

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

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2020/2021 de Sancor Seguros Paraguay

Basado en:

Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000

GRI Standards (de conformidad esencial)

Norma AA1000AP (2018)

10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas (COP Activa)

Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Guide 2015)

Principios para el Empoderamiento de las Mujeres



Hacia un Ciudadano SUSTENTABLE

COMPROMISO DE SANCOR SEGUROS PARAGUAY CON LA AGENDA GLOBAL 2030

IMPACTO ECONÓMICO



8



- Mejora en la productividad: Reducción de **500** horas hombre por la automatización robótica de procesos.
- Implementación de cotizadores online para agentes y clientes.
- **31.969** cobros procesados por la app de Cobro Provisorio.
- **231** funcionarios, directores y agentes cuentan con el beneficio de descuento en seguro del 60 y 40%.
- **₡ 20.527.000** otorgados a través de **9** becas.
- **₡ 8.036.160.227** de valor económico directo distribuido.

16



- **105** participantes en la capacitación sobre lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- **100%** de Directores, Gerentes, oficial y encargados de cumplimiento capacitados en PLA.
- **205** agentes de seguros capacitados sobre Prevención de Lavado de Dinero y Bienes.
- **127** horas de entrenamiento sobre PLA recibidos por la Oficial de Cumplimiento.
- **100%** estados contables auditados por una entidad externa independiente.
- **21** nuevos ingresos firmaron el Código de Ética. **100%** de colaboradores lo firmaron.
- **10** integrantes de la Alta Dirección y **51** funcionarios participaron de la Encuesta de Materialidad.
- **550** agentes participaron de las diferentes instancias de capacitaciones virtuales y presenciales.

IMPACTO AMBIENTAL



12



- Utilizamos hojas resma de fibra de caña de azúcar.
- **30%** de ahorro en el consumo de agua.
- **120 kg** de ahorro en impresiones/consumo de papel.

13



- **5%** de variación interanual del consumo de energía eléctrica.
- **1.445** pólizas digitales.

IMPACTO SOCIAL



1



- **₡ 161.207.713** abono mensual en concepto de seguro médico obligatorio.
- **₡ 17.139.093** otorgados en préstamos.
- **24** colaboradores tomaron crédito.
- **USD 2.469.591,18** pagados a **187** siniestros de seguros agropecuarios.
- **16.674,80** hectáreas aseguradas.

3



- **25** padres accedieron al servicio de guardería.
- **8** empleados cobraron subsidio de maternidad y paternidad y **1** por matrimonio.
- **8** empleados utilizaron la licencia por paternidad y **1** empleada tercerizada por maternidad.
- **3** personas usaron el lactario activamente.
- **2** veces por semana Pausa Activa durante **20** minutos.

4

- **26** horas promedio de capacitación para colaboradores.
- **7,5** horas promedio de capacitación para empleados de mandos medios.
- **16,5** horas promedio de capacitación para empleados de mandos no gerenciales.
- Remuneraciones para **3** pasantes en el ejercicio: **₡ 5.025.000**.

5



- **100%** de los procesos de selección no discriminatorios.
- **49,53%** de empleados hombres, **50,47%** de empleadas mujeres.
- **8%** de empleados menores de 24 años, **43%** de entre 24 y 30 años, **48%** de entre 30 y 50 años, y **1%** mayores de 50 años.
- **41%** de mujeres en puestos encargadas (mandos medios + puestos gerenciales).

10



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

IMPACTO TRANSVERSAL

17



- **4** alianzas para impulsar el desarrollo sostenible en la industria del seguro



1



2



3



4



5



6



7



8



9



CARLOS JAIZMAN - Gerente General

Mensaje de la Alta Dirección

En un contexto mundial cargado de enormes desafíos, la peor fase de la pandemia generada por el Covid-19 parece haber quedado atrás. Es en este momento cuando las diversas industrias debemos capitalizar lo aprendido en este tiempo de crisis.

En el sector asegurador tuvimos muy en claro que la prioridad era contener a los asegurados y ofrecer beneficios adicionales que les permitieran maximizar su tranquilidad mientras durara la situación de emergencia. Y en este contexto, más que en ningún otro, se hizo patente la necesidad de responder a las crecientes expectativas hacia las prácticas de sustentabilidad y la transparencia; innovación digital y experiencia de usuario; Blockchain y nuevas tecnologías; seguros a medida y primas más justas; y en términos generales, un liderazgo más humano y empático.

Hoy más que nunca, es indispensable llevar adelante una gestión responsable del negocio. En el caso de nuestra aseguradora, fruto de una revisión de materialidad, buscamos responder a aquellos temas que consideramos de mayor impacto e importancia en nuestra actividad, como ser la ética y transparencia en la gestión del negocio; la atención

de calidad a los asegurados y la transparencia y claridad en la comunicación con los mismos; la seguridad y salud de los empleados; la conciliación laboral, personal y familiar; la Prevención de Fraude y Lavado de Activos; y la ciberseguridad.

En el presente Reporte, que fue elaborado de conformidad con los estándares GRI y refleja nuestro compromiso con la rendición de cuentas y la transparencia, exponemos también de qué manera estamos trabajando en materia de economía circular (gestión de residuos generados directamente por nuestra empresa en sus operaciones diarias y generados por siniestros), seguridad vial (uno de los grandes pilares de nuestro abordaje de la RSE), lo realizado en conjunto con grupos de interés claves (como Agentes, proveedores, colaboradores y la Alta Dirección) y los avances en la adhesión a compromisos internacionales.

A ello debemos sumar nuestro compromiso múltiple con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 10 Principios, con la Agenda 2030 de desarrollo sostenible y los ODS, y ahora con los Principios para el Empoderamiento de las mujeres.

Sin más, los invito a recorrer estas páginas en las que rendimos cuentas de nuestro desempeño, ponemos de relevancia el lugar central que la sostenibilidad ocupa para Sancor Seguros Paraguay y brindamos detalles sobre la estrategia general a corto, mediano y largo plazo relativa a la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales de nuestra gestión de negocio con miras al desarrollo sostenible.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Compromiso de Sancor Seguros Paraguay con la Agenda Global 2030 >

Mensaje de Alta Dirección >

Alcance y lineamientos del Informe de Sustentabilidad 2020/2021 >



1

**COMPROMETIDOS
CON EL
DESARROLLO
SOSTENIBLE**



2

**GOBIERNO
DE LA
EMPRESA**



3

**PRÁCTICAS
JUSTAS EN EL
NEGOCIO DEL
SEGURO**



4

**PRÁCTICAS
LABORALES**



5

**ASUNTOS
DE
CONSUMIDORES**



6

**PROMOCIÓN
DE LOS
DERECHOS
HUMANOS**



7

**PARTICIPACIÓN
Y DESARROLLO
DE NUESTRA
COMUNIDAD**



8

**CUIDADO
DEL
MEDIO
AMBIENTE**



9

**INFORMACIÓN
TÉCNICA
DE ESTE
REPORTE**


Cómo recorrer y leer este reporte



- Este documento virtual está estructurado en base a las Materias Fundamentales de la ISO 26000 (capítulos), y a los Temas Materiales del Negocio con el logo:
- Para ampliar información sobre determinadas temáticas también pueden encontrarse hipervínculos a otros documentos, videos o páginas webs.



COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

- Somos Sancor Seguros Paraguay
- Sustentabilidad integrada a la gestión estratégica del negocio
- Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas
- Hacia un Ciudadano Sustentable
- Diálogos con grupos de interés 

SOMOS SANCOR SEGUROS PARAGUAY

En el año 2009, Sancor Seguros del Paraguay incursiona en el mercado asegurador paraguayo a través del Grupo Sancor Seguros, que decidió apostar al crecimiento regional y expansión del país. Desde entonces nuestra firma acompaña la dinámica del mercado local ofreciendo constante innovación, mejoras en los procesos y 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:

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



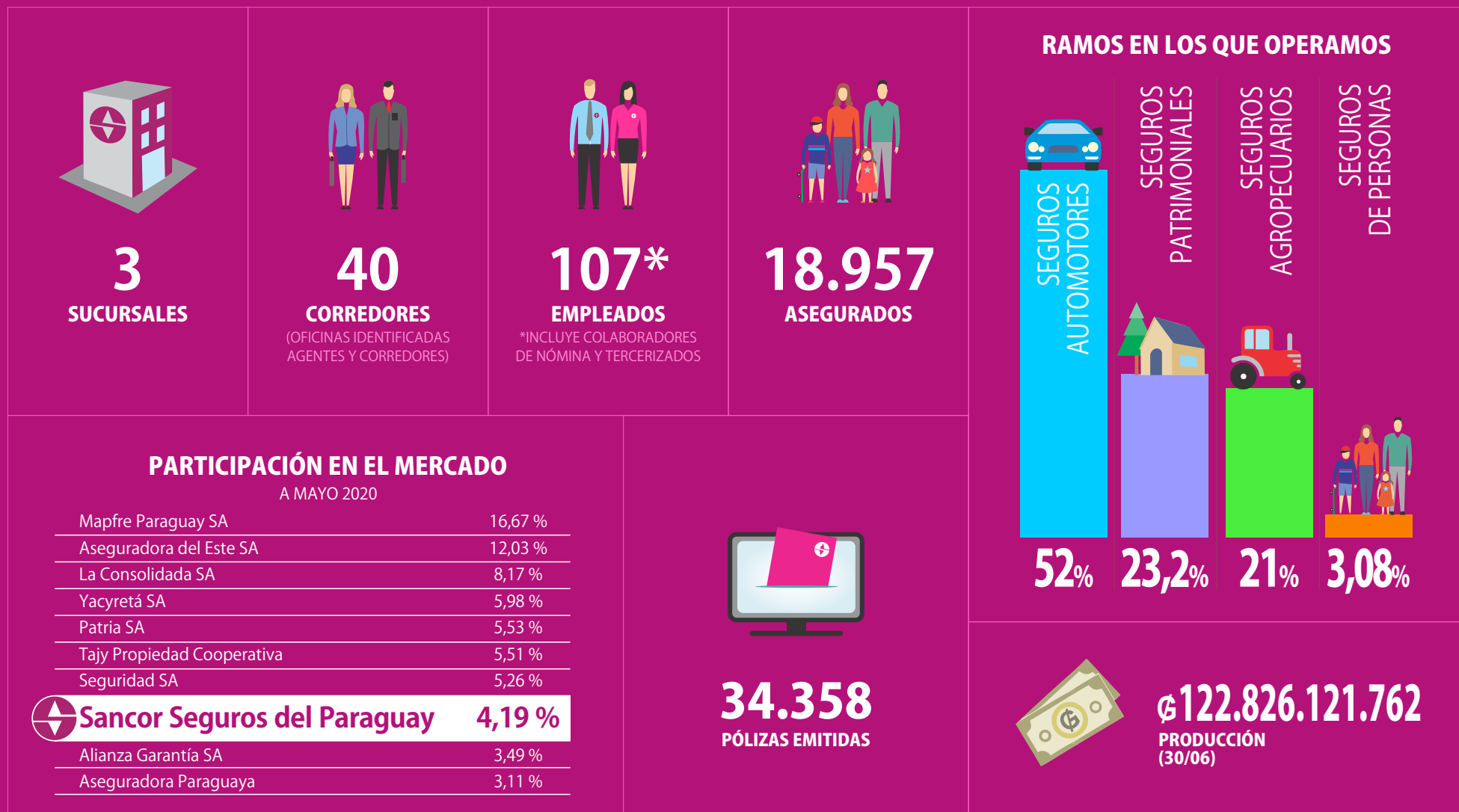
PRESENCIA EN EL PAÍS

- 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
Asunción, Barrio Pettirossi
Presidente Hayes, Puerto Falcon
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 1, Alto Paraná
Santa Rita 2, Alto Paraná
Eusebio Ayala, Cordillera
Santa Rosa del Aguaray, San Pedro
San Cristóbal, Alto Paraná



SUSTENTABILIDAD INTEGRADA A LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

1 3 4 5 8 10 11 12 13 16 17

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](#) ►

EJES DE LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	 GENERACIÓN DE VALOR	 DIÁLOGO	 MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO	 INNOVACIÓN	 PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD
	a través del conocimiento fortaleciendo el desarrollo económico y social	con los grupos de interés	económico, social y ambiental	en el desarrollo de productos y servicios sustentables	como eje principal para el desarrollo de iniciativas de RSE
LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL NEGOCIO	CRECIMIENTO CON RENTABILIDAD	RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE	EFICIENCIA DE PROCESOS	INNOVACIÓN	CAPITAL HUMANO
	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas para gestión de ventas y retención de clientes Gestión Eficaz de Siniestros Productividad y Economías de Escala Nuevos negocios 	<ul style="list-style-type: none"> Mayor capacidad de respuesta Mayor flexibilidad para la oferta de productos Mejoras en la accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Elevación del status tecnológico y adopción de mejores prácticas Digitalización y automatización de procesos Disminución de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos innovadores 	<ul style="list-style-type: none"> Formación de líderes digitales Desarrollo de comportamientos definidos por la organización
	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico sostenido Inversiones con criterios sostenibles Alianza y compromiso con el canal de ventas Gestión activa de la siniestralidad Inclusión financiera Trabajo para evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo e involucramiento con los grupos de interés Atención de calidad del asegurado Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios Promoción de la conciencia aseguradora 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión integral de riesgos (operacionales, Derechos Humanos y ASG) Prevención del Fraude y Lavado de Activos Ética y transparencia en la gestión del negocio Gestión responsable de proveedores Uso sostenible de los recursos y energía Ciberseguridad Adaptación y mitigación al cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios adaptados a las tendencias y cambios demográficos Innovación corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Conciliación laboral, personal y familiar Desarrollo y autogestión profesional Seguridad y salud de empleados Diversidad e igualdad de oportunidades Compromiso y cultura organizacional
TEMAS MATERIALES	PROMOCIÓN Y RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Prevención y seguridad vial Promoción de los Derechos del Niño Empoderamiento de la Mujer Inclusión de grupos vulnerables Contribución a la Resiliencia social 				

LOS TEMAS CLAVE DE SUSTENTABILIDAD: NUESTRA MATRIZ DE MATERIALIDAD

Desde el inicio del Proceso local de RSE realizamos varias revisiones de los Temas Materiales y la Matriz. Entendiendo el dinamismo que tiene la materialidad y considerando los cambios constantes del contexto, en el ejercicio presentamos una nueva priorización de los temas materiales que habían sido revisados en el ejercicio anterior. Y si bien algunos temas ya los estábamos trabajando y otros eran solo aspiracionales, varios cambiaron su posición en el mapa de relevancia para la sustentabilidad de la empresa.

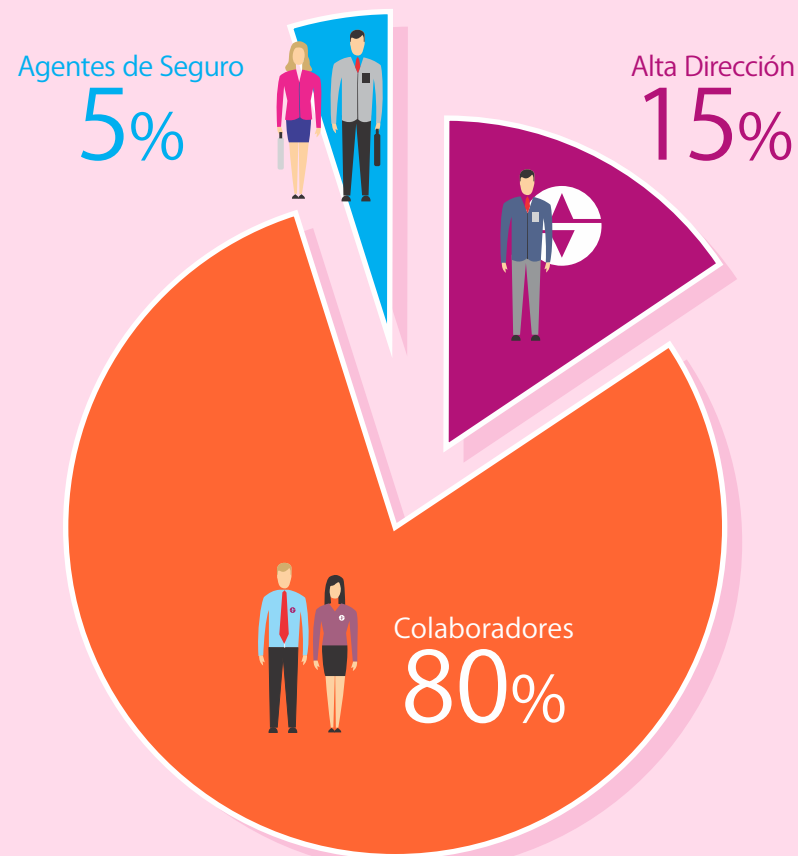
La Matriz nos permite alinear las expectativas de todos los grupos de interés, definir una hoja de ruta de sustentabilidad y rendir cuentas sobre los avances que realizamos en cada tema material.

61

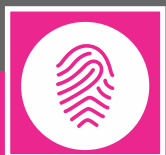
PERSONAS VINCULADAS A LA EMPRESA PARTICIPARON DE UNA ENCUESTA, priorizando los temas del negocio para armar la Matriz de Materialidad, es decir, el “mapa” que representa la mirada estratégica para la sustentabilidad de la empresa.



PARTICIPACIÓN DE LA ENCUESTA DE MATERIALIDAD POR GRUPO DE INTERÉS



ETAPAS DE MATERIALIDAD



ETAPA 1: IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NUESTROS TEMAS MATERIALES

Para eso se tuvieron en cuenta los nuevos desafíos que presenta el contexto de la pandemia, los temas materiales del Grupo Sancor Seguros en Argentina, las tendencias internacionales de sustentabilidad ► y los temas críticos de la industria aseguradora a nivel local y global.



ETAPA 2: PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS DE MAYOR IMPACTO

Para nuestros grupos de interés y para nuestra gestión del negocio. En esta oportunidad invitamos a nuestra Dirección, colaboradores y agentes a formar parte de la encuesta. A futuro extendemos la consulta a otros grupos de interés.



ETAPA 3: VALIDACIÓN CON LA ALTA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

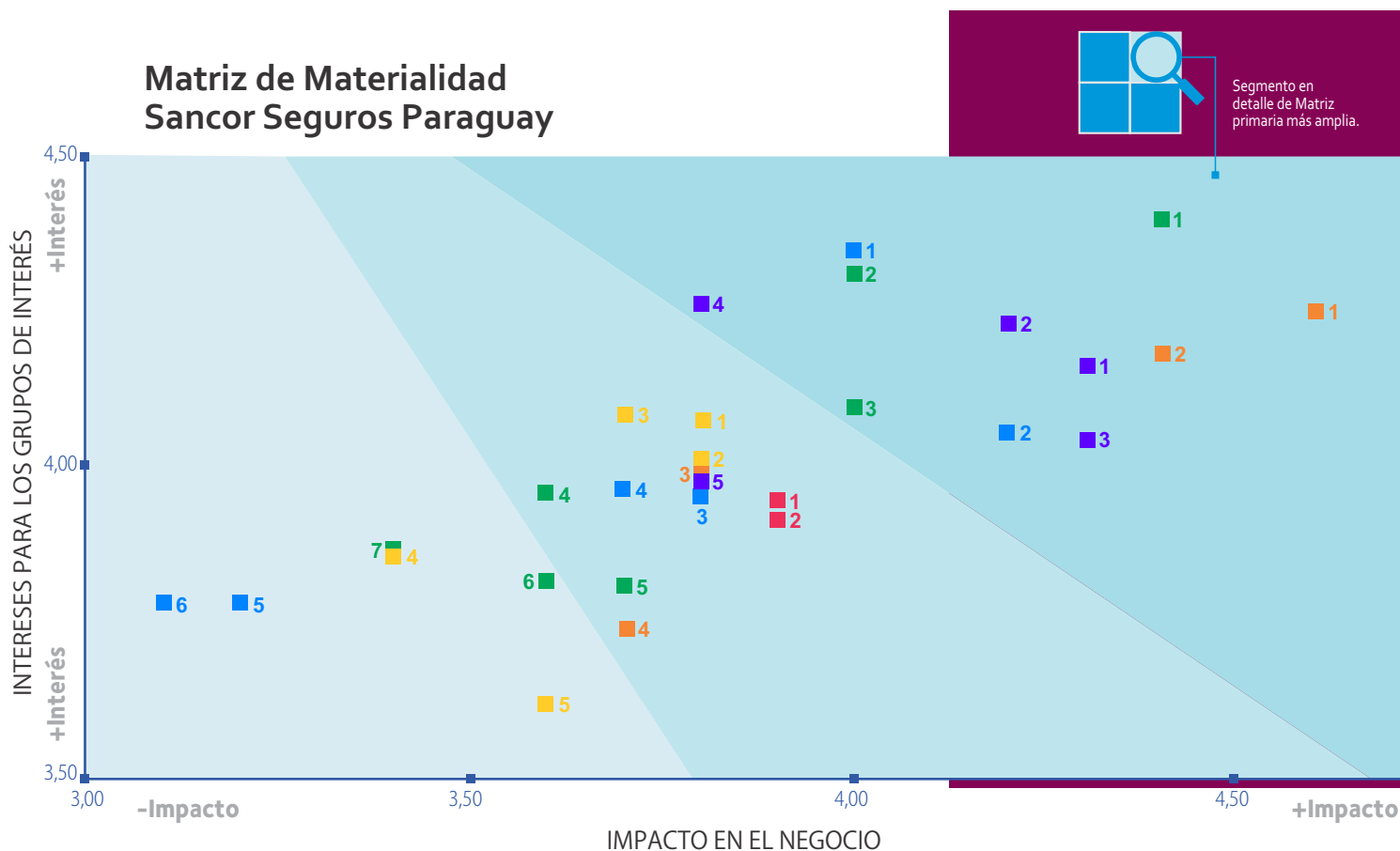
Debido a que la Matriz de Materialidad es la "hoja de ruta" que determina el plan de acción a seguir. Los temas materiales contemplados en la matriz determinan el contenido del Reporte de Sustentabilidad, herramienta con la que rendimos cuenta sobre la gestión de cada uno de ellos ante nuestros grupos de interés.



ETAPA 4: REVISIÓN PERIÓDICA DE AQUELLOS TEMAS IDENTIFICADOS

De modo tal que se mantenga esta matriz actualizada con el contexto local. La Alta Dirección revisó y aprobó los contenidos del presente Reporte de Sustentabilidad.

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.



Crecimiento con rentabilidad

- 1 Gestión activa de la Siniestralidad
- 2 Desempeño económico sostenido
- 3 Alianza y compromiso con el canal de ventas
- 4 Trabajo para evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica
- 5 Inversiones con criterios sostenibles
- 6 Inclusión financiera

Relacionamiento con el asociado

- 1 Atención de calidad del asegurado
- 2 Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios
- 3 Promoción de la conciencia aseguradora
- 4 Diálogo e involucramiento con los grupos de interés

Eficiencia en los Procesos Clave de Negocio

- 1 Ética y transparencia en la gestión del negocio
- 2 Prevención del Fraude y Lavado de Activos
- 3 Ciberseguridad
- 4 Uso sostenible de los recursos de energía
- 5 Gestión integral de riesgos (operacionales, Derechos Humanos y ASG)
- 6 Adaptación y mitigación al cambio climático
- 7 Gestión responsable de proveedores

Innovación

- 1 Innovación Corporativa
- 2 Productos adaptados a las tendencias y cambios climáticos

Capital Humano

- 1 Seguridad y salud de los empleados
- 2 Conciliación laboral, personal y familiar
- 3 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 4 Desarrollo y autogestión profesional
- 5 Compromiso y cultura organizacional

Promoción y respeto por los Derechos Humanos

- 1 Empoderamiento de la mujer
- 2 Promoción de los derechos del Niño
- 3 Prevención y seguridad vial
- 4 Resiliencia social
- 5 Inclusión de grupos vulnerables

TENDENCIAS DE SUSTENTABILIDAD EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

Nuestro proceso de RSE cumple la función de identificar riesgos y oportunidades para el negocio relacionadas al desarrollo sostenible. Por eso, junto a los miembros de la Alta Dirección y del Comité de RSE realizamos un análisis para identificar aquellas temáticas a las que debemos prestar especial atención y gestionar desde las áreas correspondientes para seguir fortaleciendo nuestro Proceso y la gestión de riesgos ESG. Los participantes indicaron el impacto potencial que cada tendencia puede tener sobre la compañía. A continuación, presentamos los resultados del análisis.

TEMÁTICAS QUE POTENCIALMENTE PUEDEN TENER UN GRAN IMPACTO SOBRE NUESTRO NEGOCIO:

- 
Innovación digital y experiencia de usuario.
- 
Cambio climático y desastres naturales.
- 
Alianzas para favorecer la resiliencia ambiental, social y económica.
- 
Nuevas capacidades y talentos (colaboradores).
- 
Liderazgo más humano y empático.
- Automatización y AI (Inteligencia Artificial).
- Riesgos cibernéticos y ciberseguridad.
- Energía verde y autos eléctricos.
- Productos y servicios adaptados la demanda de grupos de interés.
- Crecimiento de la desigualdad.
- Cadenas de suministro resilientes y sostenibles.
- Inestabilidad geopolítica, macroeconómica y financiera.
- Integración de criterios ESG en los seguros e inversiones.
- Protección de ecosistemas.
- Big bugs "Grandes bichos"/ Pandemias.
- Producción y consumo sostenible.
- Pandemia, restricciones y trabajo remoto.
- Crecientes expectativas hacia el propósito corporativo, las prácticas de sustentabilidad y la transparencia.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS

1 3 4 5 8 10 11 12 13 16 17

Estamos comprometidos a impulsar la resiliencia humana en todos nuestros grupos de interés y en las comunidades de las que somos parte. Tenemos el desafío de crear valor a partir de los impactos sociales, económicos y ambientales de nuestro negocio, innovando permanentemente. Estamos convencidos de que, actuando bajo el marco de los ODS, tenemos la oportunidad de alcanzar este desafío.

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

Podemos contribuir en aquellos objetivos relacionados a nuestra experiencia: en salud, prevención y seguridad. Pero también nos sumamos al esfuerzo por responder a demandas cada vez más globales como el cambio climático y la resiliencia de grupos vulnerables; la inclusión y equidad social; la disminución de la pobreza, de la mortalidad infantil y de las muertes por siniestros y por pandemias.

Luego de 6 años desde el lanzamiento de la Agenda 2030 entramos en la “Década de Acción”, que serán los próximos 10 años donde todos debemos cumplir con nuestras promesas y encontrar soluciones a los grandes flagelos de la humanidad. Este año, ante la crisis mundial que provocó la pandemia y que afecta tanto la salud humana como al sistema económico mundial, sin duda los ODS han cobrado mayor relevancia, porque ratifican que los temas más desafiantes para el planeta en los que debemos enfocarnos siguen siendo los temas planteados en ellos.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

HACIA UN CIUDADANO SUSTENTABLE

1 3 4 5 8 10 11 12 13 16 17

En 2015, se presentó el Programa “Ciudadano Sustentable”, para dar cuenta de la transversalidad de la gestión sustentable en todas las operaciones del Grupo Sancor Seguros a través de las cinco dimensiones que contempla y que apuntan a lograr tanto efectos directos en el negocio (disminución de siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad y gastos), como generar bienestar, seguridad y solidaridad en las personas.

Desde Sancor Seguros Paraguay tenemos el desafío de seguir impulsando este programa para promover entre nuestros grupos de interés estas cualidades mencionadas en cada una de sus dimensiones. Para conocer más sobre el impacto del programa en nuestro negocio y su contribución a los ODS, consultar el [Reporte de Sustentabilidad 2019/2020](#). ▶



Ciudadano SUSTENTABLE



Conciencia
aseguradora



Prevención



Salud



Ética
Integridad



Medio
ambiente

DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS ^{TM/}

3 8 12 17

El diálogo con nuestros públicos claves es uno de los ejes principales de la Estrategia de Sustentabilidad y una de las bases fundamentales del Proceso de RSE:



TEMAS MATERIALES DEL NEGOCIO

El cambio en el contexto y las consecuencias de la pandemia nos invitaron a reflexionar sobre cuáles son los temas más relevantes de sustentabilidad para nuestro negocio y a identificar en qué temáticas sociales, económicas y ambientales podemos generar mayor impacto. Junto al Gerente General, todas las gerencias, el Comité de RSE y los Agentes revisamos los temas materiales identificados en 2019. [Conoce más](#) ►

IMPACTO DE LAS TENDENCIAS DEL SECTOR EN EL NEGOCIO

Ante los grandes desafíos mundiales y cambios en el sector, el Gerente General y el Comité de RSE participaron de un análisis para identificar el impacto que las principales tendencias de sustentabilidad pueden tener en el negocio. [Conoce más](#) ►

¿QUÉ ES UNA EMPRESA RESILIENTE?

En 2020 la Reunión Anual de Referentes y Coordinadores de RSE del Grupo Sancor Seguros se desarrolló virtualmente. En dos jornadas se abordaron las tendencias de sustentabilidad del sector, los logros de los 15 años del Proceso de RSE de nuestra casa matriz en Argentina y un ejercicio de reflexión y escucha activa sobre qué significa ser una empresa resiliente hoy en día. [Conoce más](#) ►



1



2



3



4



5



6



7



8



9

2



GOBIERNO DE LA EMPRESA

- Estructura y funcionamiento de la gobernanza empresaria
- Gobierno de RSE
- Proceso de Innovación
- Liderazgo y participación activa en la sociedad

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA



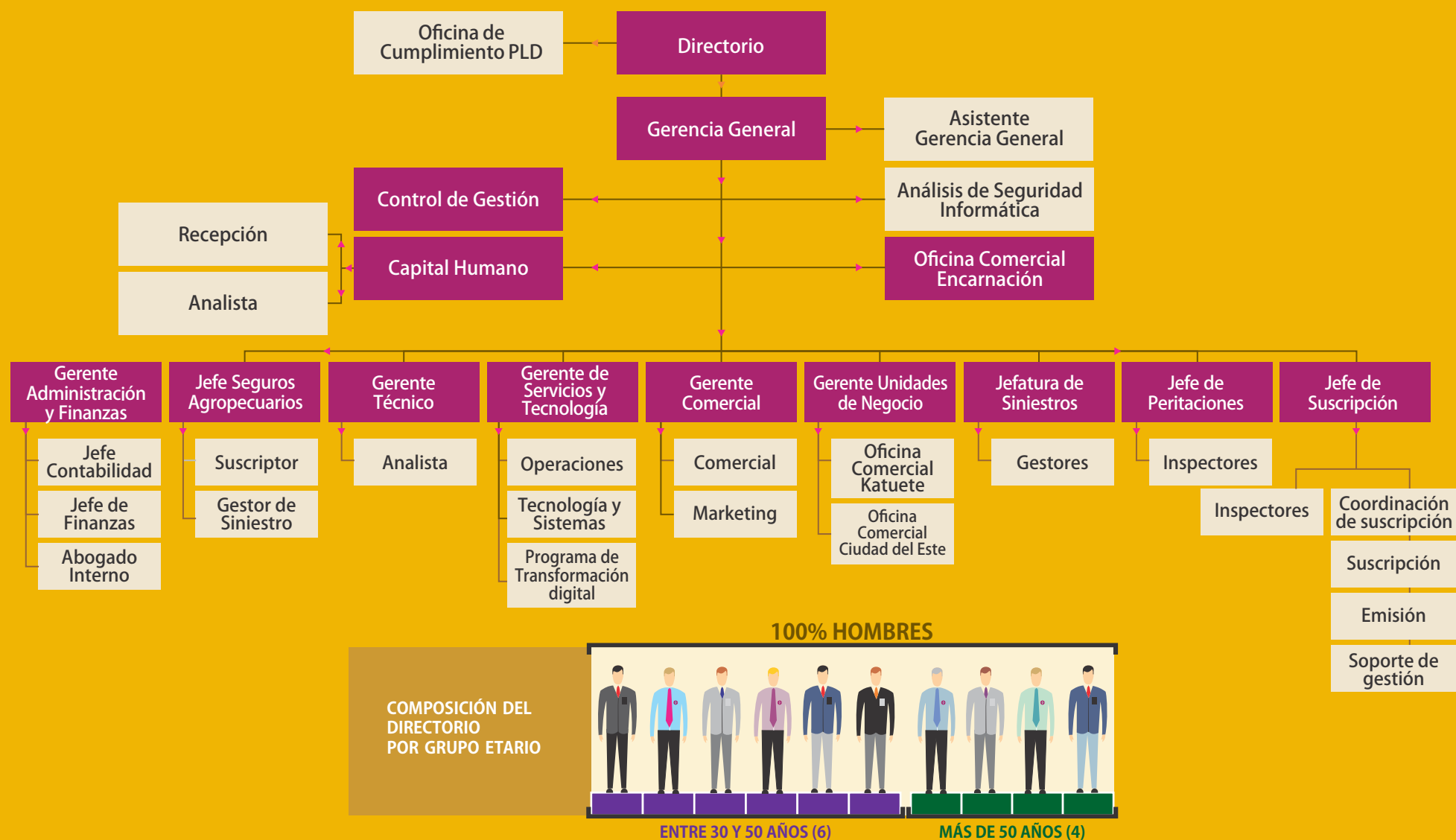
Gobernanza de la organización
Procesos y estructuras de la toma de decisiones

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.





1



2



3



4



5



6



7



8



9

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 formalmente el Proceso de Responsabilidad Social Empresaria (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 hacen a la Estrategia de Sustentabilidad, la definición de los temas materiales, la revisión y validación de contenidos del Reporte de Sustentabilidad.

COMITÉ DE RSE

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 claves 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

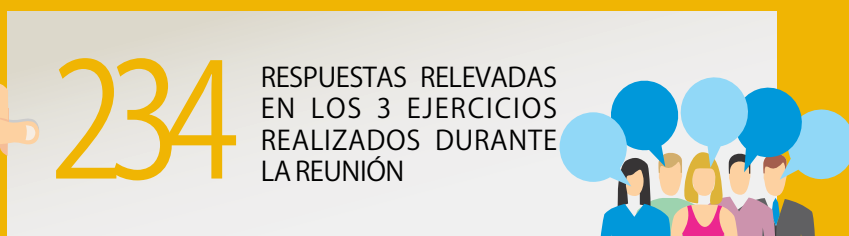


A lo largo de las dos jornadas virtuales que este año formaron parte de este encuentro anual, se combinaron instancias de capacitación con ejercicios prácticos y debates en grupos. Los temas abordados giraron en torno a tendencias y novedades de Sustentabilidad, tendencias del Seguro como transformación digital y ciberseguridad; identificación, evaluación y mitigación de riesgos financieros y no financieros e integración de criterios ESG para las aseguradoras.

Se hizo en conjunto una Matriz de Tendencias y se analizaron los resultados. Mediante una actividad grupal, separados en diferentes salas, se hizo un análisis de dificultades y prácticas exitosas en los siguientes temas: 1. Economía Circular: gestión de residuos generados directamente por el Grupo

en sus operaciones diarias; 2. Economía Circular: gestión de residuos generados por siniestros; 3. Seguridad vial; 4. Trabajo en conjunto con Corredores; 5. Trabajo con proveedores, cadena de valor; 6. Programa Inclusión y 7. Conciencia Aseguradora. En otra de las jornadas se debatió sobre **“sustentabilidad y resiliencia”**, en función de comprender cómo podemos repensar el concepto y alcance de la sustentabilidad y qué idea tenemos de una empresa resiliente en los aspectos ambiental, social y económico.

Hacia el final, se presentó el juego Ser Sustentable y se revivió el video de los 15 años de RSE. Por último, se hizo el cierre y encuesta. A cada jornada asistieron alrededor de 50 empleados de Uruguay, Argentina, Brasil y Paraguay.



PROCESO DE INNOVACIÓN

8



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 y Transformar Productos y Negocio.

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

EQUIPO TRANSFORMACIÓN CULTURAL:



Este grupo de trabajo, representado por un facilitador y tres colaboradores de las áreas de Capital Humano y Contabilidad, Operaciones y PLD (Prevención Lavado de Dinero) se enfoca en tres áreas temáticas: Comunicación, Formación y Cultura. Entre las acciones concretadas se destacan:

- ✓ **Focus group con líderes:** tiene el objetivo de reimpulsar el programa y sinergizar a los líderes en los proyectos. Durante el ejercicio, se analizaron propuestas de los líderes y se realizó el relanzamiento de integrantes, roles del líder del programa, los sponsors y los facilitadores.
- ✓ **Evento online/presencial:** IO cierre de año con reconocimiento y premiación a los facilitadores y embajadores.
- ✓ **Lanzamiento del personaje "Sofia":** para comunicar compromisos y comportamientos organizacionales.
- ✓ **Lanzamiento de IO Learning Club:** con la plataforma de e-Learning Udemy, donde se brindaron los siguientes cursos: transformación digital para empresas y profesionales, manejo de situaciones difíciles en el servicio al cliente y productividad personal: Guía definitiva sobre la eficiencia.



22

PERSONAS REALIZARON
ESTOS CURSOS



EQUIPO BOTPY:



Este proyecto busca aumentar la eficiencia operativa a partir de la robotización de tareas repetitivas y automatización de procesos. Esto permitió ahorrar 500 horas hombre al cierre del ejercicio y destinarlas a tareas de mayor valor para el cliente. Participan del mismo siete colaboradores de las áreas de: Siniestros, Finanzas, Comercial, Informática, Control de Gestión y Legales. En línea con esto se implementaron las siguientes acciones:



- ✓ **Relevamiento de procesos operativos en funciones claves en las áreas de Finanzas, Comercial y Siniestros:** sesiones de relevamientos tanto de acciones operativas como de respaldo de sistema informático generando la documentación secuencial de procedimientos, manuales e instructivos que apoyan a cada área gestionada.
- ✓ **Optimización de los procesos relevados:** se generaron las mejoras en los circuitos operativos y requerimientos relevantes en el sistema informático para la gestión de Tesorería, Cobranzas y Contabilidad del Área de Administración y Finanzas; de Oficiales de Negocios de Área Comercial y Recupero en Área de Siniestros.
- ✓ **Definición de Gestión de Calidad sobre Base de Datos de Asegurados:** acompañamiento de la actualización de la base de datos para empoderar a los responsables de futuras actualizaciones y mantenimiento teniendo en cuenta los objetivos de la compañía.



+de 500

HORAS HOMBRE DE AHORRO, superando ampliamente el objetivo trazado.



EQUIPO CX (EXPERIENCIA DEL CLIENTE):



Dentro de este proyecto participan las áreas de: Operaciones, Marketing, Siniestros, Comercial, PLD (Prevención de Lavado de Dinero) Informática y Suscripción (siete colaboradores).

- ✓ Encuestas automatizadas vía SMS de experiencia de compra y experiencia de liquidación de siniestros.
- ✓ Encuestas mensuales de servicio interasistencia vía WHA.
- ✓ Encuestas periódicas a agentes de experiencia de cotizaciones.
- ✓ Encuesta semestral a agentes de NPS y CSAT de la experiencia en general con la compañía.
- ✓ Implementación de "close the loop" en casos puntuales apertura de omnicanalidad (línea fija, redes, mail y WhatsApp) de atención al asegurado para servicios puntuales según el canal.
- ✓ Actualización de la base de datos de clientes.

7

COLABORADORES FORMAN PARTE DEL EQUIPO CX.

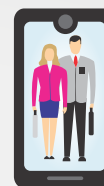


EQUIPO VENTA ONLINE:



Incluye el objetivo de implementar un nuevo canal de comercialización. En ese marco, el equipo formado por seis colaboradores de Técnica, Comercial, Suscripción, Informática y Agro, trabajó en lo siguiente:

- ✓ Se definió un proveedor para firma electrónica.
- ✓ Se realizaron pruebas y ajustes en ambiente testing de la plataforma de venta.
- ✓ Se realizaron ajustes de interfaces con distintos proveedores: Bancard, D4Sign y Sebaot.
- ✓ Se presentó el pedido de autorización a la Superintendencia de Seguros.
- ✓ Se definió prioridad de los próximos productos a ser lanzados vía online.



6

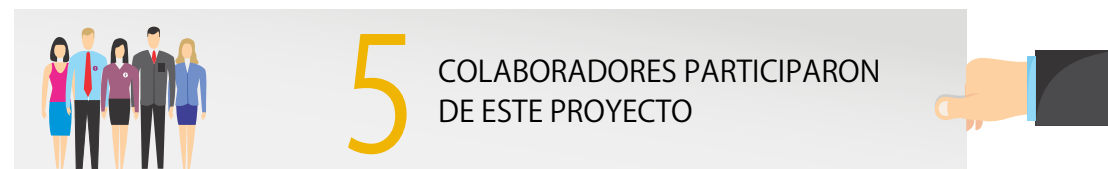
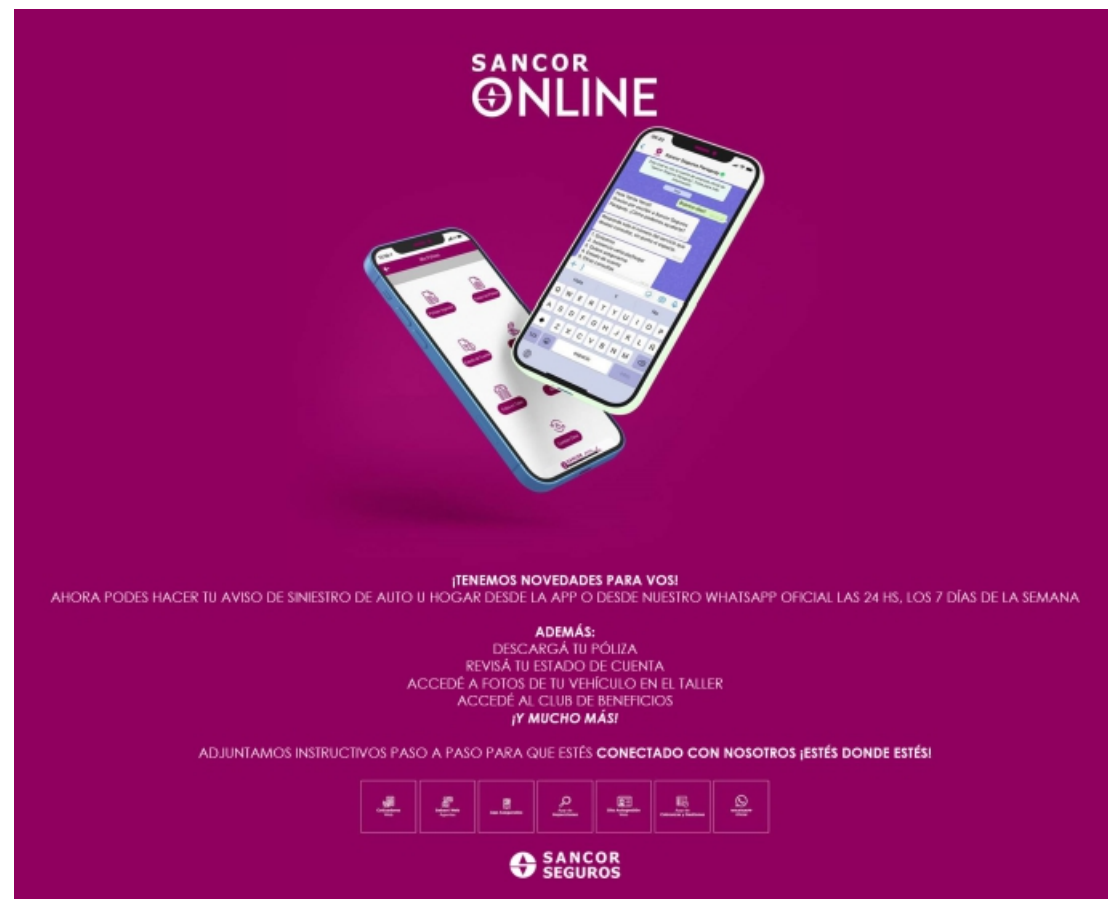
COLABORADORES PARTICIPAN DEL EQUIPO DE VENTA ONLINE.

SANCOR ONLINE



De este proyecto participan cinco colaboradores del área de Marketing, Informática, Operaciones, Comercial y Finanzas, trabajando en lo siguiente:

- 1) Trazado de un mapa de experiencia del asegurado, agentes, funcionarios y proveedores.
- 2) Elaboración de una lista de soluciones digitales para las posibilidades de mejora detectadas en los mapas de experiencia.
- 3) Identificación de prioridades y viabilidad de los proyectos digitales.
- 4) Ejecución de soluciones digitales:
 - Apertura de canal de atención WHA con partner oficial.
 - Creación de diálogos IA de las distintas áreas WHA.
 - Diseño y difusión de plantillas de diálogo vía WHA de: inspecciones previas, voz del cliente, aviso de siniestro e inspecciones por siniestro.
 - Instalación del módulo "APP Talleres" en autogestión SEBAOT.



LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA SOCIEDAD

4 12 16 17



Participación Activa y
Desarrollo de la Comunidad
Asunto 1: Participación activa
de la comunidad

El Grupo Sancor Seguros mantiene un compromiso con el desarrollo sostenible no solo de la industria del seguro, sino de la sociedad en general. Esto se materializa en diversas acciones que tienen como fin compartir espacios de aprendizaje y de alianzas, para que nuestro mensaje llegue año tras año a 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 de Comercio Paraguayo Argentino: entidad sin fines de lucro, que busca fomentar la integración de las industrias, comercios, finanzas y la prestación de servicios, al mismo tiempo que la cooperación entre ambos gobiernos en la búsqueda del bien común y de la explotación del turismo en ambos países. Más aún, apunta al estudio de las reformas necesarias que ayudan al crecimiento económico de cada país.



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

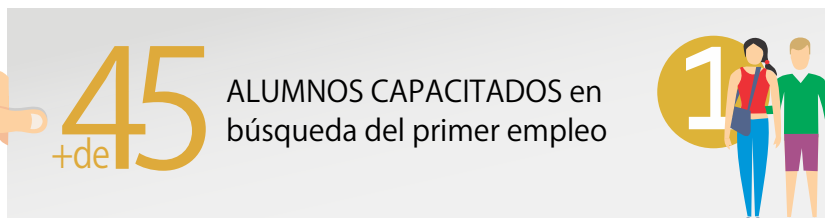
“APAC” (Asociación Paraguaya de Compliance): recientemente fundada por profesionales con diversos roles en el ámbito del Compliance, entre ellos Oficiales de Cumplimiento del sector bancario, seguros, cooperativo, concesionarias, EMPES, universidades; así como también notarios, consultores, auditores, docentes, capacitadores en 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.

Cámara de Comercio Paraguay Brasil: La Cámara de Comercio Paraguay Brasil es una comunidad empresarial compuesta de empresas o personas físicas, brasileñas o de otras nacionalidades con interés y negocios en Paraguay y Brasil. Sus miembros se apoyan mutuamente, para promover, estimular, colaborar y participar de todo tipo de iniciativas, obras o empresas con interés en relacionarse comercial, económica, financiera, cultural y turísticamente entre los asociados y empresas, o personas físicas establecidas en Brasil o Paraguay, así como con los organismos paraguayos y brasileños.

PROTAGONISMO A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL



- 4to Encuentro virtual: El rol de la Academia y la Sociedad Civil.



Grupo de Trabajo Compliance 2020. Programa de Empresas para Empresas (DEPE) ►

Sancor Seguros forma parte de ese 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 del Pacto Global. Participación en actividades durante el ejercicio

Formamos parte de la mesa de Derechos Humanos y Derechos Laborales, a través de las cuales se trabajó en lo siguiente:

- ✓ La organización de la actividad "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 colegio "Leo Nowak" de Fdo. de la Mora, capacitándose en el uso de herramientas y competencias necesarias para la búsqueda del primer empleo.
- ✓ el segundo podcast con Boris Adamovich sobre las acciones para cuidar la salud mental durante el home office.
- ✓ el tercer podcast con Silvia Meza sobre el manejo efectivo del estrés.
- ✓ el cuarto podcast sobre cómo sobrellevar una perdida cercana con Vera Martínez.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

3



PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

- Desempeño económico y el mercado asegurador en Paraguay
- Gestión integral de riesgos para la continuidad del negocio
- Nuestra cadena de valor
- Anticorrupción



DESEMPEÑO ECONÓMICO Y EL MERCADO ASEGURADOR EN PARAGUAY

8



Participación Activa y
Desarrollo de la Comunidad
Asunto 5: Generación de
riqueza e ingresos

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 incrementaron un **10,6%** respecto al ejercicio 2019-2020 (de **₡ 1.358.180 millones a ₡ 1.501.480 millones**).

El resultado técnico bruto, como diferencia entre las primas netas ganadas y los siniestros netos ocurridos, acumuló un monto de casi **₡ 1,2 billones** al cierre del ejercicio, lo que representa una caída del **-8,9%** en comparación con el ejercicio previo (₡ 1,3 billones).

El resultado técnico neto que tiene en cuenta los demás gastos e ingresos técnicos registró un valor acumulado de **¢ 126.038 millones**, inferior al periodo previo (**¢ 232.722 millones**, ejercicio 2019-2020); Por otra parte, respecto 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, registra una caída del **-31,1%**, es decir, para el ejercicio 2020-2021 **¢ 258.134 millones** y en el periodo 2019-2020, **¢ 374.829 millones**.



	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Financiero			
Disponibilidades e Inversiones	¢ 82.967.446.142	¢ 96.600.799.653	¢ 110.239.016.851
Patrimonio Neto	¢ 70.418.618.207	¢ 83.959.406.962	¢ 91.995.567.189
Utilidades	¢ 3.369.200.559	¢ 12.563.315.074	¢ 8.036.160.227
Clientes			
Facturación anual	¢ 106.049.735.921	¢ 126.308.580.727	¢ 140.586.877.201
Porcentaje de Siniestralidad	51%	45%*	47%
Empleados			
Cantidad de Empleados	86	92**	91**
Remuneraciones y Aportes	¢ 9.948.932.628	¢ 11.028.396.155	11.658.247.475
Proveedores			
Cantidad de Proveedores	2.409	2.390	2.379
Facturación a Proveedores	¢ 88.406.017.226	¢ 83.409.428.845	¢ 92.954.469.181
Sector Público			
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	¢ 8.210.284.725	¢ 9.505.241.739	¢ 10.920.845.299
Valor Económico			
Valor económico directo creado	¢ 171.094.199.808	¢ 180.819.036.133	¢ 201.453.909.910
Valor económico directo distribuido	¢ 167.724.999.249	¢ 168.255.721.059	¢ 193.417.749.683
Valor económico retenido	¢ 3.369.200.559	¢ 12.563.315.074	¢ 8.036.160.227
Inversión Social			
Donaciones	¢ 3.200.000	¢ 11.347.078	¢ 7.505.000

*La reducción se presenta por gestiones realizadas que incluyeron: mantener el costo promedio de siniestros, obtener descuentos con proveedores mejorando las condiciones de pagos, intensificar controles en cumplimiento de procedimientos, trabajar fuertemente la política de derivación de reparaciones a talleres del listado y visitas constantes a talleres por parte de los inspectores para verificación de trabajos. Asimismo, hubo descenso de denuncias de siniestros en la etapa de aislamiento por pandemia. Sobre todo, en el ramo automotor, que determinó asimismo la baja en el dinero erogado.

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

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Sancor Seguros Paraguay estableció como objetivo estratégico **la implementación de la Gestión de Continuidad del Negocio en toda la compañía**. Llevar adelante el proyecto implicó trabajar mano a mano con Gerencias y Jefaturas a fin de definir las estrategias ideales que puedan sostenerse en el tiempo y garantizar la operatividad de todos los sectores de la organización. Esta acción fue aún más importante dado el escenario que presentó la pandemia declarada a nivel mundial, por lo que pusimos especial énfasis en determinar los principales impactos que pudieran materializarse con respecto al negocio.

Dicho análisis de impacto al negocio nos permitió reconocer cuáles son los procesos críticos y esenciales de la empresa cuya funcionalidad debemos garantizar. Estos procesos son contemplados para la definición de estrategias para gestionar: infraestructura edilicia, recursos humanos, recursos aplicativos y tecnológicos y sus eventuales escenarios de contingencia ideal.

El proyecto se presenta a toda la compañía con el objetivo de enriquecer la cultura organizacional y lograr el involucramiento de todos los actores. Así es como, durante el ejercicio 2020-2021, Continuidad del Negocio se centró en los siguientes ejes:

- ✓ Seguridad de la información corporativa.
- ✓ Continuidad del negocio y resiliencia operativa.
- ✓ Comportamiento efectivo en situación de emergencia.

A través de capacitaciones dinámicas, ejemplificamos escenarios de contingencia logrados en pandemia, como el trabajo remoto y el trabajo híbrido, salud e higiene para las cuadrillas y comportamientos de protección en escenario normal y emergencias.



Sancor Seguros Paraguay celebró su primera **Semana de La Concientización Sobre Continuidad del Negocio** con el lema **“La continuidad del negocio comienza en VOS - cuidamos a las personas, cuidamos los recursos, cuidamos el negocio”** estableciendo el compromiso de trabajar en cada ejercicio, la concientización y valoración de la Continuidad del Negocio.

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 inicia con la voluntad del asegurado de contratar un seguro, y se extiende hasta el momento en que tiene lugar un siniestro contemplado en la póliza y se hace efectiva la cobertura. Entre los numerosos actores que interviene en esta cadena de valor, se encuentran los proveedores que son un eslabón imprescindible de nuestra gestión.



AVANCES Y COMPROMISOS CON NUESTROS PROVEEDORES ^{TM!}

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

Para que toda contribución al desarrollo sostenible sea efectiva, es fundamental entender el impacto social y ambiental de nuestro negocio, al igual que el que tenemos en nuestra cadena de valor. 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 las que intervienen en la gestión con proveedores.

IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PROVEEDORES

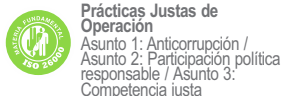
% DE FACTURACIÓN PRINCIPALES PROVEEDORES

	GASTOS BANCARIOS Y DE COBRANZA	16,93%
	HONORARIOS	12,39%
	GASTOS DE LIQUIDACIÓN DE SINIESTROS	11,01%
	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y SOFTWARE	7,71%
	PUBLICIDAD	6,05%
	ALQUILERES	14,54%
	SERVICIO DE GRÚA PARA ASEGURADOS	5,04%
	GASTOS DE MANTENIMIENTO	5,11%
	GASTOS VIAJES	1,09%
	FRANQUEOS Y ENCOMIENDAS	2,72%
	SERVICIOS DE MAYORDOMÍA	0,34%
	OTROS*	17,07%
	TOTAL GENERAL	100%

*OTROS: Energía eléctrica: 0,66, Agua: 0,03, Papelería e impresos: 0,78, Insumos de computación: 0,02, Materiales de escritorio: 0,43, Gastos de movilidad: 1,46, Cuotas sociales a gremios y asociaciones: 0,91, Limpieza de locales: 1,35, Custodia y vigilancia: 1,77, Cuotas y suscripciones: 0,16, Licitaciones: 0,02, Donaciones y contribuciones: 0,04, Demostraciones y agasajos: 0,81, Gastos de informes: 6,65, Seguros: 0,66, Iva - costo: 0,10, Gastos administrativos varios: 1,24.

ANTICORRUPCIÓN

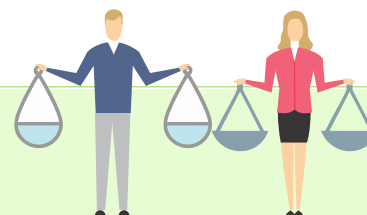
5 8 12 16



Prácticas Justas de Operación
Asunto 1: Anticorrupción / Asunto 2: Participación política responsable / Asunto 3: Competencia justa



Derechos Humanos
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables / Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo



ÉTICA Y TRANSPARENCIA

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. Asimismo, 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 Empresas y 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).

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



En un año particular, marcado por la pandemia del coronavirus, Sancor Seguros del Paraguay S.A. continuó fortaleciendo su sistema de prevención de riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Durante el ejercicio finalizado el 30 de junio de 2021 se realizaron diferentes acciones tendientes a la mejora continua; y al cumplimiento de la normativa vigente, lo que permite a su vez mantener la integridad de la compañía, y la confianza de los clientes y del mercado. Se detallan a continuación los principales trabajos realizados durante el ejercicio, en el cual el Directorio ha tenido una participación preponderante en la revisión, definición y aprobación de políticas y procedimientos:

AUTOEVALUACIÓN DE RIESGOS DE LA COMPAÑÍA

El objetivo es verificar si el modelo de prevención utilizado es apto para controlar el riesgo de ser utilizada como vehículo para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo; si cumple con los requisitos regulatorios exigidos en la materia, así como detectar los riesgos residuales a los que se haya expuesto, y establecer, de corresponder, medidas adicionales para mitigarlos.

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN

Tiene a la formación continua de todos los colaboradores en materia de PLAYFT. Esto resulta de vital importancia para que puedan estar atentos e informar situaciones inusuales. En cumplimiento de dicho programa se realizaron las siguientes actividades:

105

COLABORADORES participaron de la capacitación virtual obligatoria. Tuvo un alcance del **94,60%** y todos pudieron completar satisfactoriamente la evaluación de conocimiento.



16

FUNCIONARIOS (miembros del Directorio, gerentes, encargados de cumplimiento, las Oficiales de Cumplimiento titular y suplente y el Analista de PLA) participaron en una instancia de capacitación.



205

AGENTES DE SEGUROS fueron alcanzados en dos instancias de capacitación en el marco del programa "Dale Líderes" implementado junto con la Asociación de Productores de Seguros del Paraguay.



20

NUEVOS COLABORADORES, recibieron la capacitación de Inducción que estuvo a cargo de la Oficial de Cumplimiento, Sonia Gennero y completaron satisfactoriamente la evaluación de conocimiento.



40

INSTANCIAS DE CAPACITACIÓN tuvo la Oficial de Cumplimiento, que suman **127 horas de entrenamiento** en la materia. Participó además del entrenamiento brindado por la "Asociación Internacional de Banqueros de la Florida Inc. (FIBA)", obteniendo la certificación internacional AMLCA.



REVISIONES

El sistema de PLAyFT implementado es sometido a una continua revisión, mediante las auditorías internas, externas y las que pueden llevar a cabo el organismo de contralor. Durante el ejercicio se recibió una inspección de la Superintendencia de Seguros a efectos de evaluar las medidas adoptadas para la Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo establecidas por la Resolución 071/2019.

EVALUACIÓN MUTUA DE GAFILAT

Cabe destacar que el país enfrentó la 4ta Ronda de Evaluación Mutua por parte de GAFILAT, en este sentido, Sancor Seguros fue convocada como empresa de buena fe para participar de las entrevistas con los evaluadores en representación del mercado asegurador. En preparación para dichas entrevistas, miembros del Directorio, el Comité de PLAyFT, los Encargados de Cumplimiento y la oficial de cumplimiento suplente, participaron de manera activa de dos sesiones de entrenamiento en cuanto al Resultado Inmediato N° 4 de la Metodología de Evaluaciones Mutuas de GAFILAT. Estas instancias de formación alcanzaron a 12 personas.

PROGRAMA DE EMPRESAS PARA EMPRESAS (DEPE)



Con el objetivo de fortalecer una política de Integridad Sostenible en América Latina, Alliance for Integrity lanzó la Quinta Semana Regional de Integridad. Realizada en línea por primera vez, la serie de eventos incluyó varias plataformas de intercambio y formatos de dialogo para los sectores público y privado, la sociedad civil y la academia.

Paraguay fue su país anfitrión y el evento reunió a expertos de los sectores público y privado y de la sociedad civil que representan las perspectivas y el estado del debate sobre integridad de diversos países. Sancor Seguros del Paraguay S.A. se sumó a esta iniciativa como sponsor del evento del cual también participó la Oficial de Cumplimiento y entrenadora del DEPE.

PROGRAMA DE EMPRESAS PARA EMPRESAS (DEPE)

(cont.)



A su vez, bajo dicho marco, la Oficial de Cumplimiento participó del segundo encuentro regional de entrenadores del 2020. El encuentro tuvo como foco la digitalización del programa DEPE, brindó herramientas y recomendaciones para mejorar las capacitaciones digitales, así como también aprender de las historias de éxitos en capacitaciones digitales que se realizaron en la región y sobre oratoria digital.

Alliance for Integrity, a través de su nuevo formato de comunicación, el #Trainer Tuesday, busca promover el trabajo y dedicación de los profesionales que son el corazón de la iniciativa, los entrenadores DEPE. **En el mes de agosto, la Oficial de Cumplimiento fue reconocida por haber sido una de las entrenadoras más activas en Paraguay.**

ALIANZA POR LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN - PACTO GLOBAL PARAGUAY



Desde el mes de octubre de 2020, Sancor Seguros del Paraguay a través de su Oficial de Cumplimiento participa de la Mesa Anticorrupción del Pacto Global Paraguay, de sus reuniones de trabajo como así también de las actividades propuestas, donde se destaca la participación en el Taller organizado por SENAC en donde se debatió el documento base del Plan Nacional de Integridad, Transparencia y Anticorrupción 2021-2025.



1



2



3



4



5



6



7



8

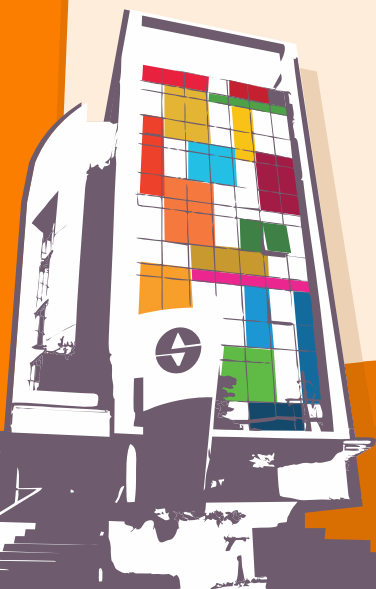


9



4 PRÁCTICAS LABORALES

- Trabajo y relaciones laborales
- Condiciones de trabajo y protección social
- Seguridad y salud ocupacional
- Desarrollo Humano y formación en el 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 Grupo Sancor Seguros garantiza a las personas condiciones dignas de trabajo. Por ello, permanentemente ponemos a disposición de los empleados oportunidades de crecimiento en un ambiente agradable en lo que a espacio y trato humano respecta.

Asimismo, garantizamos el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados en un marco de igualdad de oportunidades, tratamiento equitativo y contención.



INDICADORES LABORALES

CATEGORÍAS	2018/2019					2019/2020					2020/2021				
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	HOMBRES		MUJERES		TOTAL
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
TOTAL	52	51,46	51	48,54	103	52	48,15%	56	51,85%	108	53	49,53%	54	50,47%	107
MANDOS MEDIOS	4	57,14	3	42,86	7	5	50%	5	50%	10	5	45%	6	55%	11
Menores a 24 años	0	0,00	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0
Entre 24 y 30 años	0	0,00	1	33,33	1	0	0%	2	100%	2	0	0%	1	100%	1
Entre 30 y 50 años	4	66,66	2	33,33	6	5	63%	3	38%	8	0	0%	1	100%	1
Mayores a 50 años	0	0,00	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0
PUESTOS GERENCIALES	5	71,43	2	28,57	7	6	86%	1	14%	7	5	83%	1	17%	6
Menores a 24 años	0	0,00	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0%	0
Entre 24 y 30 años	0	0,00	0	0,00	0	5	83%	1	17%	6	0	0%	0	0%	0
Entre 30 y 50 años	4	80,00	2	20,00	6	1	100%	0	0%	1	4	80%	1	20%	5
Mayores a 50 años	1	100,00	0	0,00	1	0	0	0	0	0	1	100%	0	0%	1
OTROS PUESTOS	43	49,44	46	50,56	89	41	45%	50	55%	91	43	48%	47	52%	90
Menores a 24 años	3	6,82	5	11,11	8	6	40%	9	60%	15	4	44%	5	56%	9
Entre 24 y 30 años	30	70,45	28	62,22	58	17	41%	24	59%	41	17	38%	28	62%	45
Entre 30 y 50 años	10	22,73	13	26,67	23	18	51%	17	49%	35	22	61%	14	39%	36



Datos colaboradores por sexo y región

	Casa Matriz	Ciudad del Este	Encarnación	Katuete
2018/2019				
Hombres	41	5	2	3
Mujeres	36	6	1	1
Total	77	11	3	4
2019/2020				
Hombres	44	4	2	4
Mujeres	44	8	1	1
Total	88	12	3	5
2020/2021				
Hombres	42	6	2	3
Mujeres	45	6	2	1
Total	87	12	4	4

Índice de Rotación de Personal	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Ingresos	10	15	21
Egresos	9	10	19
Índice de rotación del personal*	10%	9,5%	18%

Indicadores de crecimiento del personal por región

	Casa Matriz	Ciudad del Este	Encarnación	Katuete
2018/2019				
Personal Inicio	79	11	3	4
Personal Finalización	77	11	3	4
Crecimiento	- 2	0	0	0
2019/2020				
Personal Inicio	94	12	3	4
Personal Finalización	89	12	3	4
Crecimiento	- 5	0	0	0
2020/2021				
Personal Inicio	89	12	3	4
Personal Finalización	87	12	4	4
Crecimiento	- 2	0	1	0

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

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: ✱
- ✓ Se otorgaron licencias especiales para la aplicación de la vacunación anti covid a los funcionarios que lo solicitaron
- ✓ Licencia por estudios (examen o defensa de tesis)
- ✓ Lactario: ✱ Por pandemia: priorización para el trabajo a distancia de embarazadas y padres de hijos recién nacidos

✱ **2** DÍAS DE PERMISO SIN DESCUENTO AL MES O 10 EN EL AÑO

✱ **3** COLABORADORAS LO UTILIZARON ACTIVAMENTE



BIENESTAR

- ✓ Pausa Activa: ejercicios de estiramiento, masajes y baile que se realizan dos veces por semana con una duración de 20 minutos para los funcionarios de la oficina de Asunción
- ✓ Chequeo Médico Anual y preadmisional: se realizaron chequeos anuales a 50 colaboradores ✱

✱ SE OTORGÓ EL REEMBOLSO POR LA VACUNA A QUIENES QUISIERON APLICÁRSELA. SE CUBRIÓ EL IMPORTE DE APROXIMADAMENTE **₡ 125.000** POR PERSONA A 14 COLABORADORES





ASISTENCIA

- ✓ Subsidio por nacimiento: 5 funcionarios beneficiados
- ✓ Asignación por adopción
- ✓ Asignación por matrimonio: 1 funcionario
- ✓ Descuento en seguros: 40% y 60%
- ✓ Ayuda por inicio de clases: ✖ Totalizando el pago de ₡ 4.000.000

✖ **16** FUNCIONARIOS RECIBIERON LA SUMA DE ₡ 150.000 POR HIJO



JAVY ´A

- ✓ Gourmet Card
- ✓ Uniformes
- ✓ Becas de estudios universitarios por méritos ✖
- ✓ Préstamos express: para funcionarios con menos de 6 meses de antigüedad y los que necesiten un monto de hasta 2,5 millones en 6 meses de plazo ✖
- ✓ Formación

✖ **9** BECADOS EN TOTAL POR UN MONTO TOTAL AÑO LECTIVO ₡ 20.527.000

✖ **24** FUNCIONARIOS CON CRÉDITOS ACTIVOS POR VALOR TOTAL DE ₡ 17.139.093



FESTEJOS

- ✓ Regalo de Cumpleaños
- ✓ Regalo de fin de año
- ✓ Reconocimiento de los 10 años de antigüedad
- ✓ Festejo día del trabajador- Entrega de caja para asado en casa
- ✓ Festejo día de la juventud
- ✓ Festejo de fin de año con sorteo de premios. Se reconocieron a los equipos de trabajo de IO y RSE (evento híbrido con transmisión en youtube y webex en la que participaron más del 90% de los colaboradores)



FESTEJO DE NAVIDAD: DECORANDO CON LOS PEQUES

Sancor Seguros invitó a los más pequeños a decorar la oficina. Acudieron 10 hijos de los funcionarios y compartieron una merienda donde, además colorearon y decoraron el árbol de Navidad. Este año se limitó la invitación a niños de 2 a 10 años por pandemia, de esta manera pudimos seguir todos los protocolos sanitarios y de seguridad.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

3 8



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 frente a 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.

- ✓ **Área protegida:** se atendieron a colaboradores por dolencias o malestares dentro de la oficina de Asunción.
- ✓ **Consultas programadas:** colaboradores utilizaron este beneficio acudiendo a las consultas disponibles.
- ✓ **Chequeos pre ocupacionales:** todos los colaboradores que ingresaron en el ejercicio se realizaron el chequeo.

En contexto de pandemia:

- ✓ El trabajo presencial fue disminuido por los protocolos de atención. Las consultas médicas por cuadros respiratorios no fueron admitidas en GEMA (empresa de servicios médicos), solo para otros cuadros.
- ✓ Como política interna y siguiendo los protocolos recomendados por el ministerio, todos los colaboradores que presentaban síntomas o tuvieron contacto con casos positivos realizaron las cuarentenas establecidas. Sancor Seguros permitió que trabajaran des-

de sus domicilios sin descontar salarios por aislamiento.

- ✓ Lavamanos en todos los accesos de las cuatro oficinas, el protocolo de toma de temperatura y el uso obligatorio de tapabocas.
- ✓ Se mantuvieron las cuadrillas de trabajo en todas las áreas y la distribución de lugares para garantizar el distanciamiento social. Se incluyeron más espacios para comedor con todas las medidas de distanciamiento y limpieza.
- ✓ Todos los escritorios disponen de recipientes con alcohol en gel y desinfectantes que se reponen de forma permanente.
- ✓ Se promocionó 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 objetos de uso personal y mantener el espacio de trabajo.



PRIMEROS AUXILIOS

Se realizó la charla de primeros auxilios con dos horas de módulo teórico en formato virtual y dos horas de módulo práctico en formato presencial.

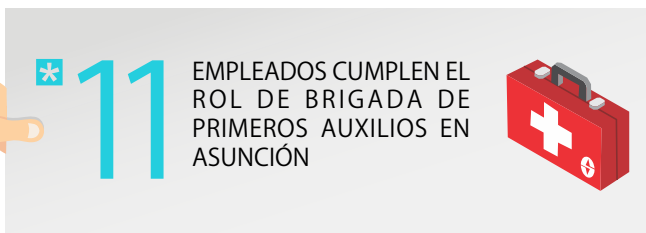
Temas:

- ✓ Introducción básica a los Primeros Auxilios. *
- ✓ Normas de Actuación.
- ✓ Evaluación inicial básica del paciente.
- ✓ RCP solo con las manos (demostración).
- ✓ OVACE - Obstrucción de Vías Áreas por Cuerpos Extraños.
- ✓ Nociones básicas de tratamiento de otras situaciones más comunes.

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".

Funcionarios e integrantes del comité participaron de la charla online, con representantes del INCAN (Instituto Nacional del Cáncer) y posterior entrega de bolsos biodegradables con los pasos para el auto examen, (se transmitió por el facebook de Sancor Seguros y la plataforma Webex de manera interna). *



DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL TRABAJO

3 4 5 8 16



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

En este período apostamos por la variedad de formación en formatos virtuales y sumamos entrenamientos en diferentes temáticas que comentamos a continuación:

- ✓ En lo que refiere a formación integral básica de nuestros colaboradores: contamos con la plataforma de aprendizaje del Grupo Sancor seguros que cuenta con 50 cursos y ejes temáticos en lo normativo, técnico y organizacional. Todos los funcionarios tienen acceso ilimitado conectándose a la plataforma, pudiendo repetir

cursos, hacer evaluación de lo aprendido y obtener un diploma de finalización.

- ✓ Por otra parte, dentro del programa de innovación y optimización IO lanzamos cursos online en diferentes temáticas relacionadas el programa como ser: gestión y optimización del tiempo, metodologías ágiles, experiencia de clientes, productividad, negociación, entre otros.

De la mano del equipo RSE desarrollamos espacios de capacitación y concientización en temáticas de salud, prevención del cáncer, finanzas personales y seguridad vial.



INDICADORES DE PERSONAS CAPACITADAS:

2020/2021	CANTIDAD HORAS	CANTIDAD PERSONAS
Puestos mandos medios hombres	87	5
Puestos mandos medios mujeres	201,50	7
Puestos gerenciales mujeres	27	1
Puestos gerenciales hombres	130,50	5
Puestos no gerenciales / mujeres	693,50	54
Puestos no gerenciales hombres	402	47
Empleados entre 18 y 23 años	69	9
Empleados entre 24 y 30 años	558	53
Empleados entre 30 y 50 años	893	55
Empleados mayores a 50 años	14	1
Total empleados capacitados	3.075,50	119



11 HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS DE SEXO MASCULINO

15 HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS DE SEXO FEMENINO



22 HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS MANDOS MEDIOS Y GERENCIALES DE SEXO MASCULINO

29 HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS MANDOS MEDIOS Y GERENCIALES DE SEXO FEMENINO



13 HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS MANDOS NO GERENCIALES DE SEXO MASCULINO

9 HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS NO GERENCIALES DE SEXO FEMENINO

CAPACITACIONES EN CIBERSEGURIDAD

Se realizaron charlas de capacitación y concientización virtual sobre "Celulares CiberSeguros" y "Redes Sociales CiberSeguras" a todos los usuarios de Paraguay. Tuvo un alto nivel de satisfacción en función de las expectativas de los asistentes.



103

EMPLEADOS PARTICIPANTES



Un 63% de las personas respondió "Muy satisfecho"

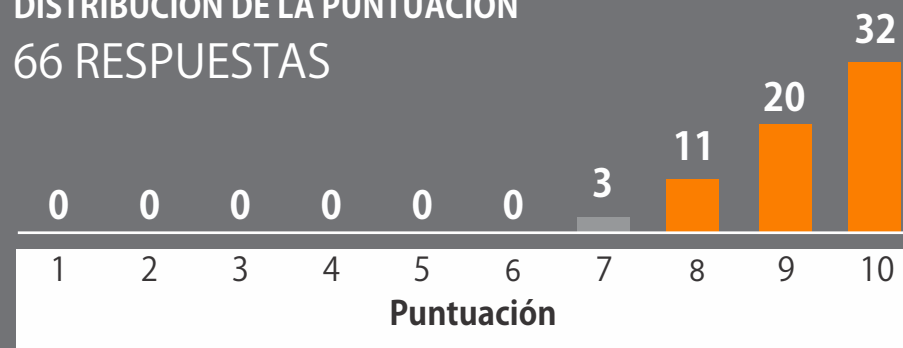


El 98% de ellas respondió "Clasificación alta (7-10)"

95%
CALIFICÓ ENTRE 8 Y 10

9,23
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN GLOBAL

DISTRIBUCIÓN DE LA PUNTUACIÓN 66 RESPUESTAS



TALLER DE FINANZAS PERSONALES

El 10 de diciembre se realizó el Taller de Finanzas Personales a cargo de Visión Banco con el apoyo de la Mesa de Equidad y Prosperidad del Pacto Global. Se trataron temas relacionados a buenas prácticas y adquisición de herramientas para contribuir con una mejor salud financiera.



34

COLABORADORES PARTICIPARON EN EL TALLER



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Durante 2020 se trabajó en un nuevo modelo corporativo de Calificación de Desempeño impartido desde la Casa Central del Grupo Sancor Seguros. Para este ejercicio, se culminó la primera gestión del desempeño con este modelo a través de la herramienta Succes Factor. El modelo cuenta con tres etapas obligatorias y cinco instancias intermedias como validación de objetivos, seguimiento y reunión de cierre. Cada etapa e instancia fue acompañada por el área de Capital humano con recordatorios, formación y material de apoyo en la plataforma. Se gestionó el desempeño de un total de 74 colaboradores dependientes de las Gerencias de Sancor Seguros Paraguay para 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.

74

COLABORADORES BENEFICIADOS CON GESTIÓN DE DESEMPEÑO



PASANTÍAS: EL 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 contratados cinco personas para pasantías: dos universitarias y tres estudiantes del nivel secundario, todas ellas solicitantes directas de dichas pasantías. Las mismas fueron supervisadas por el Departamento de Finanzas y Operaciones. Cada pasante recibió una remuneración por día trabajado.

₡ 5.025.000 EN TOTAL,
RECIBIERON 3
PASANTES POR 2
MESES DE
PASANTÍA

₡ 900.000 PERCIBIÓ 1
PASANTE POR 1
MES DE PASANTÍA

₡ 1.200.000 PERCIBIÓ 1
PASANTE POR 1
MES DE PASANTÍA





1



2



3



4



5



6



7



8



9

5



ASUNTOS DE CLIENTES

- Compromiso con nuestros agentes
- Compromiso con nuestros clientes
- Servicio de Atención y apoyo al cliente
- Cobertura para niños y jóvenes
- Innovación en productos y servicios
- Protección y privacidad de los datos

COMPROMISO CON NUESTROS AGENTES

4 8



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



Prácticas justas de operación
Asunto 4: Promover la Responsabilidad social en la cadena de valor























Derechos Humanos
Asunto 3: Evitar la complicidad



Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades

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. Trátándose 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	207	52	       
CIUDAD DEL ESTE	85	21	   
ENCARNACIÓN	49	12	 
ZONA NORTE*	30	8	 
KATUETÉ	25	6	
TOTAL	396	100	<p>(Obtenido de reporte de producción total del ejercicio, se cuenta la cantidad de códigos con producción en el período).</p> <p>(*) Incluye los departamentos de Amambay, Concepción, Boquerón, San Pedro, Caaguazú, Cordillera, Paraguarí y Guairá.</p>

DALE LÍDERES

CHE AIKUAASE

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

Por la situación de pandemia, las capacitaciones se desarrollaron en forma virtual a través de la herramienta Webex:



Temas abordados:

- ✓ Seguros de Caución
- ✓ Seguros Forestales
- ✓ Prevención de Lavado de Activos
- ✓ Repaso General de todos productos
- ✓ Seguro de Accidentes Personales

PARTICIPACIÓN EN EXPOESTRATEGAS ARGENTINA 20

Todo el cuerpo de agentes de Sancor Seguros Paraguay recibió una invitación libre y gratuita a la “Expoestrategas Argentina 20”, edición virtual del mayor encuentro profesional del mercado asegurador argentino y de la región LATAM. Este se llevó a cabo del 1 al 4 de diciembre. Esta experiencia permitió participar de conferencias live streaming donde las máximas autoridades de las principales aseguradoras de la Argentina se reúnen para analizar la coyuntura y trazar las proyecciones de sus compañías, del mercado y de la economía para el ejercicio en curso, de cara al futuro.

ALIANZA DE TRABAJO CON AGENTES

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

APP DE COBROS PROVISORIOS

Brinda una mayor agilidad y eficacia a los Agentes al momento del cobro de pólizas a los asegurados. Para usarla se necesita 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.

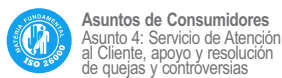
APP DE INSPECCIONES PREVIAS

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 y re inspecciones por reparación de daños previos y/o 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.

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



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



En nuestros 12 años de vida institucional hemos crecido en facturación, en cantidad de oficinas y también de asegurados, siempre bajo una misma premisa: la de brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes sobre la base de una atención personalizada, cercana y capaz de dar respuesta

Nuestros clientes



ASEGURADOS POR CATEGORÍA	2018/2019	2019/2020	2020/2021
CANTIDAD DE PERSONAS*	15.979	13.053	16.325
CANTIDAD DE EMPRESAS	838	1.209	1.317

(*) Obtenido de reporte de producción total del ejercicio para PLD, donde figuran tipo de personas, solo clientes con producción superior a 0.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL CLIENTE TM

16



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



3 5 10

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 video llamada, a cualquier hora, de manera rápida y sencilla, pudiendo seleccionar las diferentes especialidades médicas que ofrece.



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.

RSE

HOY MÁS QUE NUNCA, TE ACOMPAÑAMOS

Descargá la App **Llamando al Doctor** y accedé a nuestro consultorio virtual las 24 hs.

Disponible en [App Store](#) [Google Play](#)

SANCOR SEGUROS

ACCIDENTES PERSONALES + ASISTENCIA AL VIAJERO EN EL EXTERIOR

COBERTURA

- » COBERTURA POR ACCIDENTES PERSONALES 24 HS EN CUALQUIER PARTE DEL MUNDO.
- » GASTOS MÉDICOS POR REINTEGRO
- » ASISTENCIA AL VIAJERO EN EL EXTERIOR A TRAVÉS DE ASSIST CARD.

*COBERTURA POR COVID-19
*INCLUYE USO DE MOTOCICLETAS

AP 24 HS **SANCOR SEGUROS** **ASSIST CARD**

CONTENCIÓN PARA ACCIDENTADOS EN 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 contactar a los terceros lesionados.



CONTACTO CON CLIENTES

Brindar una atención de calidad en relación a la prestación de nuestro servicio es fundamental, para ello nos apoyamos en el Centro de Atención al Cliente (C.A.C.) del Grupo Sancor Seguros para asegurar un contacto fluido con nuestros clientes. El mismo cuenta con atención telefónica y virtual, con líneas específicas para consultas generales y línea gratuita para gestionar denuncias de siniestros.

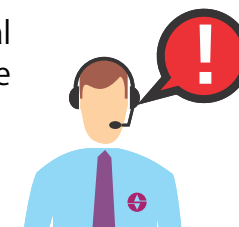
Respecto a los canales de atención virtual, contamos con:

Facebook: [Sancor Seguros Paraguay](#) ➤

Instagram: [@sancorseguropy](#) ➤

E-mail: info@sancorseguropy.com.py ➤

Volumen de llamadas ingresadas al 0800 de Paraguay (C.A.C.), durante el ejercicio 2020/2021.



SINIESTROS AUTOMOTOR PARAGUAY

EJERCICIO 2020/2021

Llamadas Ingresadas	16.790
Llamadas Atendidas	16.181
Promedio Efectividad de atención	96%
Objetivo	90%

Registros de CRM





El 55% de las comunicaciones atendidas desde la línea, han sido registradas como un contacto en CRM.

TIPO DE CONTACTO

TOTAL 2020/2021

Asesoramiento / Gestión	6.610
Disconformidad	2.247
TOTAL GENERAL	8.857

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

CONTACTO POR ASESORAMIENTO/GESTIÓN		TOTAL 2020/2021
	PATRIMONIALES - AUTOMOTORES	6.498
	SINIESTROS	6.465
	Daños materiales	5.994
	Con lesiones	255
	Denuncia manual	144
	Envío de documentación	27
	Estado de trámite	24
	Denuncia informada por tercero	18
	ASISTENCIA	33
	Al vehículo	21
	Axa	12
	PATRIMONIALES - TRANSPORTE	34
	Siniestros	
	Carga asegurada	34
	PATRIMONIALES - OTROS RAMOS	6
	Siniestros	
	Resto de ramos	6

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. Dichas encuestas corresponden a tres áreas: pos-venta, pos-siniestros (gestión completa del siniestro, no llamada a denuncia de siniestro) y servicio de interasistencia. 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.



Satisfacción con los servicios:

Durante el ejercicio 2020/2021 continuamos con el proceso de medición de Experiencia al Cliente que iniciamos el ejercicio anterior. Este circuito prevé conocer la experiencia de nuestros clientes en los diferentes momentos de contacto que tuvieron con la compañía (puntualmente en la etapa de siniestros).

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SINIESTROS AUTOMOTOR PARAGUAY

RESULTADOS 2020/2021

Trato y cordialidad	9
Claridad en la información	8
Predisposición para responder dudas	8
NPS * o Índice de recomendación	51%
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las variables: trato y cordialidad, claridad en la información y predisposición para responder dudas, son indicadores que se 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. <p>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.</p>	

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

CONTACTO POR DISCONFORMIDAD

TOTAL 2020/2021

	PATRIMONIALES - AUTOMOTORES	2.221
	SINIESTROS	2.216
	Daños materiales	2.063
	Con lesiones	99
	Denuncia manual	39
	Estado de trámite	8
	Envío de documentación	6
	ASISTENCIA	5
	Al vehículo	4
	AXA	1
	PATRIMONIALES - TRANSPORTE	3
	Siniestros	
	Carga asegurada	3
	PATRIMONIALES - OTROS RAMOS	3
	Siniestros	
	Resto de ramos	3

COBERTURA PARA NIÑOS Y JÓVENES



Derechos Humanos
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los
derechos humanos / Asunto 5: Discriminación
y grupos vulnerables / Asunto 7: Derechos
económicos, sociales y culturales

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

INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS



Asuntos de Consumidores
Asunto 2: Protección de la salud y
seguridad de los consumidores /
Asunto 3: Consumo sostenible

Durante este ejercicio, lanzamos dos nuevos productos:




✓ Home Office (hogar, vida, salud y bolso protegido)



✓ AP Road Trip (AP con asistencia al viajero con cobertura por COVID).

También lanzamos una promoción para fomentar la contratación de seguros de salud con descuentos a personas vacunadas.

SI VAS A VIAJAR VIAJÁ SEGURO



AP 24 HS ROAD TRIP **SANCOR SEGUROS** **ASSIST CARD**

HOME OFFICE
HOGAR • VIDA • SALUD • BOLSO PROTEGIDO

4 seguros en 1 para una mayor tranquilidad

Plan Individual, Gs. 158.000 mensual
Plan Matrimonial, Gs. 184.000 mensual
Plan Familiar, Gs. 231.000 mensual

Con tu seguro tenés estos beneficios:
• APD Llamando al Doctor.
• Hasta 20% de descuento en Farmacia Catetel.

SANCOR SEGUROS

* SOLO CON MAPA DE COCINA A ELECCIÓN. PROMO VÁLIDA HASTA EL 31/08/2021 O HASTA AGOTAR STOCK

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

La estrategia de Seguridad de la Información y Servicios Digitales del Grupo Sancor Seguros (Ciberseguridad) alcanza todas las operaciones de Sancor Seguros Paraguay y está 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 se va adaptando a las nuevas ciberamenazas acompañando la evolución tecnológica de la organización y sus objetivos de negocio.

Como parte de dicha estrategia, nuestro equipo de trabajo realiza los análisis de seguridad sobre las aplicaciones y tecnologías, logrando progresivamente la participación desde la concepción de los diversos proyectos de IT. Los avances en materia de los Servicios de Ciberseguridad gestionados en el último período fueron:



- ✓ Monitoreo 7x24 de eventos críticos a través de nuestra plataforma de monitoreo de eventos (SIEM) y formalización del equipo de respuesta ante incidentes de ciberseguridad (CSIRT) para la atención y resolución temprana de ciberamenazas.
- ✓ Mayores controles relacionados a fuga de Información en puertos USB y sitios de almacenamiento en la nube.
- ✓ Actualización del firewall de nueva generación que permite ampliar las conexiones de VPN y las capacidades de protección frente a nuevas amenazas avanzadas.
- ✓ Implementación de una solución de antiphishing avanzado para la protección de correos maliciosos que ingresan al Grupo Sancor Seguros.
- ✓ Implementación de charlas de concientización virtual para todos los empleados sobre temáticas relacionadas a redes sociales y dispositivos móviles seguros.
- ✓ Lanzamiento de la comunidad de seguridad informática en el portal de empleados NOS con material de concientización.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

6



PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- Compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos
- Los DDHH en el Grupo Sancor Seguros: Derecho a la vida
- Compromiso con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
- Trabajando por la inclusión social



COMPROMISO CON EL RESPETO Y LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

5 8 10 16



Derechos Humanos

Asunto 1: Debita 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

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 (Derechos Humanos) es, entonces, transversal a todo el negocio y contribuimos con lo que realmente somos expertos.

En Sancor Seguros entendemos el respeto por los Derechos Humanos como el respeto a la integridad de las personas en sentido amplio, abarcando todos los derechos esenciales que hacen a la dignidad de un ser humano.

Contamos con una Política de Derechos Humanos, lanzada en el año 2015 por el Grupo Sancor Seguros, que se fundamenta en las más importantes declaraciones internacionales de respeto y protección universal de los derechos humanos:

Para consultar la Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros, ver el [Reporte de Sustentabilidad 2018/2019](http://www.sancorseguros.com.py) disponible en www.sancorseguros.com.py ►

- ✓ 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).

LOS DDHH EN EL GRUPO SANCOR SEGUROS: DERECHO A LA VIDA

3 5 8 10 12 16



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”.

Conoce más sobre nuestras acciones para la concientización en seguridad vial durante 2020/2021. ►

COVID-19 Y DERECHOS HUMANOS



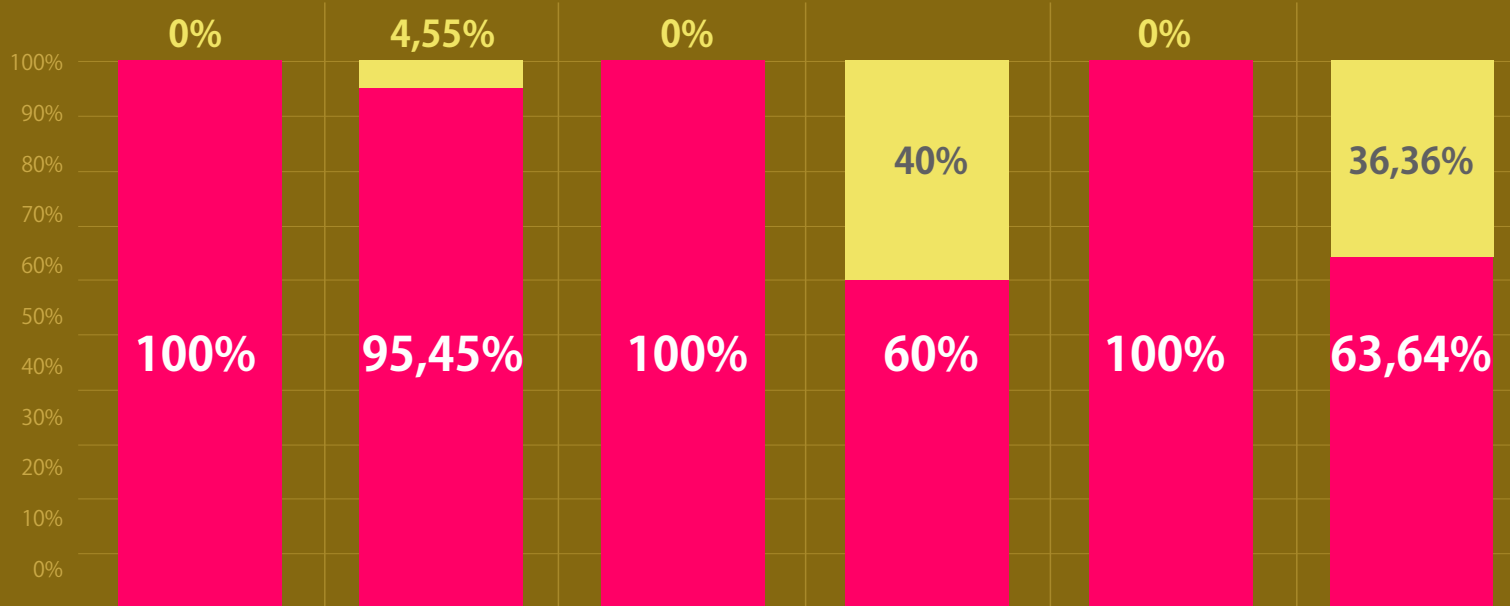
Durante 2020 realizamos un ejercicio para autoevaluar nuestra situación respecto a los Derechos Humanos en el contexto generado por la Pandemia de COVID-19. Para ello nos basamos en un documento de Naciones Unidas “Derechos Humanos y Debida Diligencia. Autoevaluación rápida COVID-19 – UNDP y B+HR, 2020”.

Si bien no es un instrumento exhaustivo de debida diligencia en materia de derechos humanos, nos permite obtener una visión parcial pero informativa de las acciones realizadas en el contexto específico de la pandemia.

Las consideraciones claves se organizan a lo largo de tres etapas de la crisis del COVID-19: preparación, respuesta y recuperación, y abarcan las siguientes temáticas: salud y seguridad en el trabajo, derechos laborales, impactos en el medio ambiente y en las comunidades, protección de la privacidad y prevención del estigma y la discriminación.

En este documento, solo se indica si determinadas acciones fueron o no realizadas. A partir de esto, estamos trabajando en la identificación de acciones e indicadores asociados, para enriquecer nuestra gestión y profundizar nuestro compromiso.

RESULTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS Y DEBIDA DILIGENCIA - COVID - 19



**SALUD Y
SEGURIDAD EN
EL TRABAJO**



**DERECHOS
LABORALES**



**MEDIOAMBIENTE
Y COMUNIDADES**



PRIVACIDAD



**PREVENCIÓN DE
ESTIGMA**



**POLÍTICA Y
GESTIÓN**



■ Abordado

■ Oportunidad de mejora

COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

3 5 8



Derechos Humanos
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables / Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

Comprometidos con la igualdad de género, adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres y del Pacto Global de Naciones Unidas. Esta decisión renueva el compromiso asumido en la gestión de esta temática, al mismo tiempo que contribuye al cambio cultural en la sociedad y a la toma de conciencia que acompañamos desde nuestro lugar como organización.

En conmemoración del Día de la Mujer, junto a la frase típica paraguaya "Rol de la Mujer", realizamos una charla sobre el empoderamiento y sobre los roles de la mujer en la compañía. Participaron **44** funcionarias.





¿Estas explotando todos tus roles?

Te invitamos a participar de la charla por el **"Día de la mujer Paraguaya"**

Miércoles 10/03 16:00 hs. Vía Webex

TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN SOCIAL

1 5 8 10 17



Derechos Humanos
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables / Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales

PROGRAMA DE INCLUSIÓN

El Grupo Sancor Seguros apunta a trabajar con el compromiso de ser una empresa inclusiva en todas las dimensiones y ámbitos posibles, enfocándose 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 Sancor Seguros Paraguay continuamos planeado estratégicamente programas y acciones que nos permitan avanzar en este sentido y desarrollar 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.

El Programa de Inclusión comprende cinco ejes de trabajos:



ACCESIBILIDAD

El objetivo es lograr que todos los edificios e instalaciones del Grupo sean accesibles y cómodos para nuestros empleados, en especial para personas con discapacidad.

Para ello, nuestra intención es trabajar en adecuar la estructura edilicia con el fin de lograr mayor accesibilidad.

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



EMPLEO INCLUSIVO

Desde el año 2016, trabajamos desde el Grupo en Argentina, en un programa de asesoramiento para evaluar la incorporación de personas con discapacidad 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.



NEGOCIOS INCLUSIVOS

Es nuestro objetivo comenzar a incluir en nuestra cadena de valor, proveedores que generen trabajo a personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, pequeños productores agropecuarios y 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).



1



2



3



4



5



6



7



8



9

7



PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO EN LA COMUNIDAD

- Prevención y seguridad hacia nuestras comunidades
- Compromiso con las comunidades locales

PREVENCIÓN Y SEGURIDAD HACIA NUESTRAS COMUNIDADES

1 3 17



Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Asunto 1: Participación activa de la comunidad / Asunto 6: Salud / Asunto 7: Inversión social

CAMPAÑA JUNTOS CONTRA EL FUEGO

Impulsada por el Comité de RSE, desde Sancor Seguros Paraguay lanzamos la campaña “Juntos contra el fuego” para ayudar a los colaboradores que forman parte del cuerpo de bomberos voluntarios del Paraguay. Con lo recaudado se realizó la compra de mochilas extintoras de agua para incendio forestal a fin de donarla a dicha institución.



4

 MOCHILAS DONADAS


CHARLA DE SEGURIDAD VIAL

Realizamos la jornada virtual de Seguridad Vial en conjunto en conjunto con la Agencia Nacional de Tránsito y Seguridad Vial.



COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES LOCALES



Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Asunto 1: Participación activa de la comunidad / Asunto 7: Inversión social

CAMPAÑA ENCORAZONE

Como cada año nos sumamos a la campaña #ENCORAZONATE en alianza con la Fundación Payasonrisas Paraguay, por medio de la cual invitamos a todos los colaboradores a realizar donaciones de juguetes, para entregar a los niños internados en los hospitales, para la celebración de los Reyes Magos.





1



2



3



4



5



6



7



8



9

8



CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

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

ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE

3 8 12 13



El Medio Ambiente

Asunto 1: Prevención de la contaminación
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático

En virtud de nuestro compromiso con una gestión sustentable, contamos con una estrategia transversal de cuidado del ambiente basada en cuatro pilares, a través de los cuales procuramos realizar todos los esfuerzos velando por la seguridad y la salud de todos los grupos de interés vinculados a nuestro negocio y nuestro desempeño en el planeta.

Prevenimos y tratamos de minimizar los impactos ambientales adversos, reduciendo la utilización de recursos, los residuos y la contaminación para hacer más eficientes nuestros procesos. Además, ponemos especial atención para evitar 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**

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS Y LA ENERGÍA ^{TM/}

8 12 13



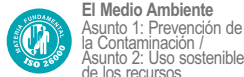
El Medio Ambiente
Asunto 2: Uso sostenible
de los recursos

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



1.445

PÓLIZAS DIGITALES EMITIDAS
EN EL EJERCICIO 2020/2021



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 del Grupo.

ADHESIÓN A PÓLIZA ELECTRÓNICA

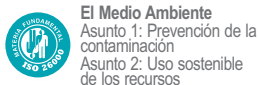
Continuamos trabajando en la implementación del servicio de Póliza Electrónica, cuyo beneficio principal es que permite disminuir la cantidad de documentos impresos, pero también contribuye a la disminución de CO₂, al reducirse la logística en el envío.

LAS SECCIONES QUE SE EMITIERON EN DIGITAL SE DETALLAN A CONTINUACIÓN;

SECCIÓN	CANTIDAD
PERSONA (SALUD – INDEMNIZACION GASTOS MEDICOS)	1177
AUTOMOTORES	110
ACCIDENTES PERSONALES	47
VIDA	45
HOGAR	24
SALUD	17
INTEGRAL DE COMERCIO	10
ROBO	5
AUTOMOTORES – CARTA AZUL	4
TRANSPORTE DE MERCADERÍA TERRESTRE	2
CAUCIÓN	1
COMPENSIVA	1
GRANIZO	1
PERSONA (AP – DURANTE TRABAJO O ACTIVIDAD)	1

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

8 12 13



Cada año relevamos los consumos de energía eléctrica, agua y papel adquirido con el propósito de medir y encontrar oportunidades de mejora. Además, llevamos adelante nuestro Programa “Compromiso con el Ambiente” a través de un proceso organizado de sensibilización y racionalización en el uso de recursos, involucrando

tanto el ámbito de la empresa como su extensión a la familia y comunidad. 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

ENERGIA ELÉCTRICA 2018/2019	Emisiones de Co2	ENERGIA ELÉCTRICA 2019/2020	Emisiones de Co2	ENERGIA ELÉCTRICA 020/2021***	Emisiones de Co2	% variación consumo
45,82 GJ (año)	3,862 Tn	43,53 GJ (año)	3,669 Tn	23,82 GJ (año)	0,81 Tn	-45,28%
AGUA 2018/2019		AGUA 2019/2020*		AGUA 2020/2021**		
720 m3 (año)		720 m3 (año)		504 m3 (año)		-30%

*Ante la situación de pandemia las empresas proveedoras de agua y energía tomaron como referencia, valores de consumo del año anterior / **Ante la situación de pandemia, respecto a consumo de agua, tuvimos un ahorro aproximado de 30%, por motivo de trabajo en cuadrilla. / ***La diferencia de las cantidades de consumo de energía eléctrica se debe al cambio de medidor del analógico a la digital.

ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS

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 16.674,80 hectáreas en la Región Occidental (Chaco Paraguayo) de nuestro país, con una cobertura Multirriesgo adaptada a las necesidades de la zona.



DETALLE DE SINIESTROS CUYAS CAUSAS HAN SIDO FENÓMENOS CLIMÁTICOS Y EROGACIONES GENERADAS POR LOS MISMOS:



CANTIDAD DE SINIESTROS*



PAGOS (USD)

	CANTIDAD DE SINIESTROS*	PAGOS (USD)
2018/2019	173	1.371.039,24
2019/2020	237	1.389.217,14
2020/2021	187	2.469.591,18

*Principales causas: helada, viento, incendio y sequía



1



2



3



4



5



6



7



8



9

9



INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

- Proceso de RSE en Sancor Seguros Paraguay
- Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas
- Influencia e impacto en los grupos de interés
- Índice de Contenidos GRI

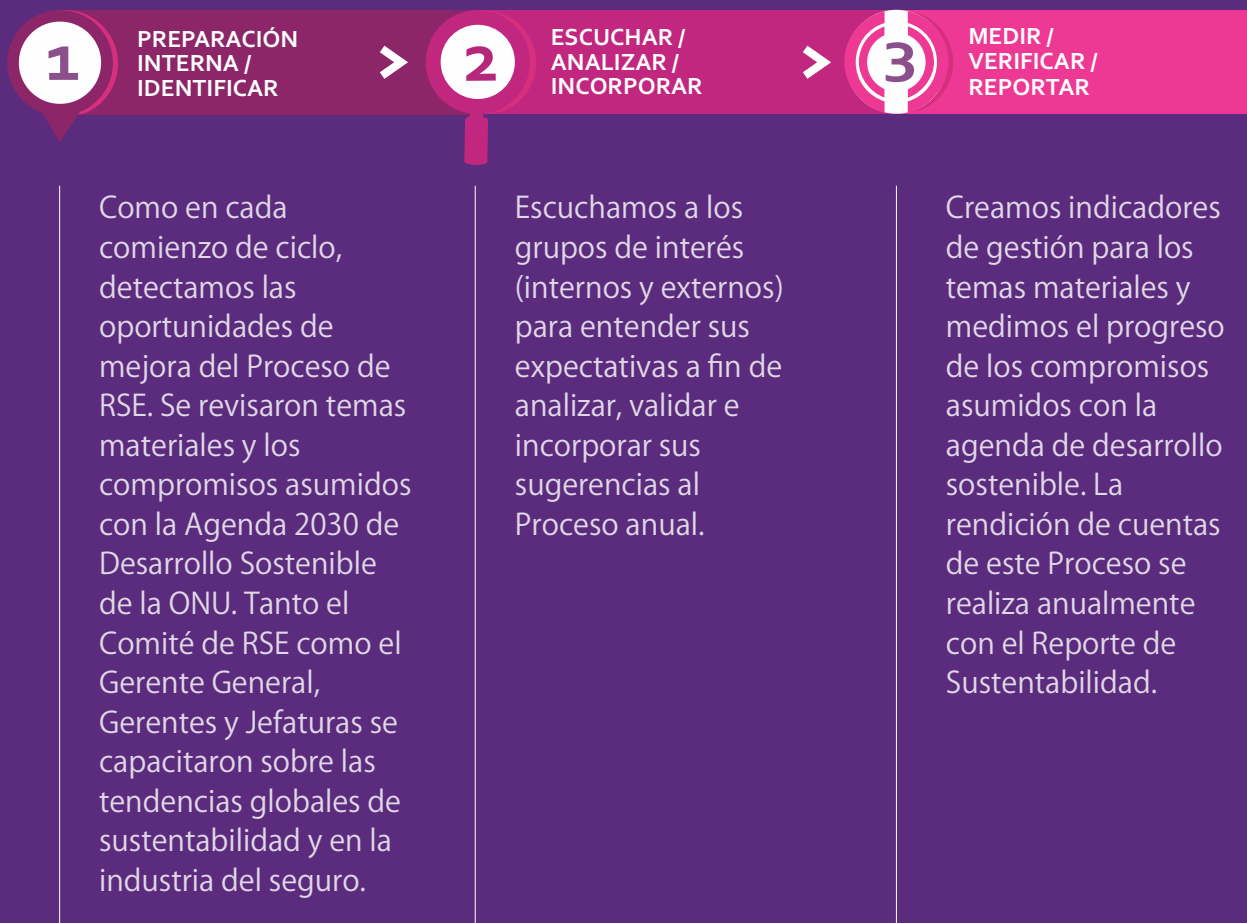
PROCESO DE RSE EN SANCOR SEGUROS PARAGUAY

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 la empresa para dar una respuesta positiva a las expectativas de nuestros grupos de interés. La rendición de cuentas de este Proceso se realiza anualmente con el Reporte de Sustentabilidad.

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, 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, la Serie AA1000 de AccountAbility y los Principios para el Empoderamiento de la Mujeres.

Las 3 etapas del Proceso de RSE y la rendición de cuentas que implementamos son:



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

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

Para identificar cada sección de este Reporte, donde se están adoptando Asuntos de la Norma ISO 26000, utilizamos un sello que diseñamos inspirado en el logo oficial de la Norma, asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y el Yang. A través de este diseño concebido a estos efectos, diferenciamos las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia, el Asunto correspondiente que propone la Norma.

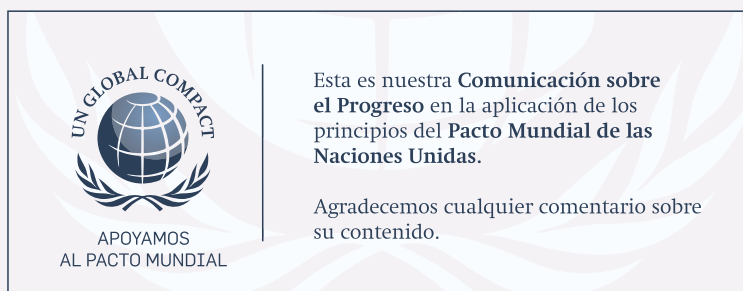
COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Reafirmando como cada año nuestro compromiso ineludible con el Pacto Global de Naciones Unidas, presentamos con este Reporte de Sustentabilidad una nueva Comunicación para el Progreso (COP) en el nivel activo.

De esta forma, damos a conocer nuestro apoyo y cumplimiento de los 10 Principios propuestos por esta iniciati-

va internacional para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En el [Índice de Contenidos GRI](#) ► se incluyen las referencias a las páginas en las que se abordan cada uno de estos Principios.



INFLUENCIA E IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

La tabla a continuación presenta los estándares de la iniciativa Global Reporting Initiative (GRI) que utilizamos para rendir cuentas sobre nuestros temas materiales. Para aquellos temas que no se pudo establecer relación, siguiendo las recomendaciones de los lineamientos GRI, creamos estándares propios con KPI's específicos que permitan mostrar la evolución de la gestión de dicho tema material en el tiempo. Los estándares propios están marcados en **negrita**. A su vez, mostramos el impacto que cada tema material tiene sobre nuestros grupos de interés.

CRECIMIENTO CON RENTABILIDAD

Tema material agregado o renombrado en la revisión 2020.
Estándares propios en **negrita**

REFERENCIAS

E: Empleados; A: Asegurados; AG: Agentes de seguros; P: Proveedores;
CL: Comunidades Locales; M: Medioambiente; G: Gobierno;



TEMAS MATERIALES	ENFOQUE DE GESTIÓN	ESTÁNDAR RELACIONADO	IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS
Desempeño económico sostenido	Implica la mejora continua de nuestro desempeño, garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos, la fortaleza financiera de largo plazo y un patrimonio neto sólido, la creación y la distribución de valor económico, y la generación de riqueza para nuestros grupos de interés.	GRI 201: Desempeño económico 2016	
Inversiones con criterios sostenibles	Apunta a que nuestras inversiones contemplen –además de variables económico-financieras– cada vez más aspectos y criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).	Prácticas de inversión y abastecimiento ➤	
Trabajo para evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica	En un contexto marcado por la incertidumbre jurídica, desarrollamos estrategias necesarias para prevenir y evitar los casos judiciales contrapuestos ante la Compañía.	Evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica ➤	
Alianza y compromiso con el canal de ventas	Desarrollar nuestra relación con los Agentes a través del diálogo, las capacitaciones y la participación en estrategias comerciales, aumentando su satisfacción y lealtad. Los Agentes desempeñan un papel clave en la promoción, distribución de productos y desarrollo de productos y la mejora de los servicios.	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	
Gestión activa de la Siniestralidad	Disminuir los costos de siniestros y mantener un porcentaje de siniestralidad acorde al mercado, a través de estrategias conjuntas de las áreas y el desarrollo de iniciativas y Programas de Responsabilidad Social Empresaria vinculados a la Prevención y la Seguridad.	Reducción de la siniestralidad ➤	
Inclusión financiera	Garantizar el acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y la sociedad en su conjunto, y sean prestados de manera responsable y sostenible.	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	

RELACIONAMIENTO CON EL ASOCIADO

Tema material agregado o renombrado en la revisión 2020.
Estándares propios en **negrita**

REFERENCIAS

E: Empleados; A: Asegurados; AG: Agentes de seguros; P: Proveedores;
CL: Comunidades Locales; M: Medioambiente; G: Gobierno;



TEMAS MATERIALES	ENFOQUE DE GESTIÓN	ESTÁNDAR RELACIONADO	IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS
Diálogo e involucramiento con los grupos de interés	Escuchar, comprender, procesar e integrar a la estrategia del negocio las expectativas de los grupos de interés, para poder dar respuestas efectivas ante sus reclamos, y, al mismo tiempo, sensibilizar y promover la adopción de conductas que eviten riesgos y contribuyan a un desarrollo saludable y estilo de vida sostenible con el fin de producir valor compartido para nuestros grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	
Atención de calidad del asegurado	Garantizar una experiencia única y distintiva con foco en nuestros clientes, para mantener y fortalecer su lealtad. Enfocar los procesos hacia los asegurados es un objetivo de nuestro Programa IO (Innovación y Optimización).	Atención de calidad y contención al cliente ➤	
Transparencia y claridad en la comunicación de productos y servicios	Garantizar una comunicación clara y transparente de la información otorgada, las condiciones de la póliza, la calidad del servicio y el alcance de la cobertura de los seguros.	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	
Promoción de la conciencia aseguradora	Fomentar la previsión y planificación familiar/personal a través de los seguros y así evitar que las familias queden muy expuestas y desprotegidas frente a las contingencias de la vida.	GRI 413: Comunidades locales 2016	

EFICIENCIA EN LOS PROCESOS CLAVE DE NEGOCIO

Tema material agregado o renombrado en la revisión 2020.
Estándares propios en **negrita**

REFERENCIAS

E: Empleados; A: Asegurados; AG: Agentes de seguros; P: Proveedores;
CL: Comunidades Locales; M: Medioambiente; G: Gobierno;



TEMAS MATERIALES	ENFOQUE DE GESTIÓN	ESTÁNDAR RELACIONADO	IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS
Gestión integral de riesgos (operacionales, Derechos Humanos y ASG)	Implica la mejora continua de la gestión integral de riesgos, teniendo en cuenta potenciales impactos ambientales, sociales o relacionados con los Derechos Humanos para garantizar la sustentabilidad de nuestra empresa y grupos de interés, en un entorno cada vez más exigente y ante la amenaza u ocurrencia de cualquier evento negativo o alterador.	GRI 102: Contenidos generales 2016	
Prevención del Fraude y Lavado de Activos	Alude al trabajo continuo en concientización mediante la utilización de las herramientas más innovadoras, capaces de analizar diferentes fuentes de información para alertar situaciones de indicios de fraude y lavado de dinero.	GRI 205: Anticorrupción 2016	
Ética y transparencia en la gestión del negocio	Refiere a las políticas, directrices y procedimientos internos que definen el sistema de reglas para asegurar la apertura y la transparencia, el respeto de las normas éticas y la promoción de la ética empresarial, la prevención de la corrupción y la eficiencia del negocio en un ambiente de competencia leal. Al pertenecer a un sector basado en la confianza, jugamos un papel clave en la protección de la reputación y la credibilidad de nuestra empresa.	GRI 102: Contenidos generales 2016	
Gestión responsable de proveedores	Desarrollar a nuestros prestadores en temáticas relacionadas con la gestión sustentable del negocio y trabajar conjuntamente con ellos para asegurarnos de que cumplan con estándares de conducta ética, prácticas anticorrupción, prácticas laborales y ambientales, gestión de la higiene, la salud y la seguridad de sus trabajadores y la inexistencia de trabajo infantil e informal.	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	
Uso sostenible de los recursos y energía	Reducir el uso de los recursos, reciclar/reutilizar o dar un destino sustentable a los residuos de todas las operaciones de nuestra compañía, alcanzar la ecoeficiencia y optimizar la estructura de gastos en nuestra organización.	GRI 301: Materiales 2016 GRI 302: Energía 2016	
Conformidad ambiental de los productos y servicios	Reducir el impacto de nuestros productos y actividades en el medio ambiente promoviendo la digitalización de los procesos y la gestión sustentable de residuos provenientes de todas las operaciones de la empresa y nuestra cadena de valor.	GRI 301: Materiales 2016	

EFICIENCIA EN LOS PROCESOS CLAVE DE NEGOCIO








(cont.)

Tema material agregado o renombrado en la revisión 2020.
Estándares propios en **negrita**

REFERENCIAS

E: Empleados; A: Asegurados; AG: Agentes de seguros; P: Proveedores;
CL: Comunidades Locales; M: Medioambiente; G: Gobierno;



TEMAS MATERIALES	ENFOQUE DE GESTIÓN	ESTÁNDAR RELACIONADO	IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS
 Adaptación y mitigación al cambio climático	El cambio climático es hoy la mayor amenaza económica del mundo. Es necesario desarrollar mecanismos para evaluar los riesgos, analizar posibles escenarios, estimar los impactos económico-financieros y considerar las nuevas oportunidades de negocio asociadas al cambio climático, incluyendo capacitaciones para integrar la gestión de riesgos a la estrategia de la empresa, así como la creación e implementación de equipos responsables de la gestión climática.	GRI 201: Desempeño económico 2016	
 Ciberseguridad	Apunta a profesionalizar este riesgo transformándolo en nuevos productos que velen por los datos personales que tenemos en nuestro poder, y protejan la confidencialidad e integridad de las personas que contratan nuestros servicios, no sólo en relación a nuestros productos sino en todos los aspectos de la vida donde puedan estar expuestos ante riesgos cibernéticos.	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	
INNOVACIÓN			
 Productos adaptados a las tendencias y cambios demográficos	Identificar las necesidades y actualizar nuestra oferta de productos y servicios en consonancia al marco regulatorio cambiante y ante los requisitos de nuestros clientes que evolucionan constantemente con las mega tendencias e innovaciones tecnológicas. Siempre en un marco de respeto por los DDHH y el ambiente en que operamos.	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	
Innovación Corporativa	Consiste en desarrollar capacidades basadas en la digitalización que permitan promover e impulsar iniciativas que se refieran a mejoras incrementales en procesos, productos y operaciones actuales, para actuar más eficientemente y entregar un mayor valor a los clientes utilizando metodologías ágiles y buscando soluciones creativas e innovadoras.	Innovación corporativa ►	

CAPITAL HUMANO

Tema material agregado o renombrado en la revisión 2020.
Estándares propios en **negrita**

REFERENCIAS

E: Empleados; A: Asegurados; AG: Agentes de seguros; P: Proveedores;
CL: Comunidades Locales; M: Medioambiente; G: Gobierno;



TEMAS MATERIALES	ENFOQUE DE GESTIÓN	ESTÁNDAR RELACIONADO	IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS
Conciliación laboral, personal y familiar	Abogar por el respeto de los derechos básicos de nuestros colaboradores garantizando un nivel de vida digno, y además facilitar que cualquier persona trabajadora pueda mantener al mismo tiempo una carrera profesional plena y a la vez ejercer su derecho al cuidado de su familia y el desarrollo de su personalidad brindándoles oportunidades de crecimiento y desarrollo familiar y social, en un marco de tratamiento equitativo y condiciones laborales justas.	GRI 401: Empleo 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	
Desarrollo y autogestión profesional	Alentar la capacitación y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores otorgando herramientas que los prepare y motive a enfrentar los grandes desafíos de nuestro sector.	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	
Seguridad y salud de empleados	Proporcionar condiciones óptimas de higiene y seguridad en cada puesto de trabajo y en todo momento, velando por la seguridad de nuestros colaboradores.	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 ⁽¹⁾	
Diversidad e igualdad de oportunidades	Trabajar en acciones y en el desarrollo de políticas concretas para asegurar que todos los empleados sean tratados de manera justa y sin discriminación, y para que haya oportunidades profesionales equitativas sin ningún tipo de distinción o condición.	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	
Compromiso y cultura organizacional	Consolidar los valores y comportamientos que signan la cultura de nuestra empresa, fortalezas identificadas como orgullo de pertenecer; vocación de servicio; compromiso con la evolución de la organización; deseo de contribuir al crecimiento y trayectoria de la empresa; alto compañerismo en los equipos; buenos vínculos interpersonales dentro de las distintas áreas, que funcionan como motivadores en situaciones difíciles.	Compromiso y cultura organizacional ➤	

⁽¹⁾ En el presente reporte se utiliza esta versión del estándar GRI 403 por primera vez.

PROMOCIÓN Y RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS

Tema material agregado o renombrado en la revisión 2020.
Estándares propios en **negrita**

REFERENCIAS

E: Empleados; A: Asegurados; AG: Agentes de seguros; P: Proveedores;
CL: Comunidades Locales; M: Medioambiente; G: Gobierno;



TEMAS MATERIALES	ENFOQUE DE GESTIÓN	ESTÁNDAR RELACIONADO	IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS
Prevención y seguridad vial	En un mercado enfocado en la atención del siniestro, innovamos en favor de una cultura de la prevención en el ámbito vial y velamos por que los siniestros no sucedan. Estamos comprometidos con esta causa y trabajamos a favor de la seguridad vial y el derecho a la vida, tomando como premisa el Art. Nro. 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU: Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.	GRI 413: Comunidades locales 2016	
Promoción de los Derechos del Niño	Compromiso de la empresa con los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Pacto Global y Save the Children, y el trabajo continuo en programas destinados a las futuras generaciones para contribuir a su seguridad y la prevención de los riesgos que los impactan.	GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos 2016	
Empoderamiento de la Mujer	Garantizar la incorporación equitativa de los talentos, aptitudes, experiencias y energías de las mujeres en nuestra organización, respetando nuestro compromiso con los Siete Principios para el Empoderamiento de las Mujeres que buscan empoderarlas para que participen plenamente en todos los sectores y a todos los niveles de la actividad económica.	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	
Inclusión de grupos vulnerables	Concretar alianzas y trabajar en productos/ servicios y programas inclusivos que permiten mejorar la calidad de vida de la población con mayor vulnerabilidad social.	GRI 413: Comunidades locales 2016	
Resiliencia social	Implementar una estrategia transversal de sustentabilidad, identificando y abordando los desafíos que amenazan el desarrollo sostenible, ofreciendo protección contra tales riesgos donde sea viable, apoyando los esfuerzos para reducirlos y prevenirlos, y así fortalecer e impulsar la resiliencia de todos nuestros grupos de interés.	Resiliencia social ➤	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016							
CONTENIDOS GENERALES							
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización						
	102-1 Nombre de la organización	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4, 6, 55, Nota 1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 5
	102-3 Ubicación de la sede	5				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-4 Ubicación de las operaciones	5				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	94				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-6 Mercados servidos	5, 6, 50				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-7 Tamaño de la organización	6, 26				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	35, 36, 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	Principio 3
	102-9 Cadena de suministro	28, 29, 46, 47				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	55, Nota 3			Principio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	7, 66, 67				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	Principio 1
	102-12 Iniciativas externas	1, 30, 58, 61, 73, 94				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	Principio 1
	102-13 Afiliación a asociaciones	23, 24				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	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
Estrategia							
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	7, 11, 27, 60, 74, 75, 76, 77, 78, 79				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	Principio 1
Ética e integridad							
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	30, Nota 4			Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	Principio 1 y 4
Gobernanza							
102-18	Estructura de gobernanza	15, 16, 17				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
102-19	Delegación de autoridad	17				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	17				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8, 9, 10, 11		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	15, 17				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8, 9, 11		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nota 5				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 5				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	17				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
Participación de los grupos de interés							
102-40	Lista de grupos de interés	73, 74				5.3, 7.2	Principio 1 y 9

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Nota 6		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	Nota 7				5.3, 7.2	Principio 1 y 9
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	8, 11, 14, 18, 21, 53, 54				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 1 y 9
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	10, 53, 54				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 1 y 9
Prácticas para la elaboración de informes							
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 8				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	74, 75, 76, 77, 78, 79				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1
	102-47 Lista de temas materiales	11				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 9				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	74, 75, 76, 77, 78, 79				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-50 Periodo objeto del informe	94				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-51 Fecha del último informe	Reporte de Sustentabilidad 2019-2020				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	94				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	94				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	80-93				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-56 Verificación externa		Nota 10			7.2, 7.5.3, 7.6.2	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
TEMAS MATERIALES							
Desempeño Económico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 74, 77				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 25, 26, 67, 70			Principio 1 Principio 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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25, 26, 70				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	25, 26		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	70		13.1	Principio 7	6.5.5	
Impactos económicos indirectos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 74, 77				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 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	Principio 1, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45, 48, 49				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	45, 48, 49		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	Principio 10
Prácticas de adquisición							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 76				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 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	Principio 1, 2, 3, 7, 10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29				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	29				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	8, 9, 10, 76				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 30, 31, 32, 33				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1- 6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 31, 32, 33				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	30, 31, 32, 33		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 11		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	Principio 10
Materiales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 76				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 67, 68				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1, 67, 68				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	1		8.4, 12.2	Principio 7 Principio 8	6.5.4	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 12	8.4, 12.2, 12.5	Principio 8	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	
Energía							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 76				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 67, 69				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69				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	69		8.4, 12.2, 13.1	Principio 7 Principio 8	6.5.4	
	302-4 Reducción del consumo energético	69		8.4, 12.2, 13.1	Principio 8 Principio 9	6.5.4, 6.5.5	
Empleo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 78				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 37, 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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 37, 38				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	36		5.1, 8.5, 8.6, 10.3	Principio 6	6.4.3	Principio 3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	37, 38		3.2, 8.5			Principio 3
	401-3 Permiso parental	Nota 13		5.1, 8.5	Principio 6	6.4.4	Principio 3
Salud y seguridad en el trabajo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 78				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 37, 39, 40				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37, 39, 40				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	39		8.8			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	39		8.8			
	403-3 Servicios de salud ocupacional	37		8.8			
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral	Nota 14		8.8, 16.7			
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	40		8.8			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	37, 40		3.5			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	37		8.8			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral	40		8.8		6.4.6	Principio 3
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo		Nota 15	3.6, 8.8,		6.4.6, 6.8.8	Principio 3
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo		Nota 15	3.6, 8.8		6.4.6, 6.8.8	Principio 3
Formación y enseñanza							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 78				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 41, 42, 43, 44				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41, 42, 43, 44				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	42		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	Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	41, 43, 44		8.2, 8.5		6.4.7, 6.8.5	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	44		5.1, 8.5, 10.3		6.4.7	Principio 3
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 78, 79				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 57, 58, 61, 62, 63				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1- 6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16, 35, 62, 63				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	16, 35		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	Principio 3
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 16		5.1, 8.5, 10.3	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 3
Trabajo infantil							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 79				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 55, 57, 58, 73				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57, 58				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	57, 58		8.7, 6.2	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	Principio 2, 3
Trabajo forzoso u obligatorio							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 78				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 34, 37, 38, 57, 58, 73				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57, 58				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	57, 58		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	Principio 2
Evaluación de derechos humanos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 79				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 55, 57, 58, 73				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24, 57, 58				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	24			Principio 1	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.5	Principio 1
Comunidades locales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 75, 79				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13, 18, 59, 62, 63, 64, 65				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 64, 65				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	64, 65			Principio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 7, 10
Marketing y etiquetado							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 75				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 75				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 17				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Principio 5
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 18				4.6, 6.7.3	Principio 6
Privacidad del cliente							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 77				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 11, 43, 56				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 43, 56				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 19				6.7.1-6.7.2, 6.7.7	Principio 6
Cumplimiento socioeconómico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 75				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14, 75				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 20				4.6, 6.7.1- 6.7.2	Principio 6
Prácticas de inversión y abastecimiento							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 74				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 25, 26				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7, 10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	G4- FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles ambientales o sociales tanto positivos como negativos		Nota 15				
Evitar la judicialidad ante la inseguridad jurídica							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 74				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74	Nota 21			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Reducción de la siniestralidad							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 74, 75, 76, 77, 78, 79				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 13, 25, 26				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1- 6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N2 Porcentaje de siniestralidad	26					
Atención de calidad y contención al cliente							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 74, 75, 76, 77, 78, 79				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 52, 53, 54				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1- 6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52, 53, 54				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N3 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de clientes	53, 54					
	N4 Contención de los accidentados en siniestros viales (cantidad de atendidos por el EIR)	52					

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
Innovación corporativa							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 77				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 11, 19, 20, 21, 22				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 20, 21, 22				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N5 Cantidad de proyectos en marcha del Área de Innovación	19, 20, 21, 22					
Compromiso y cultura organizacional							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 78				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 27, 44				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	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27, 44, 78	Nota 21			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
Resiliencia social							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	8, 9, 10, 79				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 7, 11, 12, 13, 18, 27				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1- 6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7, 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 13				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N6 Iniciativas desarrolladas durante el ejercicio para promover la resiliencia social	37, 51, 55, 59, 60					

NOTAS AL ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

- Nota 1:** No contamos con productos que se encuentren prohibidos en el mercado.
- Nota 2:** Contamos con funcionarios por nómina y de forma tercerizada y prestadores de Servicios. No contamos con colaboradores con contratos a media jornada.
- Nota 3:** Durante el ejercicio 2020/2021 se abrió una nueva sucursal en la localidad de Encarnación. No obstante, no hubo cierre de instalaciones, nuevos 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:** Para conocer nuestra misión, visión y valores consultar nuestra web institucional: <https://www.sancorsegueros.com.py/quienes-somos>
- Nota 5:** 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 6:** 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 7:** Para más información sobre nuestro mapeo de grupos de interés consultar reportes anteriores, disponibles en <https://www.sancorsegueros.com.py/rse>.
- Nota 8:** El Balance de Sancor Seguros del Paraguay S.A. se encuentra disponible en <https://www.sancorsegueros.com.py/quienes-somos>.
- Nota 9:** 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 10:** Este Reporte de Sustentabilidad no ha sido verificado externamente.
- Nota 11:** Durante el ejercicio económico 2020/2021 no se comunicaron casos de corrupción al área de recursos humanos.
- Nota 12:** El contenido en su totalidad no es aplicable.

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

Nota 13: Todos los colaboradores cuentan con el derecho de 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 14: Sancor Seguros del Paraguay no cuenta con comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

Nota 15: Actualmente no contamos con datos sistematizados para poder responder a este contenido, pero trabajaremos para poder incluirlo en futuros reportes.

Nota 16: 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 17: En el ejercicio 2020/2021 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con e incidentes relativos al etiquetado de productos y servicios.

Nota 18: En el ejercicio 2020/2021 no se registran sanciones, multas o incumplimientos relacionadas con incidentes relativos a las comunicaciones de marketing.

Nota 19: En el ejercicio 2020/2021 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 20: En el ejercicio 2020/2021 no se registraron incumplimientos de leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Nota 21: Actualmente no contamos con indicadores que puedan cuantificar la gestión de este tema material.

ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE 2020/2021

Este es el cuarto Reporte de Sustentabilidad de Sancor Seguros del Paraguay S.A. correspondiente al período julio 2020 - junio 2021, coincidente con nuestro ejercicio económico.

La gestión de sustentabilidad de Sancor Seguros del Paraguay está enmarcada en la gestión del Grupo Sancor Seguros que, desde hace 16 años, sigue las mejores prácticas y lineamientos de sustentabilidad. El presente Reporte, como todo el Proceso de RSE de Sancor Seguros del 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. Incorporamos 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)**. ➤

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

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

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

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@sancorseguros.com.py

Redes sociales:
 Facebook (Sancor Seguros Paraguay)
 Instagram (@Sancorseguros.py)

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

Al cumplirse un nuevo año de trabajo insertos en una realidad particularmente compleja debido a los factores globales por todos conocidos, este Reporte de Sustentabilidad quiere mostrar desde la primera imagen, la postura sólida y erguida de Sancor Seguros Paraguay frente a dichos desafíos. Los colores de los Objetivos de Desarrollo Sustentable vuelven a revelar el espíritu de cada acción consignada en este elemento informativo: el desarrollo integral de las personas, el cuidado del medio ambiente, el respeto por los derechos de todos, fomentar la solidaridad, la igualdad de oportunidades, entre otros. Por eso, en el diseño propuesto, tales colores están intencionalmente ubicados en las ventanas del edificio emblemático de la empresa, mostrando los matices de la mirada que tiene Sancor Seguros Paraguay para poder dar respuestas que construyan calidad de vida en sus comunidades. **cicarelli fisano**



AGRADECIMIENTOS

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

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

Asunción, diciembre de 2021.

