ámbito del COMPLIANCE, entre ellos Oficiales de Cumplimiento del sector Bancario, Seguros, Cooperativo, Concesionarias, EMPES, Universidades; así también Notarios, Consultores, Auditores, Docentes, Capacitadores en materia Anticorrupción / Transparencia, entre otros. Es la primera asociación de estas características en Paraguay, creada con el objetivo primordial de fortalecer los diversos ejes que involucran el ámbito del cumplimiento. Sancor Seguros participa a través de la Oficial de Cumplimiento Sonia Gennero.

PROTAGONISMO A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL

Grupo de Trabajo Compliance 2020 - Programa de Empresas para Empresas (DEPE) >

Sancor Seguros forma parte de este programa tanto en Paraguay como en Argentina a través de la Red Argentina del Pacto Global, la Cámara de Comercio Argentino - Alemana y la GIZ (Sociedad Alemana de Cooperación Internacional por sus siglas en Alemán).

Red Pacto Global - Participación en actividades durante el ejercicio

Participamos en 5 reuniones de la mesa de DDHH y DDLL (Derechos Laborales), a través de las cuales se trabajó en:

- La organización de una actividad realizada en Setiembre 2019: "Prepárate para tu primer empleo", en el marco del ODS 8 Trabajo Decente y crecimiento Económico y el ODS 4 Educación de Calidad. Participaron más de 45 alumnos del



1



2



3



4



5



6



7



8



9



Congreso ALASA



colegio Leo Nowak de Fdo. De la Mora, capacitándose en el uso de herramientas y competencias necesarias para la búsqueda del Primer Empleo.

- En un espacio distendido las fundaciones Denide y Solidaridad compartieron casos exitosos del primer empleo de personas con discapacidad. La actividad contó con el apoyo de la empresa Jobs quienes brindaron aspectos fundamentales a considerar en las entrevistas.
- La reunión del mes de noviembre 2019 se realizó en las instalaciones de nuestra empresa, concretándose el cierre de la planificación 2020 y el armado del presupuesto del grupo de trabajo.
- En el año 2020 se retomaron las jornadas, revisando la planificación a la luz de la realidad social. Además, se

organizó un ciclo de webinarios sobre salud mental.

- Se define realizar actividades dirigidas a empresas de interés de los colaboradores/as, tales como webinarios de contención emocional en tiempos de crisis, diversificación de ingresos, alimentación sostenible, habilidades blandas, emprendedurismo, manejo de dinero, con el apoyo de profesionales destacados o que son parte de nuestras respectivas empresas/organizaciones.

XVI Congreso Internacional de la Asociación Latinoamericana para el desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA)

Representantes del área de Seguros Agropecuarios, el Gerente General y dos Productores de Seguros, parti-

ciparon de este Congreso que se desarrolló en la ciudad de Mendoza, Argentina. Bajo el enfoque de la “aplicación de tecnologías masivas y disruptivas al seguro agropecuario”, donde se abordaron también los temas: El seguro Agropecuario como Inversión Pública, Ciencia, datos e Inteligencia Artificial para impulsar soluciones, Tendencias en la problemática Internacional en la Gestión de Riesgos, Sustentabilidad y tecnología en el agro entre otros. Participaron un total de 379 personas, entre ellas 129 Empresas, Asociaciones e Instituciones gubernamentales de los países: Argentina, Brasil, México, Paraguay, España, Chile, Uruguay, Estados Unidos, Bolivia, Alemania, Ecuador, Suiza, Perú, Colombia, República Dominicana, Cuba, Panamá, Israel y Bermuda.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

“Conversatorio Mujeres, Economía y Desarrollo Sostenible”

Algunas integrantes del Comité de RSE, participaron de este evento organizado por la Red del Pacto Global Paraguay y la Fundación Capital Paraguay, el objetivo del evento es el de generar un espacio de dialogo e intercambiar ideas, experiencias y aprendizajes sobre el empoderamiento económico de las mujeres, los negocios, las empresas y las políticas públicas y el desarrollo sostenible.

Taller “Empresas y su aporte al ODS 1”

Participamos de este taller donde se habló sobre cómo identificar iniciativas empresariales y su alcance, el mis-

mo fue organizado por la Mesa de Equidad y Prosperidad de la Red Paraguay del Pacto. Durante el taller se ofreció una herramienta a las empresas para facilitar el registro del alcance de sus iniciativas alineadas a las metas del ODS 1. Además, se presentaron las estrategias Modelo de Valor Compartido, como modelo de negocios para contribuir con la reducción de la pobreza.

Taller ODS y Empresas

En este espacio se capacitó sobre la herramienta SDG Compass. El taller se realizó en conjunto con el Club de Ejecutivos en el marco del Proyecto Juntos por el Desarrollo Sostenible en el Paraguay que es coordinado por el Pacto Global.



Taller ODS y Empresas.



Empresa y su aporte al ODS.

2



COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Estrategia de Sustentabilidad en
Sancor Seguros Paraguay ➤

Los temas clave de Sustentabilidad:
nuestra Matriz de Materialidad ➤

Hacia un Ciudadano Sustentable ➤

Contribución a la Agenda 2030 de
Naciones Unidas ➤

Diálogos con grupos de interés ➤

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD EN SANCOR SEGUROS PARAGUAY

1	3	4
5	8	10
11	12	13
16	17	



DÍALOGO

con los grupos
de interés



INNOVACIÓN

en el
desarrollo
de productos
y servicios
sustentables



Desarrollo de
Iniciativas de RSE
vinculadas a la
**PREVENCIÓN,
SEGURIDAD Y
SALUD**



GENERACIÓN DE VALOR

a través del
conocimiento
fortaleciendo
el desarrollo
económico
y social



Sistematización y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

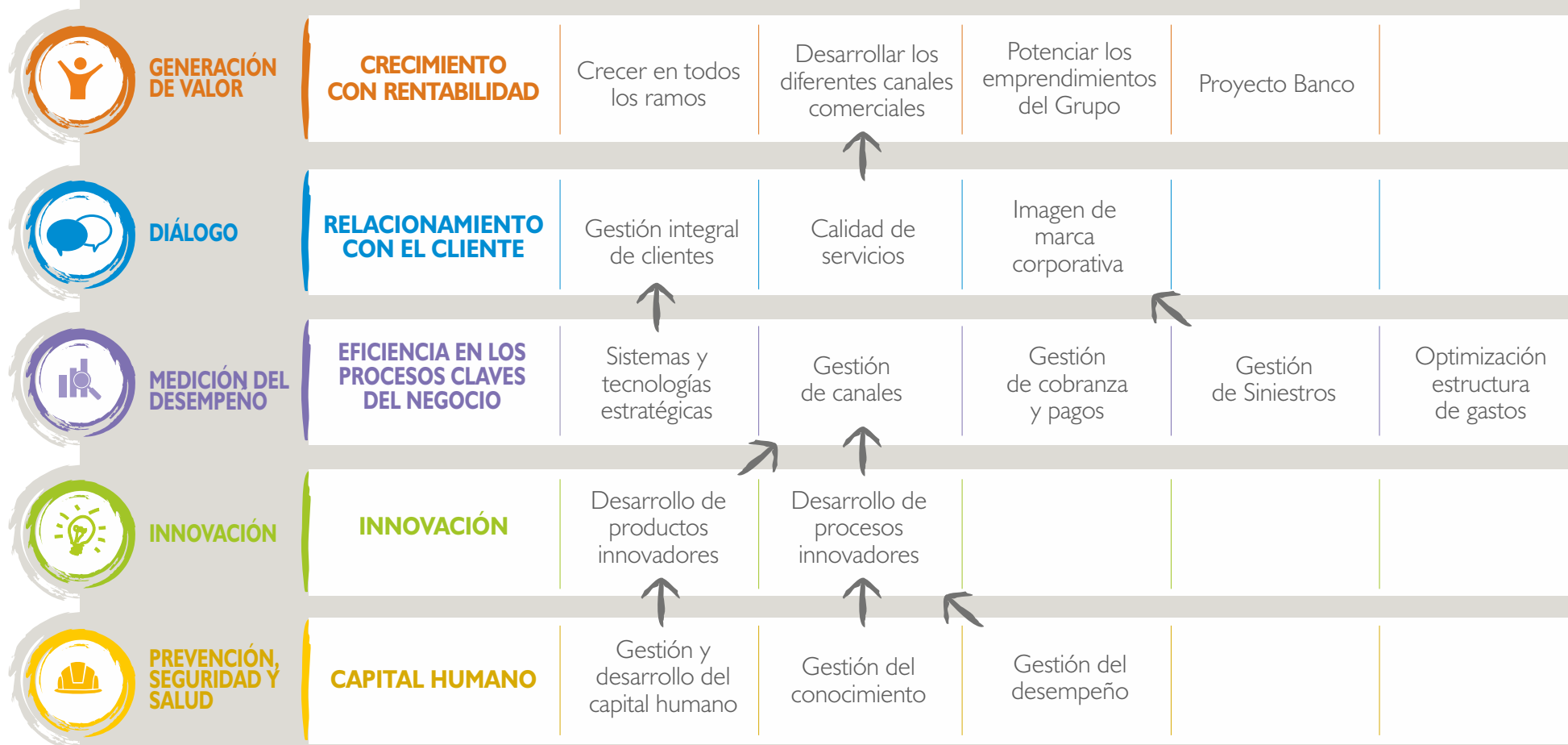
económico, social
y ambiental

En Sancor Seguros Paraguay nos enfocamos en la creación de valor económico, social y ambiental, asumiendo un compromiso con el desarrollo sostenible de nuestra comunidad y partes interesadas, así como con las futuras generaciones.

Nuestra **Estrategia de Sustentabilidad**, enmarcada en la del Grupo Sancor Seguros, se basa en 5 pilares puestos en práctica a través de nuestro Proceso de Responsabilidad Social Empresaria (RSE).

El Mapa Estratégico del Grupo se estructura en cinco vectores que identifican los objetivos estratégicos de la empresa. Atravesados y alineados con la Estrategia de Sustentabilidad, estos vectores representan las categorías en las que están divididos los temas más importantes para la gestión responsable de nuestro negocio. ➔

MAPA ESTRATÉGICO DEL GRUPO



Proceso de RSE de Sancor Seguros Paraguay

El Proceso de RSE es el marco en el que se desarrolla la Estrategia de Sustentabilidad y su objetivo principal es identificar los temas críticos que importan a la gestión de sustentabilidad de nuestra empresa, para dar una respuesta positiva a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Es un proceso transversal a toda la empresa y de mejora continua que busca registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de sustentabilidad. Está basado en las prácticas que hace 15 años nuestro Grupo desarrolla en Argentina, y cuenta con el soporte y apoyo de la Gerencia General de la empresa y el compromiso de la Alta Dirección.

Se nutre con las mejores prácticas internacionales: Global Reporting Initiative, ISO 26000; Pacto Global de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Serie AA1000 de AccountAbility.

Desde 2016 trabajamos en la gestión sustentable del negocio a través del Proceso de RSE, siguiendo el modelo del Grupo Sancor Seguros, pero identificando y trabajando en los temas materiales propios de la realidad local.

Etapas **PREPARACIÓN INTERNA - IDENTIFICAR:**

Como en cada comienzo de ciclo, detectamos las oportunidades de mejora del Proceso de RSE. Se revisaron temas materiales y los compromisos asumidos con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de la ONU. Tanto el Comité de RSE como el Gerente General, Gerentes y Jefaturas se capacitaron sobre las tendencias globales de sustentabilidad y en la industria del seguro.

Etapas **ESCUCHAR - ANALIZAR - INCORPORAR:**

Escuchamos a los grupos de interés (internos y externos) para entender sus expectativas a fin de analizar, validar e incorporar sus sugerencias al Proceso anual.

Etapas **MEDIR - VERIFICAR - COMUNICAR:**

Creamos indicadores de gestión para los temas materiales y medimos el progreso de los compromisos asumidos con la agenda de desarrollo sostenible. La rendición de cuentas de este Proceso se realiza anualmente con el Reporte de Sustentabilidad.



La gestión de Sustentabilidad en tiempos de pandemia

El Proceso de sustentabilidad cobra valor ante este contexto de incertidumbre porque opera como una **gestión de riesgos**. Identificar los temas prioritarios para la gestión responsable del negocio y escuchar a todos nuestros grupos de interés nos permitió entender con anticipación cuál es nuestro rol ante los desafíos mundiales, trabajar preventivamente y fortalecer el compromiso con el desarrollo sostenible.

Los temas materiales demuestran nuestro compromiso previo de trabajo, basado en la **prevención, la seguridad, la salud**; y en temas que hoy cobran especial relevancia como la **ciberseguridad, la innovación y la tecnología**. Ante la pandemia, el trabajo continuo que venimos desarrollando favoreció la conectividad y las respuestas rápidas a los públicos claves.

Nuestra materialidad es nuestra hoja de ruta, y hoy nos desafía a pensar en cómo seguir trabajando y generar un aporte a la sociedad de cara a las grandes preocupaciones de la Agenda Mundial de Desarrollo Sostenible hacia el año 2030.

LOS TEMAS CLAVE DE SUSTENTABILIDAD: NUESTRA MATRIZ DE MATERIALIDAD

12 16

Ante la crisis generada por el Covid-19, queremos estar cerca y continuar trabajando para reforzar una comprensión más integral de los problemas críticos para la sostenibilidad y la gestión responsable de nuestro negocio. Es por eso que relanzamos la encuesta de materialidad, con los temas identificados en 2019, e invitamos a la Alta Dirección, los miembros del Comité de RSE y colaboradores a reevaluar la prioridad que cada temática tiene en el contexto actual. Estas son las etapas que reflejan la gestión realizada:



Etapa 1 IDENTIFICAR

En 2019 se revisaron y actualizaron los temas materiales identificados en 2016, a partir de las mejores prácticas de la industria del seguro, las tendencias y desafíos mundiales y los lineamientos internacionales de sustentabilidad, como GRI, ISO 26000, AA1000AP, Pacto Mundial y SDG Compass. En 2020 evaluamos cuáles de estas temáticas son más relevantes en el contexto de emergencia por el Covid-19.



Etapa 2 PRIORIZAR

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



Etapa 3 VALIDAR

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



Etapa 4 REVISAR

La Alta Dirección revisó y aprobó la rendición de cuentas del Reporte de Sustentabilidad.

La nueva materialidad tiene una mirada hacia el futuro sustentable para todos y establece las prioridades para planificarlo.



1



2



3



4



5



6



7



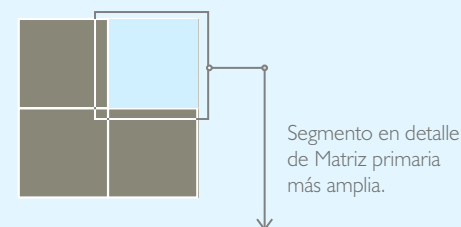
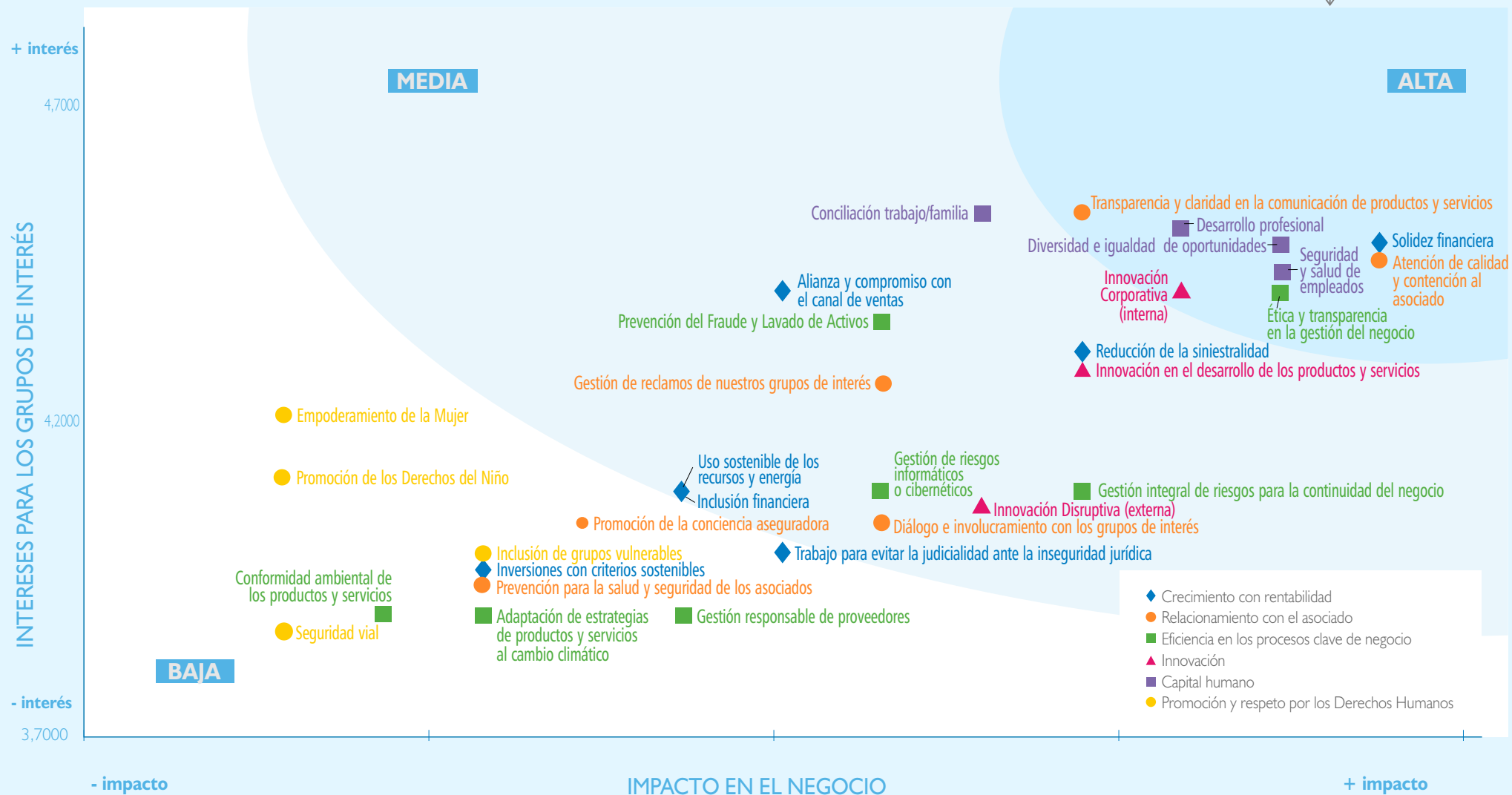
8



9

A continuación, se presenta la nueva matriz de materialidad de Sancor Seguros Paraguay. Los temas materiales están divididos siguiendo los vectores del Mapa Estratégico del Grupo Sancor Seguros.

MATRIZ DE MATERIALIDAD DE SANCOR SEGUROS PARAGUAY



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS

Luego de 5 años del lanzamiento de la Agenda 2030 entramos en la **Década de acción**, momento donde debemos cumplir con nuestras promesas. La pandemia generada por el Covid-19, que afectó tanto la salud humana como al sistema económico mundial, nos ha demostrado que todos compartimos las mismas prioridades y que **la solución a los problemas más desafiantes es el trabajo conjunto**; como humanidad tenemos capacidad compartida para conseguir algo extraordinario.

Por ello, desde Sancor Seguros Paraguay reafirmamos nuestro compromiso y esfuerzo focalizándonos en lo que mejor sabemos hacer. Desde nuestra experiencia como aseguradora identificamos con claridad a qué ODS debemos prestar mayor importancia ahora. Lo primordial es el trabajo en la salud y la seguridad de las personas, pero no debemos olvidar la necesidad de seguir trabajando en otros ODS que serán claves para la sostenibilidad del mundo a largo plazo:



Impacto económico mundial, nuestras fuentes de trabajo, cadena de valor.



Nuestro aporte y acompañamiento al cuidado de la salud.



Educación de calidad y nuestros canales de educación en la prevención.



Las mujeres son uno de los colectivos más impactados por la pandemia.



Cooperación entre todos para enfrentar esta crisis.

Los próximos 10 años verán movilizadas a todas las personas en el mundo, exigirán urgencia y ambición, y sobre todo, deberán impulsar ideas para que se conviertan en soluciones.

Los ODS son
nuestra mayor
esperanza;
para las
personas, para
el planeta, la
prosperidad, la
paz y las
alianzas.

HACIA UN CIUDADANO SUSTENTABLE

1	3	4
5	8	10
11	12	13
16	17	

Continuamos con el Programa Transversal “Ciudadano Sustentable” iniciado en 2015. Este Programa es el eje de nuestra gestión de sustentabilidad y la propuesta para generar un cambio de manera conjunta en la sociedad, alineando la estrategia del negocio a las preocupaciones mundiales y a una agenda de trabajo global.

El concepto de SER SUSTENTABLE hoy cobra más relevancia. Los 5 ejes del Programa nos muestran a este Ciudadano comprometido con la crisis mundial, un ciudadano que piensa en:

SEGURIDAD: conciencia aseguradora y previsor;

PREVENCIÓN: fuerte cultura de la prevención;

SALUD: estilo de vida saludable;

ÉTICA E INTEGRIDAD: ética e integridad en su accionar;

MEDIO AMBIENTE: preocupación por el cuidado del ambiente.

EJES	DIMENSIONES	IMPACTO EN EL NEGOCIO	CONTRIBUCIÓN A LOS ODS								
 Conciencia aseguradora	Asegurar personas / familias Asegurar patrimonio Asegurar empresas / empleados	+ Pólizas Capital	<table><tr><td>1</td><td>8</td><td>10</td></tr><tr><td>11</td><td>13</td><td>17</td></tr></table>	1	8	10	11	13	17		
1	8	10									
11	13	17									
 Prevención	Prevención en la vía pública Prevención en el hogar Prevención en la empresa Prevención en la escuela	— Siniestros	<table><tr><td>1</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>11</td><td>17</td><td></td></tr></table>	1	3	4	11	17			
1	3	4									
11	17										
 Salud	Nutrición adecuada Actividad física habitual Chequeos médicos periódicos Cero adicciones	— Gastos prestacionales	<table><tr><td>1</td><td>3</td></tr><tr><td>4</td><td>8</td></tr></table>	1	3	4	8				
1	3										
4	8										
 Ética Integridad	Cumplimiento de las normas No cometer ni propiciar fraude Guiarse por valores solidarios Cumplir con los compromisos	— Judicialidad Fraude Moras	<table><tr><td>4</td><td>5</td><td>8</td><td>10</td></tr><tr><td>12</td><td>13</td><td>16</td><td>17</td></tr></table>	4	5	8	10	12	13	16	17
4	5	8	10								
12	13	16	17								
 Medio ambiente	Adhesión a la póliza electrónica Uso de herramientas tecnológicas Uso responsable de los recursos Destino sustentable para los residuos	— Gastos de producción	<table><tr><td>8</td><td>12</td></tr><tr><td>13</td><td>17</td></tr></table>	8	12	13	17				
8	12										
13	17										

+ VALOR ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL



1



2



3



4



5



6



7



8



9

DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

3 4
8 12
16

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

Para conocer la influencia e impacto de nuestros temas materiales en los grupos de interés aquí mencionados, consultar “Influencia e impacto en los grupos de interés” en el Capítulo 9 de este Reporte. ➤

A partir del diálogo realizado en el inicio del Proceso de RSE sobre las acciones posibles a concretar en el marco de los ejes del Programa Transversal “Ciudadano Sustentable”, continuamos trabajando en propuestas para cumplir esas expectativas.



EJE DEL CIUDADANO SUSTENTABLE	INICIATIVAS RELACIONADAS
Conciencia aseguradora	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones a Agentes ➤ Coberturas adaptadas a los cambios meteorológicos ➤
Prevención	<ul style="list-style-type: none"> Brigadas de emergencia ➤
Salud	<ul style="list-style-type: none"> Campaña “Lucha contra el Cáncer de Mama” ➤ Campaña Nacional Salvar Vida, Sin Criaderos ➤ Pausa Activa ➤
Ética Integridad	<ul style="list-style-type: none"> Más capacitaciones sobre PLA y fraude ➤ Programa de Empresas Para Empresas ➤
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Programa compromiso con el ambiente ➤



Ante la situación de emergencia generada por el covid-19, utilizamos nuestras redes sociales para acercar consejos de prevención y cuidado a nuestra comunidad.

4 publicaciones:

- Prevenición Covid-19 alcance de 2.734 personas. ➤
- Cómo sobrellevar el estrés durante la cuarentena alcance de 1.347 personas. ➤
- Video sobre cómo proteger a adultos mayores en Covid-19 alcance 710 personas. ➤
- Tips de salud en cuarentena alcance 975 personas. ➤

3

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

Desempeño Económico y el mercado asegurador ➤

Nuestra cadena de valor ➤

Avances y compromisos con nuestros proveedores ➤

Anticorrupción ➤

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y EL MERCADO ASEGURADOR

8



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos.



6,76% de crecimiento nominal acumulado

1,61% variación acumulada nominal en Seguros de automóviles

6,00% de crecimiento en Seguros de incendios

18,34% de crecimiento en Seguros de vida

47,01% de crecimiento en el resultado global del ejercicio

Al cierre del ejercicio 2019-2020, las primas directas registraron un crecimiento acumulado de 6,76% nominal, superior al 6,04% observado en el ejercicio anterior. Entre las principales secciones, los seguros de automóviles mostraron una variación acumulada de 1,61% nominal, por debajo de lo registrado en el ejercicio anterior (6,62%); los seguros de incendios tuvieron un crecimiento de casi 6%, superior al del ejercicio 2018-2019 (4%). Por su parte, los seguros del ramo vida (con y sin reservas matemáticas) cerraron con un alto crecimiento (18,34%) en comparación con el ejercicio anterior (0.12%).

Los gastos de siniestros se redujeron 3,5% respecto al ejercicio 2018-2019.

El resultado técnico bruto, como diferencia entre las primas netas ganadas y los siniestros netos ocurridos, acumuló un monto de casi 1,3 billones al cierre del ejercicio, que representa un crecimiento de más del 15% en comparación con el ejercicio previo.

En cuanto al resultado técnico neto, que tiene en cuenta los demás gastos e ingresos técnicos, registró un valor acumulado de 232.722 millones de guaraníes, superior en 91,7% al monto acumulado en el mismo periodo del año anterior (22,4% en el ejercicio 2018-2019). En cuanto al resultado global del ejercicio, una vez considerados los demás ingresos y egresos no relacionados con la parte técnica así como el impuesto a la renta, el mismo cerró con una variación positiva de 47,1%, superior al crecimiento observado en el ejercicio anterior (27,4%).



1



2



3



4



5



6




7



8



9

		2019 / 2020	2018 / 2019	2017 / 2018
 FINANCIERO	Disponibilidades e Inversiones	₡ 96.600.799.653	₡ 82.967.446.142	₡ 61.004.819.417
	Patrimonio Neto	₡ 83.959.406.962	₡ 70.418.618.207	₡ 54.350.035.417
	Utilidades	₡ 12.563.315.074	₡ 3.369.200.559	₡ 1.206.832.827
 CLIENTES	Facturación anual	₡ 126.308.580.727	₡ 106.049.735.921	₡ 100.432.700.811
	Porcentaje de Siniestralidad	45%*	51%	51%
 EMPLEADOS	Cantidad de Empleados	92**	86	87
	Remuneraciones y Aportes	₡ 11.028.396.155	₡ 9.948.932.628	₡ 9.548.609.938
 PROVEEDORES	Cantidad de Proveedores	2.390	2.409	2.356
	Facturación a Proveedores	₡ 83.409.428.845	₡ 88.406.017.226	₡ 74.681.160.757
 SECTOR PÚBLICO	Monto total de impuestos de todo tipo abonados	₡ 9.505.241.739	₡ 8.210.284.725	₡ 7.875.993.397
 VALOR ECONÓMICO	Valor económico directo creado	₡ 180.819.036.133	₡ 171.094.199.808	₡ 176.666.158.163
	Valor económico directo distribuido	₡ 168.255.721.059	₡ 167.724.999.249	₡ 175.459.325.336
	Valor económico retenido	₡ 12.563.315.074	₡ 3.369.200.559	₡ 1.206.832.827
 INVERSIÓN SOCIAL	Donaciones	₡ 11.347.078	₡ 3.200.000	₡ 3.513.636



* La baja del **45%** en el porcentaje de siniestralidad en comparación a años anteriores se da en parte por gestión y ayuda el descenso de denuncias de siniestros en la etapa de cuarentena, sobre todo en el ramo automotor, que ocasiono una baja en el dinero erogado habitualmente.

**Solo incluye a los empleados de nómina de Sancor Seguros Paraguay

NUESTRA CADENA DE VALOR



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor.

La prestación de nuestro servicio se cumple a través de un circuito que inicia con la expresión, por parte del asegurado, de su voluntad de contratar un seguro, y se extiende hasta el momento en que necesita “utilizarlo”, es decir, cuando tiene lugar el siniestro contemplado en la póliza y se hace efectiva la cobertura.

Son numerosos los actores que intervienen en esta cadena de valor, muchos de ellos proveedores, que son un eslabón imprescindible en nuestra gestión.



AVANCES Y COMPROMISOS CON NUESTROS PROVEEDORES

8 12



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor.



DERECHOS HUMANOS

Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos.
Asunto 3: Evitar la complicidad.



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades.

Entender el impacto social y ambiental de nuestro negocio en sí, al igual que el que tenemos en nuestra cadena de valor, es indispensable para que toda contribución al desarrollo sostenible sea efectiva. El abordaje de la cadena de suministro de la industria aseguradora con criterios unificados se ve dificultado por el hecho de estar conformada por actores muy diversos y con intereses dispares. Además, son muchas las áreas de la empresa, cada una con sus procesos, las que intervienen en la gestión con proveedores, lo que dificulta aún más desarrollar un trabajo sistemático con este grupo de interés.

A pesar de estos obstáculos, en Argentina hemos logrado implementar un Programa de Desarrollo de Proveedores a través del cual pretendemos acercarnos a este grupo de interés con temáticas directamente relacionadas con la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social Empresaria. A futuro, replicaremos en Paraguay.



ANTICORRUPCIÓN

5 8
12 16
17



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Asunto 1: Anticorrupción.
Asunto 2: Participación política responsable.
Asunto 3: Competencia justa



DERECHOS HUMANOS

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

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

5 16

Todas las personas que conforman el Grupo Sancor Seguros rigen su conducta personal y profesional en base a un **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.

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

tando sus esfuerzos tendientes a preservar al sistema asegurador de los usos indebidos por parte de las organizaciones delictivas, cumpliendo con la normativa vigente, con un enfoque basado en riesgos, en concordancia con la Ley 1.015, su modificatoria, la Ley 6.497 y la Resolución Nro. 71/2019 emitida por la SEPRELAD.

En este sentido, el Directorio ha tenido una participación preponderante en la definición y aprobación de políticas y procedimientos, pudiendo destacarse la Autoevaluación de Riesgos de la Compañía y la actualización del Manual de PLAYFT, así como de otros documentos que conforman su estructura normativa, adecuándolos a las exigencias de las disposiciones vigentes.

Por otra parte, en cumplimiento de la normativa y a fin de reforzar la estructura de prevención de la empresa y dar apoyo a las labores del Oficial de Cumplimiento, se adecuó la conformación del Comité de PLAYFT; se designó a un Oficial de Cumplimiento Interino, quien reemplazará al Oficial de Cumplimiento Titular en caso de ausencia; se designaron encargados de cumplimiento en las distintas Oficinas Comerciales y se habilitó a una colaboradora como Analista de PLA.

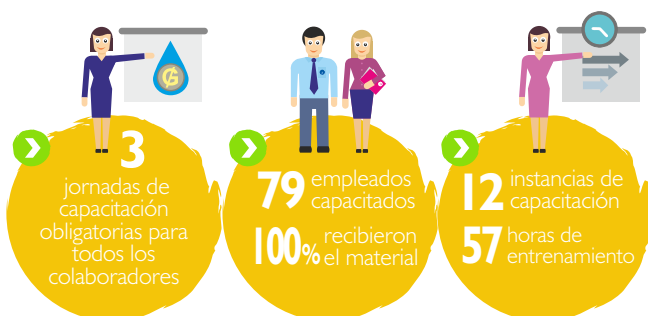
La capacitación continua sigue siendo el pilar fundamental en donde se asienta la estructura del sistema de prevención. En el marco del Programa de Capacitación Anual, se realizaron en forma virtual **tres jornadas obligatorias para todos los colaboradores**. En este marco fueron convocados 85 empleados, de los cuales **79 participaron de las jornadas**. Si bien hubo 6 colaboradores que no pudieron participar, el **100% recibió el material y pudo completar satisfactoriamente la evaluación de conocimiento**.

A su vez, los miembros del Directorio, los Gerentes, la Oficial de Cumplimiento interina y los encargados de

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLAYFT)

16

Sancor Seguros del Paraguay S.A. mantiene firme su compromiso de lucha contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Asimismo, sigue incremen-



cumplimiento participaron de una sesión presencial de capacitación a cargo de un experto en la materia. En total fueron capacitadas 15 personas.

Asimismo, junto con la Asociación de Productores de Seguros del Paraguay, se realizaron dos nuevas instancias de capacitación que alcanzaron a 90 agentes de seguros, en la ciudad de Encarnación y Asunción, a cargo de un especialista. Dichas capacitaciones estuvieron centradas en los principales lineamientos de la Resolución 71/2019 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes.

En tanto, la Oficial de Cumplimiento participó de 12 instancias de capacitación, que suman un total de 57 horas de entrenamiento en la materia.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE

16

En el marco de las capacitaciones anuales programadas, el equipo del área de Prevención de Fraude se sumó a las reuniones virtuales, brindando la instrucción anual a través de la herramienta Webex para los colaboradores de Paraguay. El encuentro, del que participaron 15 personas, tuvo como objetivo brindar recomendaciones y herramientas a los prestadores sobre cómo potenciar su tarea en el contexto singular de pandemia que atravesamos.

Una vez más, los recursos tecnológicos con los que cuenta nuestro Grupo permitieron cumplir con la agenda prevista, poniendo foco en la prevención.

Programa de Empresas para Empresas (DEPE)

Sonia Gennero - Analista PLA y Entrenadora DEPE, participó del Encuentro Regional Online de Entrenadores DEPE organizado por la Cámara de Comercio e Industria Paraguayo-Alemana (AHK). Durante el mismo, fue elegida la Entrenadora del Año 2019 para Paraguay en el marco de la elección de los mejores entrenadores en Anticorrupción que realiza Aliance for Integrity en América Latina para su Programa. En su rol de Entrenadora DEPE estuvo presente en la Capacitación de Prevención de la Corrupción en la que participaron 8 empresas, con un total de 50 personas.

Además, colaboró junto a otras colegas del programa DEPE en un artículo sobre “El compliance como articulador de sociedades más justas” ➤ que fue publicado en la Revista Panorama en su edición de diciembre 2019 de la AHK.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

4



PRÁCTICAS LABORALES

Trabajo y relaciones laborales ➤

Condiciones de trabajo y protección social ➤

La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados ➤

Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo ➤

TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

5 8
10



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales.



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

El derecho de las personas a trabajar en condiciones dignas y satisfactorias está garantizado en el Grupo Sancor Seguros. Por ello, permanentemente ponemos a disposición de los empleados, oportunidades de crecimiento en un ambiente agradable de trabajo, tanto en lo que hace al espacio físico como desde el punto de vista del trato humano y la contención. Asimismo, garantizamos el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados en un marco de igualdad de oportunidades y tratamiento equitativo.



Indicadores laborales 2019 / 2020

CATEGORÍAS	HOMBRES		MUJERES		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Total	52	48	56	52	108
Mandos Medios	5	50	5	50	10
Entre 24 y 30 años	0	0	2	100	2
Entre 30 y 50 años	5	63	3	38	8
Puestos gerenciales	6	86	1	14	7
Entre 30 y 50 años	5	83	1	17	6
Mayores a 50 años	1	100	0	0	1
Otros Puestos	41	45	50	55	91
Menores a 24 años	6	40	9	60	15
Entre 24 y 30 años	17	41	24	50	41
Entre 30 y 50 años	18	51	17	49	35

Indicadores laborales 2018 / 2019						2017 / 2018				
CATEGORÍAS	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	HOMBRES		MUJERES		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%		Cantidad	%	Cantidad	%	
Total	52	50,49	51	49,51	103	56	57,14	42	42,86	98
Mandos Medios	4	57,14	3	42,86	7	8	66,67	4	33,33	12
Entre 24 y 30 años	0	0,00	1	100	1	2	25,00	3	75,00	5
Entre 30 y 50 años	4	66,67	2	33,33	6	6	75,00	1	25,00	7
Puestos gerenciales	5	71,43	2	28,57	7	4	57,14	3	42,86	7
Entre 30 y 50 años	4	66,67	2	33,33	6	3	75,00	3	100,00	6
Mayores a 50 años	1	100,00	0	0,00	1	1	25,00	0	0,00	1
Otros Puestos	43	48,31	46	51,69	89	44	55,70	35	44,30	79
Menores a 24 años	3	37,50	5	62,50	8	3	6,82	5	14,29	8
Entre 24 y 30 años	30	51,72	28	48,28	58	23	52,27	22	62,86	45
Entre 30 y 50 años	10	43,48	13	56,52	23	18	40,91	8	22,86	26

2019/2020				
Datos colaboradores por sexo y región	Asunción	Encarnación	Ciudad del Este	Katuete
Hombres	44	2	4	4
Mujeres	44	1	8	1
Total	88	3	12	5

Índice de Rotación de Personal			
Índice de Rotación de Personal	2019/2020	2018/2019	2017/2018

Ingresos	15	10	17
Egresos	10	9	17
Índice de rotación del personal*	9,5%	10%	17%

*Calculado como la proporción de egresos sobre la rotación promedio del año.

Índice de Rotación de Personal				
	Casa Matriz	Ciudad del Este	Katuete	Encarnación

2019/2020

Ingresos	13	2	0	0
Egresos	8	2	0	0
Personal Inicio	94*	12	4	3
Personal Fin	89	12	4	3

2018 / 2019

Ingresos	7	2	1	0
Egresos	6	1	1	0
Personal Inicio	79	11	4	3
Personal Fin	77	11	4	3

2017 / 2018

Ingresos	11	5	1	0
Egresos	14	2	1	0
Personal Inicio	85	4	3	3
Personal Fin	82	4	3	3

*La diferencia respecto a datos del ejercicio anterior se presenta porque en este ejercicio se incluyeron datos de tercerizados, modificando la forma de cálculo.

CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL

3 5
8



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social.



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

Programa de Beneficios

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

A nivel corporativo implementamos el programa SOMOS y a nivel local el programa JAVYA



BALANCE

- Hora del Mes
- Flexibilidad Horaria
- Viernes Flex
- Licencia para obligaciones personales: hasta 2 días de permiso sin descuento
- Licencia por estudios (examen o defensa de tesis).
- Lactario.
- Por pandemia: priorización para el trabajo a distancia a embarazadas padres de hijos recién nacidos.

3
colaboradoras utilizaron el lactario



BIENESTAR

- Pausa Activa: ejercicios de estiramiento y relajación que se realizan 2 veces por semana con una duración de 20 minutos. En pandemia se subieron 2 videos de Pausa Activa en la Red Social Interna y en ocasión del Día de las Madres se realizó una sesión virtual especial por la fecha. Con el regreso progresivo a la oficina se retomaron las pausas presenciales entre los empleados que asisten a la misma.
- Chequeo Médico Anual y preadmisional.

La vacunación antigripal no pudo concretarse por falta de stock a nivel país.



ASISTENCIA

- Subsidio por Nacimiento.
- Asignación por Adopción.
- Asignación por Matrimonio.
- Descuento de 60 y 40 % en seguros a funcionarios.

77
funcionarios cuentan con descuento en seguros



JAVYA

- Gourmet Card.
- Uniforme.
- Becas de estudios universitarios por méritos por un monto total de \$ 5.000.000.
- Préstamos.
- Formación.

8
becas otorgadas

28
préstamos activos por un total de
\$ 329.056.756



FESTEJOS

- Regalo de Cumpleaños.
- Regalo de fin de año.
- Cena Día del Seguro.
- Reconocimiento de los 10 años de antigüedad.
- Festejo día del trabajador.
- Festejo día de la juventud.
- Festejo de fin de año con sorteos de premios.

LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS

3 8
11



PRÁCTICAS LABORALES
Asunto 4: Salud y Seguridad Ocupacional.

Con el objetivo de velar por el bienestar del personal y el resguardo de los bienes patrimoniales, cada puesto de trabajo reúne las condiciones adecuadas de higiene y seguridad. Para garantizarlo, nuestros empleados cuentan con un **servicio de emergencia** destinado a cubrir los siniestros laborales que puedan producirse en ocasión del trabajo.

La totalidad de las instalaciones de nuestra empresa se encuentran certificadas como **"área protegida"**, permitiendo que las personas que se encuentren en ellas puedan acceder al servicio de emergencia médica móvil ante cualquier dolencia, accidente o malestar. Además, se encuentra disponible un **servicio de atención médica y odontológica** básica para los empleados, en las instalaciones del prestador.



Brigadas de Emergencia

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

Octubre Rosa

Campaña "Lucha contra el Cáncer de Mama". El 19 de octubre se conmemora el "Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama." Entregamos a los colaboradores portacinturones y a los clientes llaveros rosas con los pasos para un autoexamen.

Campaña Nacional Salvar Vida, Sin Criaderos

En el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 Salud y Bienestar y velando por el cuidado de los colaboradores y las familias, la Red Paraguay del Pacto Global compartió el kit comunicacional de esta Campaña, la cual invitó a la comunidad en general a ser parte de la solución en la lucha contra el mosquito, haciendo foco en la eliminación de los criaderos para evitar enfermedades como el Dengue, Zika o Chikungunya. Los materiales se compartieron en nuestras plataformas de comunicación.

Decorando con los Peques - Navidad

Sancor Seguros invitó a los más pequeños a decorar la oficina, acudieron hijos y sobrinos de los funcionarios en donde compartieron un desayuno, colorearon y decoraron la oficina.



En contexto de pandemia:

- Adecuamos las instalaciones con lavamanos y alfombras de desinfección en todas las oficinas y accesos de las mismas.
- Se aplica protocolo de toma de temperatura y control del uso de tapabocas.
- Se organizaron cuadrillas de trabajo y la distribución de lugares para garantizar el distanciamiento social.
- Todos los escritorios disponen de recipientes con alcohol en gel y desinfectantes. Se repone de forma permanente.
- Se entregaron tapabocas reutilizables a todos los funcionarios y a clientes en la primera etapa de cuarentena.
- Se puso a disposición de los funcionarios, la APP Llamando al Doctor a través de la cual pueden acceder a realizar consultas médicas virtuales las 24 horas de manera gratuita.
- Se publicaron videos en la plataforma interna Yammer con consejos sobre cómo mantener la distancia social, los cuidados para manipular documentos y mantener el espacio de trabajo, y como manipular objetos de uso personal.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

4 5
8 10
12 13



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

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



1- Capacitación en Reaseguro / 2- Workshop sobre marca personal, cómo potenciar el perfil profesional.

15 hs.

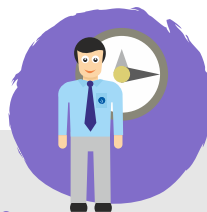
promedio de capacitación para empleados de sexo masculino.

13 hs.

promedio de capacitación para empleados mandos medios y gerenciales de sexo masculino.

16 hs.

promedio de capacitación para empleados mandos no gerenciales de sexo masculino.



17 hs.

promedio de capacitación para empleadas de sexo femenino.

15 hs.

promedio de capacitación para empleadas mandos medios y gerenciales de sexo femenino.

17 hs.

promedio de capacitación para empleadas mandos no gerenciales de sexo femenino.



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Se inició la implementación de un nuevo sistema de Gestión de Desempeño a través de la herramienta Succes Factor. Para este nuevo proceso se trabajó en alimentar los módulos de gestión con datos de funcionarios, al tiempo que se realizaron pruebas y capacitaciones por parte del equipo de Capital Humano en cuanto a las funcionalidades de la herramienta. La implementación de este nuevo Proceso comenzará en el próximo ejercicio.

PASANTÍAS Y PRIMER EMPLEO

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

Es así como Sancor Seguros Paraguay apuesta a dar oportunidades a los jóvenes estudiantes, brindándoles la posibilidad de ocupar un puesto de acuerdo a su desempeño en el período de pasantía.

En el ejercicio fueron cuatro los contratados para pasantías: dos universitarias y dos estudiantes del nivel secundario, todos ellos solicitantes directos de dichas pasantías. Las mismas fueron supervisadas y remuneradas, sumando un total de dos meses laborales por cada pasante.



4 Pasantes que recibieron
\$4.000.000 en remuneraciones en el ejercicio.

CATEGORÍAS 2019/2020

MODALIDAD PRESENCIAL HORAS

CANTIDAD PERSONAS

Puestos mandos medios hombres	78	5
Puestos mandos medios mujeres	79,5	5
Puestos gerenciales mujeres	10	1
Puestos gerenciales hombres	53,5	5
Puestos no gerenciales / mujeres	792	47
Puestos no gerenciales hombres	641	41
Empleados entre 24 y 30 años	664,5	54
Empleados entre 30 y 50 años	485	47
Empleados mayores a 50 años	2	1

Total empleados capacitados

104

5



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Compromiso con nuestros Agentes ➤

Compromiso con nuestros clientes ➤

Servicio de Atención y apoyo al cliente ➤

Coberturas para niños y jóvenes ➤

Nuevos desarrollos para clientes ➤

Protección y privacidad de los datos ➤



COMPROMISO CON NUESTROS AGENTES

8 12



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

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



DERECHOS HUMANOS

Asunto 3: Evitar la complicidad.



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades.



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

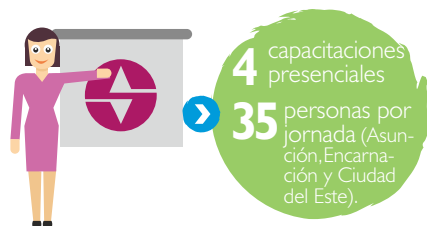
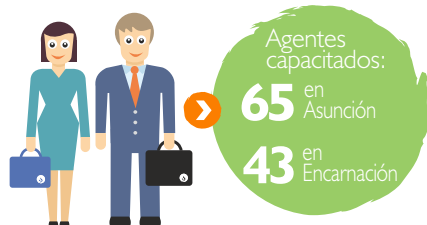
Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor.

La mayor parte de nuestras operaciones comerciales tienen lugar a través de nuestra amplia red de Agentes de Seguros, distribuidos en distintos puntos del territorio nacional, quienes constituyen el nexo directo con nuestros asegurados. Tratándose de un público clave, en forma constante realizamos acciones tendientes a fidelizarlo y retenerlo.

De manera periódica, organizamos encuentros con nuestros Agentes para presentarles los lanzamientos de las Campañas Comerciales que les permiten obtener beneficios asociados a sus ventas.

	SUCURSALES	AGENTES	%
	Asunción	150	48,9
	Ciudad del Este	68	22,1
	Katueté	33	10,7
	Encarnación	32	10,5
	Zona Norte*	24	7,8
	Total	307	100

(*) Incluye los departamentos de, Amambay, Concepción, Boquerón, San Pedro, Caaguazú, Cordillera, Paraguari y Guaira.



DALE LÍDERES

El Programa Anual «DALE Líderes» forma parte de la estrategia de capacitación del Grupo Sancor Seguros para Agentes y Corredoras de seguro que tiene por finalidad permitirles acreditar, por medio de su realización, las horas que anualmente demanda la Superintendencia de Seguros para la renovación de la matrícula profesional.

Che Aikuaase

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

Por la situación de pandemia, se desarrollaron a través de la herramienta Webex dos capacitaciones de las que participaron 70 personas por sección y presenciales 4 capacitaciones con una participación de 35 personas por jornada en las 3 ciudades.

Asimismo, se concretaron capacitaciones de uso de herramientas digitales por Webex, específicamente sobre la APP de inspección y de cobros provisorios para uso de los Agentes.

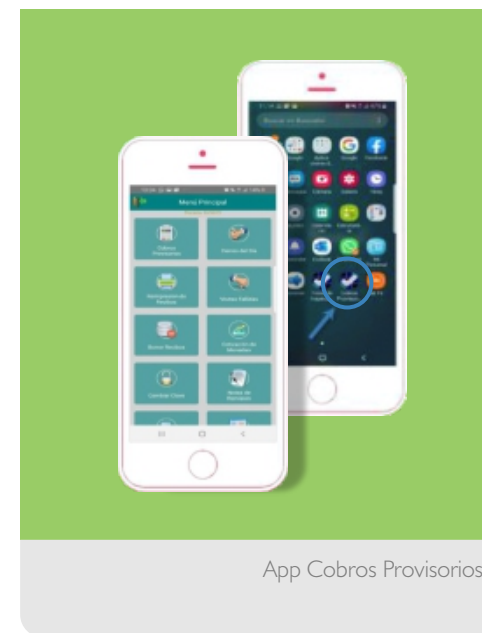
ALIANZA DE TRABAJO CON AGENTES

Se crearon dos aplicaciones móviles, por un lado, una APP de inspecciones previas y otra de cobros provisorios que son utilizadas por los Agentes con diferentes funcionalidades.

APP de Cobros Provisorios

Brindando una mayor agilidad y eficacia a los cobradores/ Agentes al momento del cobro de pólizas a los asegurados. Está sujeto a una impresora portátil que al momento de generar el recibo automáticamente registra el pago en el estado de cuenta.

También cuenta con la función de carga de Acuses de Recepción de póliza. La APP se encuentra dirigida a los cobradores internos y los Agentes/Corredoras que realicen gestiones de cobranza.





App Inspecciones Previas



34 personas accedieron a la app "Inspecciones Previas"

APP de Inspecciones Previas

Su objetivo principal es facilitar la realización de inspecciones del rubro autos de manera ágil, rápida, segura y en tiempo real en casos de: inspecciones previas, re inspecciones por reparación de daños previos y re inspecciones por mora en pago de cuotas.

La misma está dirigida a Agentes, cobradores (re inspección por mora) y funcionarios responsables de las inspecciones en la compañía. Con sencillos pasos se realiza la inspección o re inspección de manera rápida y segura.

26 Agentes de las sucursales de Encarnación, Katuete y Ciudad del Este accedieron a la app y en el departamento Central 8 Agentes.

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

8 12



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

En nuestros 11 años de vida institucional hemos crecido en facturación, en cantidad de oficinas y también de asegurados, pero siempre bajo una misma premisa: la de brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes sobre la base de una atención personalizada, la cercanía permanente y la capacidad de respuesta.

Nuestros clientes

ASEGURADOS POR CATEGORÍA	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Cantidad de personas	13.053	15.979	11.359
Cantidad de empresas	1.209	838	1.108

Indicadores de satisfacción de clientes

Desde el comité de Experiencia del Cliente, fueron implementadas en el mes de junio 2020 encuestas piloto de satisfacción de clientes.

El reporte se genera mediante un envío automático de mensajes de texto a los clientes con un link cuando acaban de contratar una póliza nueva o cuando se concluye la gestión de siniestros.

Por parte de Siniestros fueron obtenidas 10 opiniones y en ventas nuevas 3 opiniones.



En el marco de la situación de pandemia, desde mayo 2020 se puso a disposición de los Agentes la APP "Llamando al Doctor", a través de la cual pueden acceder a realizar consultas médicas virtuales las 24 horas de manera gratuita.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL CLIENTE

8 12



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

CONTENCIÓN DE LOS ACCIDENTADOS EN LOS SINIESTROS VIALES

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

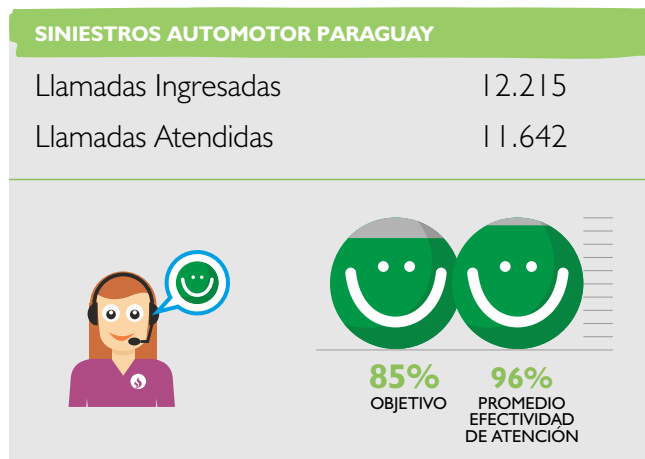


CONTACTOS CON LOS CLIENTES

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

Respecto de los canales de atención virtual, contamos con Facebook (Sancor Seguros Paraguay) e Instagram (@Sancorseguropy), correo electrónico: info@sancorseguropy.com.py.

Volumen de gestión del C.A.C.



Encuestas de satisfacción

Durante el ejercicio 2019/2020 implementamos un nuevo proceso de medición de Experiencia al Cliente que iniciamos y trabajamos bajo una iniciativa de planificación estratégica en el periodo anterior.

Este nuevo circuito prevé conocer la experiencia de nuestros clientes en los diferentes momentos de contacto que tuvieron con la Compañía.

A continuación, se muestran las variables evaluadas y los resultados globales:

VARIABLES	RESULTADOS
Trato y cordialidad	8
Claridad en la información	8
Predisposición para responder dudas	9
NPS * o Índice de recomendación	+49%

Aclaración:

- Las variables: trato y cordialidad, claridad en la información y predisposición para responder dudas, son indicadores que refieren a la calidad de atención del operador.
- *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.

El NPS se distingue de otras métricas porque no mide la satisfacción de un cliente con respecto a un evento específico o una sola interacción, sino que está diseñado para medir la lealtad general de sus clientes hacia su marca, realizando una encuesta con una sola pregunta: "¿Qué probabilidades hay de que recomiende la compañía a un familiar o amigo?" Luego, se le solicita al cliente que proporcione una puntuación del 0 al 10, que luego será utilizada para calcular la puntuación de la compañía.

El 69% de las comunicaciones atendidas desde la línea, han sido registradas como un contacto en CRM.

TIPO DE CONTACTO	TOTAL
Asesoramiento / Gestión	7.884
Disconformidad	116
Total general	8.000

Se detallan a continuación los 10 principales motivos de contacto de los clientes por pedido de asesoramiento o alguna gestión de parte del CAC:

CONTACTO POR ASESORAMIENTO/ GESTIÓN	TOTAL
Siniestros automotor con daño parcial	6.351
Siniestros automotor por cristales	334
Siniestros automotor con lesiones leves	275
Siniestros automotor con daños materiales de camión y acoplado	170
Ampliación de denuncia de siniestros automotor con daños materiales	137
Siniestros automotor	53
Siniestros de transporte con carga asegurada	51
Siniestros automotor con daños materiales	41
Pedido de reporte de denuncia por siniestros automotor	33
Siniestros automotor con daños materiales en el exterior	30

Del mismo modo, desglosamos los 10 principales motivos de contacto al 0800 de Siniestros Automotor Paraguay, por disconformidad/ reclamo de los clientes:

CONTACTO POR DISCONFORMIDAD	TOTAL
Siniestros automotor con daño parcial	36
Reclamo de reporte de denuncia por siniestros automotor	20
Ampliación de denuncia de siniestros automotor con daños materiales	6
Estado de trámite por siniestros automotor	5
Anulación de denuncia de siniestros automotor con daños materiales	5
Siniestros automotor con lesiones leves	4
Disconformidad por la atención brindada desde el CAC	4
Siniestros automotor por cristales	4
Denuncia manual de siniestros automotor por falta de sistema	4
Siniestros automotor con lesiones y muerte	3

COBERTURAS PARA NIÑOS Y JÓVENES



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales.

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

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

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

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



NUEVOS DESARROLLOS PARA CLIENTES



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores.
Asunto 3: Consumo sostenible.



APP LLAMANDO AL DOCTOR

En el marco de la situación de pandemia, desde mayo de 2020 y pensando en la salud y bienestar de todos nuestros asegurados, se puso a su disposición (en cualquier ramo) esta APP a través de la cual pueden realizar consultas médicas virtuales las 24 horas y de manera gratuita.

Llamando al Doctor permite recibir atención médica calificada e inmediata por videollamada, a cualquier hora, de manera rápida y sencilla, pudiendo seleccionar las diferentes especialidades médicas que ofrece.



1



2

1. Comunicación VAS SEGURO.

2. Alianza de Sancor Seguros con Farmacias Catedral.

VAS SEGURO

Es un nuevo servicio de cobertura, más integral, con respuesta rápida y efectiva, que incluye Seguro de Vida + Accidentes Personales + Salud. Además, comprende beneficios adicionales como la APP Llamando al Doctor, descuentos exclusivos en Farmacias Catedral y un kit desinfectante con tapabocas lavable incluido.

ALIANZA CON PRESTADOR FARMACÉUTICO

Firmamos un acuerdo con Farmacias Catedral que beneficia a nuestros clientes con descuentos especiales en medicamentos nacionales e importados, comercializados por el prestador para asegurados del producto Salud Segura Max. Se trata de una póliza que indemniza más de 640 cirugías de baja, media y alta complejidad, trasplantes, prótesis e internaciones clínicas; con lo cual constituye el mejor complemento para cualquier tipo de plan de salud.

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS

16



ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores.

CIBERSEGURIDAD

El Grupo Sancor Seguros cuenta con una estrategia de Seguridad de la Información y Servicios Digitales (CiberSeguridad) basada en un equipo de profesionales con dedicación exclusiva. Asimismo, actualiza permanentemente sus procedimientos y buenas prácticas de uso de los recursos informáticos, alineados a ISO 27001 y acompañando la evolución tecnológica de la organización y sus objetivos de negocio, adaptándose a las nuevas ciberamenazas.

Como parte de la estrategia, se incluyen en esta gestión los análisis de seguridad sobre las aplicaciones y tecnologías utilizadas en Sancor Seguros Paraguay, logrando progresivamente la participación desde la concepción de los diversos proyectos de TI. En ese sentido, los avances en materia de los Servicios de CiberSeguridad gestionados en el último período incluyen:

- Fortalecimiento de la plataforma de monitoreo de eventos (SIEM) y procedimientos

internos para la atención temprana de incidentes.

- Diseño de nuevos controles para la detección y corrección de incumplimiento de políticas (ej: fuga de información, usuarios compartidos, software no homologado).
- Implementación de iniciativas de concientización presencial sobre temáticas relacionadas a navegación segura, redes sociales y dispositivos móviles.
- Adaptación de las herramientas de seguridad para soportar el nuevo paradigma de teletrabajo.



Realizamos pruebas sobre los servicios simulando una caída y levantando su contingencia, y controles para lograr un monitoreo total de las redes y la infraestructura para preservar los datos de los asegurados.

6



PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros ➤

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

Trabajando por la inclusión social ➤



POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS



DERECHOS HUMANOS
Asunto 1: Debida diligencia.
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos.
Asunto 3: Evitar la complicidad
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables.
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Desde el año 2015, en el Grupo Sancor Seguros contamos con una Política de Derechos Humanos que estamos actualizando, y que 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).

En nuestra calidad de empresa aseguradora, estamos enfocados 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. El respeto a los DDHH es, entonces, transversal a todo el negocio y contribuimos con lo que realmente somos expertos.

Para consultar la Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros, ver el [Reporte de Sustentabilidad 2018/2019](#). ➤



1



2



3



4



5



6



7



8



9

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



DERECHOS HUMANOS
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos.

Enmarcados en el eje de nuestro negocio y en la gestión sustentable del mismo, trabajamos en la prevención y disminución de siniestros de todo tipo, lo cual nos hizo advertir que nuestra labor puede contribuir ampliamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1 y 3: “Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas sus partes” y “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en las diferentes edades”.

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

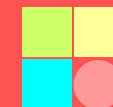
Para este análisis nos hemos basado tanto en nuestra experiencia en la atención de siniestros viales, como en las observaciones de la Organización Mundial de la Salud sobre el hecho de que las muertes e incapacidades producidas por siniestros de tránsito afectan no solo a sus víctimas directas sino a la sociedad en su conjunto. Los costos de la atención médica prolongada, la muerte de personas que sustentan a la familia o la pérdida de ingresos por discapacidad, pueden sumir a las familias en la pobreza, vulnerando también la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables para su dignidad. Además, según la OMS, la disminución de los traumatismos causados por el tránsito puede contribuir a reducir a la mitad la pobreza extrema y de modo significativo la mortalidad infantil. Entonces, trabajar en la reducción de este flagelo es trabajar por la reducción de la pobreza, y en este sentido también estamos contribuyendo al cumplimiento del ODS 1.

TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN SOCIAL



DERECHOS HUMANOS
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables.
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.

PROGRAMA DE INCLUSIÓN



Trabajamos con el compromiso de ser una empresa inclusiva en todas las dimensiones y ámbitos posibles, enfocándonos en la promoción de la diversidad en nuestro ámbito de trabajo, así como hacia los grupos de interés y esferas de influencia.

En línea con este objetivo, desde el Grupo Sancor Seguros nos encontramos desarrollando un proceso de inclusión que permita empoderar a grupos vulnerables o en condiciones de desventaja a partir de la valoración de las diferencias individuales, que son las generadoras de potencialidad y aprendizaje.

Este programa comprende cinco ejes sobre los que trabajamos:



1



2



3



4



5



6



7



8



9

ACCESIBILIDAD



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

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

Asimismo, continuamos trabajando en Argentina, para que nuestras páginas web sean cada vez más accesibles, a través del cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad establecidos por la WAI (Web Accessibility Initiative) dependiente del W3C (World Wide Web Consortium), en sus niveles A y AA.

EMPLEO INCLUSIVO



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

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN



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

En conmemoración del Día de la Mujer, junto a la frase típica paraguaya "kuña mbarete" (Mujer fuerte), realizamos un evento que incluyó una merienda y actividades a cargo de nuestro instructor de Pausa Activa, con quien se realizó un estiramiento y un breve baile para luego conversar sobre el empoderamiento de la mujer. Participaron 36 funcionarias.



NEGOCIOS INCLUSIVOS



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

CONCIENTIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INCLUSIVAS



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

7



PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades ➔



PREVENCIÓN Y SEGURIDAD HACIA NUESTRAS COMUNIDADES



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Asunto 1: Participación activa de la comunidad.
Asunto 7: Inversión social.



72,5 kgs
de alimentos donados

COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES LOCALES

OLLA POPULAR ➔

Sancor Seguros realizó entrega de alimentos no perecederos a Olla Popular Paraguay, ellos se encargan de cocinar y entregar de 300 a 500 platos diarios que son distribuidos en diferentes asentamientos o comunidades de varias ciudades del Departamento Central. Gracias a donaciones de los funcionarios, se hizo entrega de fideos, arroz, azúcar, harina, yerba, leche en polvo, aceite, sal fina. Asimismo, el Comité de RSE donó 150 tapabocas.





1 y 2. Donaciones a Casa Cuna



+143 kgs

de alimentos no
perecederos
donados



320

familias
beneficiadas



100

juguets
donados

CASA CUNA ➤

Se hizo entrega de alimentos no perecederos a la Fundación Casa Cuna por parte de los funcionarios de Sancor Seguros Paraguay, con este aporte serán beneficiadas 320 familias de los 400 niños/as que forman parte de este programa.

CENA A TODO PULMÓN

Participamos de la Cena de Recaudación de Fondos 11ra. Edición de la ONG A Todo Pulmón, que diseña, desarrolla e implementa campañas y proyectos ambientales integrales con el fin de crear conciencia, promover buenas prácticas para la producción sustentable y generar estrategias que contribuyen a mitigar los efectos del cambio climático. Con una donación de Gs. 5.500.000 lo recaudado permitirá seguir con campañas de reforestación y educación ambiental, además un porcentaje será utilizado para donar equipamientos a bomberos forestales.

CAMPAÑA ENCORAZONATE ➤

Nos sumamos a la campaña #ENCORAZONATE en conjunto con la fundación Payasonrisas Py, a través de la cual invitamos a todos los colaboradores a realizar donaciones de juguetes, para entregar a los niños internados en el Hospital Barrio Obrero, para la celebración de Reyes Magos.

CORRIDA DEQUENÍ ➤

Participamos de la 8va edición de la #CorridaDEQUENÍ por la Educación. Se trata de una carrera emblemática que reúne a miles de corredores, cuyo objetivo principal es mejorar la educación de los niños y niñas del país. Nuestra empresa se hizo cargo del valor de la inscripción y repartimos kit para los 21 empleados que participaron como corredores de la misma, además ganamos el premio a la mejor hinchada Digital.



1. Cena A Todo Pulmón | 2. Campaña ENCORAZONATE | 3. Corrida Dequeni



21

empleados
participaron
de la corrida

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 DE CUIDADO DEL AMBIENTE



EL MEDIO AMBIENTE

Asunto 1: Prevención de la contaminación.

Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.

Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático.

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

En virtud de nuestro compromiso con una gestión sustentable, contamos con una estrategia transversal basada en cuatro pilares, a través de los cuales procuramos preservar el ambiente, pero también la seguridad y la salud de todos los grupos de interés vinculados a nuestro negocio.

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



ESTRATEGIA TRANSVERSAL



USO
SOSTENIBLE DE
LOS RECURSOS



PREVENCIÓN
DE LA
CONTAMINACIÓN



CONFORMIDAD
AMBIENTAL DE LOS
PRODUCTOS Y
SERVICIOS



ADAPTACIÓN A
LOS CAMBIOS
METEOROLÓGICOS



1



2



3



4



5



6



7



8



9

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

8 11
12 13



EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.

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

CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8 12
13



EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 1: Prevención de la contaminación.



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 3: Consumo sostenible.

El destino de los bienes que consumimos también está enmarcado en nuestra búsqueda de una ciudadanía sustentable. Dentro del análisis que realiza el Grupo Sancor Seguros sobre dicho destino, es posible establecer dos categorías: los bienes que son utilizados o consumidos directamente por la empresa, y los obtenidos luego de indemnizaciones por siniestros. Desde Sancor Seguros Paraguay nos encontramos en pleno análisis de posibles acciones para sumarnos a esta gestión de nuestro Grupo.

Adhesión a Póliza Electrónica

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

Actualmente las solicitudes de seguro (propuestas) se adecuaron y se introdujo el campo "Póliza convencional / Póliza digital" para que el cliente elija entre ambas opciones.



PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN



EL MEDIO AMBIENTE
Asunto 1: Prevención de la contaminación.

PROGRAMA COMPROMISO CON EL AMBIENTE

8 12 13 17

Continuamos implementando un programa de sensibilización y racionalización en el uso de recursos y la disposición sustentable de los residuos generados.

En el marco del día del ambiente y de la tierra, elaboramos y difundimos internamente flyers para reflexionar sobre esas fechas y la importancia del respeto y compromiso con el cuidado del ambiente.

INDICADORES DE CONSUMO DE OFICINA ASUNCIÓN

INDICADORES DE CONSUMO DE OFICINA ASUNCIÓN	 AGUA	 ENERGÍA ELÉCTRICA
2018/2019	720 m³	45,8244 GJ
EMISIONES DE CO ₂	---	3,862 Tn
2019/2020*	720 m³	43,53318 GJ
EMISIONES DE CO ₂	---	3,669 Tn
% VARIACIÓN CONSUMO	---	-4,997

*Ante la situación de pandemia, las empresas proveedoras de agua y energía tomaron como referencia valores de consumo del año anterior.

ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS

113



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

Las coberturas contra daños sistémicos se ajustan anualmente con el objeto de dar mejor protección a nuestros clientes. El clima evoluciona constantemente y debemos adaptarnos.

Implementamos el monitoreo de campos a través de drones e imágenes satelitales, que nos permiten recabar información sobre la evolución del cultivo asegurado después de algún evento climático. En este ejercicio tuvimos aseguradas 15.991,20 hectáreas en la Región Occidental (Chaco Paraguayo) de nuestro país, con una cobertura Multirisgos adaptada a las necesidades de la zona.

Durante las campañas 2017/2018, 2018/2019 y 2019/2020 participamos, junto a otras tres compañías, en el desarrollo e implementación de una cobertura catastrófica para pequeños productores. Esta cobertura fue impulsada por el Ministerio de Agricultura y Ganadería y se dirige a productores que se encuentran en el espectro más bajo de ingresos, con el objetivo de contribuir a su resiliencia ante el cambio climático.

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

2019/2020		2018/2019		2017/2018	
Cantidad de Siniestros*	Pagos (USD)	Cantidad de Siniestros	Pagos (USD)	Cantidad de Siniestros	Pagos (USD)
237	1.389.217,14	173	1.371.039,24	237	2.048.464,24

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

9

INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

Compromiso con el Pacto Global
de Naciones Unidas: COP ➤

Influencia e impacto en los grupos
de interés ➤

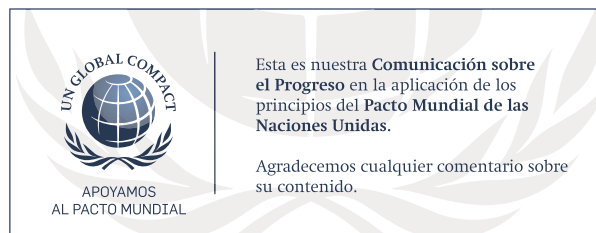
Índice de Contenidos GRI ➤



COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS: COP



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



INFLUENCIA E IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

En la siguiente tabla identificamos aquellos estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) que nos ayudan a rendir cuentas sobre la gestión de los temas materiales desarrollados en el presente Informe. Algunos de estos temas críticos, al ser específicos de la industria o la realidad local, no pueden ser completamente respondidos por dichos estándares. Para estos casos, hemos creado estándares propios con indicadores claves de gestión (KPI) que nos permitirán, anualmente, mostrar el progreso alcanzado relacionado al tema material. Estos estándares están identificados en color violeta.

Además, dicha tabla presenta el impacto que cada tema crítico de la gestión de sustentabilidad de nuestro negocio tiene sobre los grupos de interés. Los temas materiales están divididos según los vectores del Mapa estratégico del Grupo Sancor Seguros.

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	E	AG	A	P	G	CL	M
Crecimiento con rentabilidad								
Solidez financiera	GRI 201: Desempeño económico 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Inversiones con criterios sostenibles	Prácticas de Inversión y Abastecimiento					✓	✓	✓
Evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica	Evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica		✓	✓		✓		
Alianza y compromiso con el canal de ventas	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		✓					
Reducción de la siniestralidad	Reducción de la siniestralidad	✓		✓			✓	
Inclusión financiera	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			✓			✓	
Relacionamiento con el asociado-cliente								
Diálogo e involucramiento con los grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Atención de calidad y contención al asociado	Atención de calidad y contención al cliente			✓				
Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		✓	✓				
Prevención para la salud y seguridad de los asociados- clientes	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016			✓			✓	
Gestión de reclamos de nuestros grupos de interés	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Promoción de la conciencia aseguradora	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓		✓			✓	
Eficiencia en los Procesos Clave de Negocio								
Gestión integral de riesgos para la continuidad del negocio	GRI 102: Contenidos generales 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prevención del Fraude y Lavado de Activos	GRI 205: Anticorrupción 2016	✓	✓	✓		✓		
Ética y transparencia en la gestión del negocio	GRI 102: Contenidos generales 2016	✓	✓			✓		
Gestión responsable de proveedores	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016		✓		✓			
Uso sostenible de los recursos y energía	GRI 301: Materiales 2016						✓	✓
	GRI 302: Energía 2016							

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



1



2



3



4



5



6



7



8



9

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	E	AG	A	P	G	CL	M
Conformidad ambiental de los productos y servicios	GRI 301: Materiales 2016							
Adaptación de estrategias de productos y servicios al cambio climático	GRI 201: Desempeño económico 2016							
Gestión de riesgos informáticos o cibernéticos	GRI 418: Privacidad del cliente 2016							
Innovación								
Innovación en el desarrollo de los productos y servicios	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016							
Innovación Disruptiva (externa)	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016							
Innovación Corporativa (interna)	Innovación Corporativa							
Capital humano								
Conciliación trabajo/familia	GRI 401: Empleo 2016							
	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016							
Desarrollo profesional	GRI 404: Formación y enseñanza 2016							
Seguridad y salud de empleados	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016							
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016							
Promoción y respeto por los Derechos Humanos								
Seguridad vial	GRI 413: Comunidades locales 2016							
Promoción de los Derechos del Niño	GRI 408: Trabajo infantil 2016							
	GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos 2016							
Empoderamiento de la Mujer	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016							
Inclusión de grupos vulnerables	GRI 413: Comunidades locales 2016							

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
GRI 101: Fundamentos 2016						
CONTENIDOS GENERALES						
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización					
	I02-1	Nombre de la organización	4			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-2	Actividades, marcas, productos y servicios	4			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-3	Ubicación de la sede	4			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-4	Ubicación de las operaciones	4			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-5	Propiedad y forma jurídica	Nota 1			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-6	Mercados servidos	4 y 34			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-7	Tamaño de la organización	4 y 21			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	27, Nota 2	8.5, 10.3	Principio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-9	Cadena de suministro	23 y 32			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6, Nota 3		Principio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	I02-11	Principio o enfoque de precaución	13 y 46			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
	I02-12	Iniciativas externas	25, 38, 54 y 49			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
	I02-13	Afiliación a asociaciones	10 y 46			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					
	I02-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2			4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2
	I02-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	1, 2, 19 y 21			4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2
	Ética e integridad					
	I02-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	4, 25 y 38		Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	Gobernanza					
	I02-18	Estructura de gobernanza	6			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5
	I02-19	Delegación de autoridad	7			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	I02-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	7			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	I02-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	18	16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	I02-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	18			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	15				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18 y 46		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nota 4				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 4				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	18				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
Participación de los grupos de interés						
	102-40 Lista de grupos de interés	20				5.3, 7.2
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Nota 5		8.8	Principio 3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	20				5.3, 7.2
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	18, 19, 33, 34, 34 y 41				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	18, 19				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2
Prácticas para la elaboración de informes						
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 6				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	16 y 46				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-47 Lista de temas materiales	16				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 7				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	49				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-50 Periodo objeto del informe	54				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-51 Fecha del último informe	R. de Sustentabilidad 2018/19				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	54				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	54				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	49				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-56 Verificación externa	Nota 8				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	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 13 y 21			Principios 1 y 8	4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21 y 45				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5



1



2



3



4



5



6



7



8



9

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	21		8.2		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	45		13.1	Principio 7	6.5.5
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	29				6.8.7
Impactos económicos indirectos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 6, 7, 13, 16 y 24				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32 y 36				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	37		8.2, 11.2		6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	6, 32, 33 y 36		1.4, 8.2, 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
Prácticas de adquisición							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	7, 13, 23 y 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
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32				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	32				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	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13, 16, 25 y 26				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25 y 26				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	25 y 26		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 9		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3
Materiales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13, 16 y 46				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales por peso o volumen	41		8.4, 12.2	Principios 7 y 8	6.5.4
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 10	8.4, 12.2, 12.5	Principio 8	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5



1



2



3



4



5



6



7



8



9

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
Energía						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13, 16, 44 y 46				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44				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	44		8.4, 12.2, 13.1	Principios 7 y 8	6.5.4
	302-4 Reducción del consumo energético	44		8.4, 12.2, 13.1	Principios 8 y 9	6.5.4, 6.5.5
Empleo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13, 27 y 29				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27 y 29				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	27		5.1, 8.5, 8.6, 10.3	Principio 6	6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	29		3.2, 8.5		
	401-3 Permiso parental	Nota 11		5.1, 8.5	Principio 6	6.4.4
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13 y 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
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Nota 12		8.8		6.4.6
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13 y 31				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29 y 31				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	31		4.4, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	29		8.2, 8.5		6.4.7, 6.8.5



1



2



3



4



5



6



7



8



9

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	31		5.1, 8.5, 10.3		6.4.7
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13, 27, 38 y 39				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27 y 39				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	27		5.1, 5.5, 8.5	Principio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 13		5.1, 8.5, 10.3	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
Trabajo infantil						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13 y 38				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46				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	38		8.7, 16.2	Principio 5	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4
Trabajo forzoso u obligatorio						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13 y 38				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46				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	38		8.7	Principio 4	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6
Evaluación de derechos humanos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13 y 38				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	25			Principio 1	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.5
Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				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



1



2



3



4



5



6



7



8



9

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13, 16 y 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
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	41			Principio I	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 13, 16 y 35				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1- 6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota 14				6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 15				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Marketing y etiquetado						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 13 y 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
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25 y 46				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 16				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 17				4.6, 6.7.3
Privacidad del cliente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 13 y 37				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1- 6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 18				6.7.1-6.7.2, 6.7.7
Cumplimiento socioeconómico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 13, 16 y 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



1



2



3



4



5



6



7



8



9

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	ODS	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	ISO 26000
	I03-3 Evaluación del enfoque de gestión	46				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 19				4.6, 6.7.1- 6.7.2
Prácticas de inversión y abastecimiento						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	I03-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46			Principio 1	
	I03-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13 y 21			Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	I03-3 Evaluación del enfoque de gestión	46				
	G4- FSI I Porcentaje de activos sujetos a controles Medioambientales o sociales tanto positivos como negativos		Nota 20			
Evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	I03-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46			Principio 1	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
	I03-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 13, 16 y 25			Principios 1, 2, 3, 7 y 10	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
	I03-3 Evaluación del enfoque de gestión		Nota 20			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
Reducción de la siniestralidad						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	I03-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46			Principio 1	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
	I03-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 13 y 21			Principios 1, 2, 3, 7 y 10	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
	I03-3 Evaluación del enfoque de gestión	21				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	N2 Porcentaje de siniestralidad	21				
Atención de calidad y contención al cliente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	I03-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46			Principio 1	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
	I03-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13 y 35			Principios 1, 2, 3, 7 y 10	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
	I03-3 Evaluación del enfoque de gestión	34 y 35				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	N3 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de clientes	34				
	N4 Contención de los accidentados en siniestros viales (cantidad de atendidos por el EIR)	35				
Innovación corporativa						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	I03-1 Explicación del tema material y su cobertura	18 y 46			Principio 1	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
	I03-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1 y 8			Principios 1, 2, 3, 7 y 10	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
	I03-3 Evaluación del enfoque de gestión	8				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	N5 Cantidad de proyectos en marcha del Área de Innovación	8				



1



2



3



4



5



6



7



8



9

NOTAS AL ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Nota 1: Sancor Seguros del Paraguay S.A.

Nota 2: Contamos con funcionarios por nómina y de forma tercerizada y prestadores de servicios.

Nota 3: Durante el ejercicio 2019/2020 no hubo: apertura o cierre de instalaciones, nuevos productos o ramos de servicios, cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital; ni cambios significativos en la cadena de suministro.

Nota 4: La eficacia de los procesos de gestión del riesgo se evalúa anualmente en una reunión con el Consejo de Administración, en la que los Gerentes y Directores exponen cómo cumplieron los objetivos y responden por su accionar. Gerentes y jefes realizan reuniones mensuales para el seguimiento de la gestión.

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

Nota 6: El Balance de Sancor Seguros del Paraguay S.A. encuentra disponible en <https://www.sancorseguros.com.py/quienes-somos>.

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

Nota 8: Este Reporte de Sustentabilidad no ha sido verificado externamente.

Nota 9: Durante el ejercicio económico 2019/2020 no se comunicaron casos de corrupción al área de Recursos Humanos.

Nota 10: Dado a la naturaleza del negocio de Sancor Seguros del Paraguay, este contenido no aplica para la organización.

Nota 11: Todos los colaboradores cuentan con el derecho de permiso por maternidad y paternidad, así también por adopción.

INDICADORES DE PERMISO PARENTAL	HOMBRES	MUJERES
Total de empleados con derecho a permiso parental	8	1
Total de empleados que se acogieron al permiso parental	8	1
Total de empleados que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental	8	1
Total de empleados que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental y siguieron siendo empleados 12 meses después	8	1
Tasa de regreso al trabajo de empleados que acogieron al permiso parental	100%	100%
Tasa de retención de empleados que acogieron al permiso parental	100%	100%

Nota 12: Sancor Seguros del Paraguay no cuenta con comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

Nota 13: No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres. Las remuneraciones se determinan en función a una estructura salarial según el puesto que ocupa cada persona y la experiencia que tenga en su función.

Nota 14: El 100% del servicio que ofrece Sancor Seguros Paraguay es evaluado en impactos de salud y seguridad desde su origen en Argentina.

Nota 15: En el ejercicio 2019/2020 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con incidentes relativos a impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios.

Nota 16: En el ejercicio 2019/2020 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con incidentes relativos al etiquetado de productos y servicios.

Nota 17: En el ejercicio 2019/2020 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con incidentes relativos a las comunicaciones de marketing.

Nota 18: En el ejercicio 2019/2020 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con incidentes relativos a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente.

Nota 19: En el ejercicio 2019/2020 no se registraron incumplimientos de leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Nota 20: Actualmente no contamos con indicadores que puedan cuantificar la gestión de este tema material.

ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2019/2020

Este es el tercer Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay correspondiente al período junio 2019 - julio 2020, coincidente con nuestro ejercicio económico.

La gestión de sustentabilidad de Sancor Seguros Paraguay está enmarcada en la gestión del Grupo Sancor Seguros que, desde hace 15 años, sigue las mejores prácticas y lineamientos de sustentabilidad. El presente Reporte, como todo el Proceso de RSE de Sancor Seguros Paraguay, está basado en los siguientes lineamientos:

- **Guía GRI Standards** (Iniciativa de Reporte Global-GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. ➔
- **Norma internacional de Responsabilidad Social ISO 26000:** adoptamos y estructuramos nuestra gestión de sustentabilidad en base a sus siete Materias Fundamentales. Incorporando sus recomendaciones y principios en todo el Proceso de RSE, en el análisis de materialidad y en la estructura de este Reporte de Sustentabilidad. ➔
- **10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas** - Comunicación para el Progreso (COP Activa). ➔
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible y Metas 2030 a través de su herramienta SDG Compass** - Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD). ➔
- **Norma AA1000AP de AccountAbility.** ➔
- **Principios de Empoderamiento de las Mujeres** (ONU). ➔

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

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



MATERIA FUNDAMENTAL
Gobernanza de la organización



MATERIA FUNDAMENTAL
Derechos humanos



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas justas de operación



MATERIA FUNDAMENTAL
Participación activa y desarrollo de la comunidad



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas laborales



MATERIA FUNDAMENTAL
El medioambiente



MATERIA FUNDAMENTAL
Asuntos de consumidores

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

PARA MAYOR INFORMACIÓN:

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

CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



DERECHOS HUMANOS
Asunto 4: Resolución de reclamaciones

Centro de atención al cliente: 021 620 8000

Denuncias de siniestros: 0 800 11 7464 y *7464

Asistencia: 021 249 49 49.

Correo electrónico: info@sancorsegueros.com.py

Redes sociales: Sancor Seguros Paraguay

@Sancorseguerospy

Correo postal: San Juan XXIII esquina Herib Campos Cervera N° 1857 - CP 1119 Asunción del Paraguay.

CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS

Nuestro sitio web: www.sancorseguros.com.py

Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE

Sancor Seguros Paraguay, siguiendo sus metas trazadas en pos de la generación de un entorno sustentable, sano y seguro para su gente, vuelve a proponer en este reporte un recorrido por sus acciones concretas.



La imagen refleja la intensa labor de la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para generar el compromiso de toda la comunidad de Paraguay y del mundo, en el alcance de sus metas. Esto se manifiesta con los colores que corresponden a dichos Objetivos tiñendo el mapa del país, en el mismo se recorta la imagen del Ciudadano Sustentable como símbolo de una comunidad que elige el camino de comprometerse para lograr una vida de calidad.

Como este informe surge en un período particularmente arduo y difícil, intentamos reforzar el uso de los colores para promover esa alegría, esperanza y fortaleza que nunca pierde el pueblo paraguayo. *cicarelli fisano!li*

AGRADECIMIENTOS

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

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

Asunción, diciembre de 2020.
