

Carta  
del CEO

Somos Grupo  
San Cristóbal

Ética y Gobierno  
Corporativo

Lo hacemos  
sustentable

Negocios  
sostenibles

Organización  
comprometida

Vínculos  
responsables

Anexo

Reporte de Sustentabilidad 2020 · 2021



# LO HACEMOS SUSTENTABLE



GRUPO  
SAN  
CRISTÓBAL



# ÍNDICE



## 04 Somos Grupo San Cristóbal

- 05 Propósito
- 07 Unidades de negocios
- 07 Productos y servicios
- 08 Presencia nacional
- 09 2021 en cifras
- 11 Diálogo con partes interesadas



## 21 Lo hacemos sustentable

- 22 Estrategia de sustentabilidad
- 24 Matriz de materialidad



## 35 Organización comprometida

- 36 Gran lugar de trabajo
- 43 Gestión ambiental responsable



## 15 Ética y Gobierno Corporativo

- 16 Estructura ejecutiva
- 17 Hacia una cultura de integridad
- 18 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- 19 Prevención de Fraude
- 20 Auditoría Interna



## 26 Negocios sostenibles

- 27 Finanzas de Impacto
- 31 Innovación en productos



## 49 Vínculos responsables

- 50 Foco en clientes
- 53 Productores Asesores de Seguros
- 55 Proveedores
- 59 Compromiso con la comunidad

# CARTA DEL CEO

Con gran satisfacción comparto con ustedes el cuarto Reporte de Sustentabilidad del Grupo San Cristóbal. Nuestra rendición de cuentas de los impactos económicos, sociales y ambientales del negocio, además de honrar nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, iniciativa a la que adherimos e integramos su Mesa Directiva en Argentina.

Este último tiempo ha sido extremadamente complejo para todas las personas. Aún estamos en un contexto de pandemia que modificó nuestra vida cotidiana, nuestra forma de trabajar, de relacionarnos y de comunicarnos. Más que nunca ratificamos nuestro propósito organizacional de *“hacer que nuestros clientes estén seguros, cuidando su bienestar y patrimonio, esmerándonos por entender sus necesidades, ayudándolos a tener éxito y superando sus expectativas”*. Por eso mantuvimos firme el foco principal en el cuidado de la salud y el bienestar de nuestros públicos de interés, en especial, de quienes trabajan en Grupo San Cristóbal.

Pero también sabemos que estamos en un momento de oportunidades y cambios transformacionales. En este último ejercicio hemos tenido algunos hitos relevantes para nuestra organización de cara a un futuro promisorio y atendiendo a las expectativas con que nos interpela la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Atentos a estos desafíos es que rediseñamos nuestra estrategia de sustentabilidad, la cual potencia nuestro compromiso como organización responsable, pero también, culmina con la integración de la sostenibilidad en nuestro negocio. En este sentido, inversiones de impacto y productos sostenibles son algunos de los nuevos caminos que traza esta estrategia, la cual toma como pilar esencial nuestros valores organizacionales y aspectos prioritarios como la innovación, la diversidad y la integridad. Estas tres cuestiones, por cierto, han sido relevantes en el último ejercicio.

Consolidamos nuestro proceso de innovación e inclusión digital en todo el Grupo San Cristóbal. Poniendo al cliente en el centro, y atendiendo a sus expectativas, destaco la gran capacidad de adaptación de nuestros equipos y Productores Asesores de Seguros (PAS) a estos desafíos, sin dudas potenciados por la pandemia. Todo esto redundó en un evidente y significativo crecimiento de nuestros canales comerciales digitales, así como en mayor satisfacción de nuestros clientes.

También pusimos en marcha nuestro Programa de Diversidad e Inclusión con el propósito firme de potenciar una cultura organizacional basada en la igualdad, el respeto y las oportunidades para todas las personas, en especial, aquellas más vulnerables. Sin dudas que nuestro compromiso con los Principios WEPs de ONU Mujeres fue el puntapié para formalizar estos procesos de inclusión.

Me enorgullece saber que todas estas transformaciones están fundadas en un comportamiento ético y ejemplar. Celebro el desarrollo y la implementación del Código de Ética y Conducta de Grupo San Cristóbal, que fue presentado internamente a través de acciones de capacitación y sensibilización.



Finalmente, agradezco a cada integrante de Grupo San Cristóbal y a todos nuestros grupos de interés por su compromiso y honestidad para que aun en tiempos complejos, podamos seguir brindando servicios de excelencia. Este reporte comparte todo lo que hicimos, y también muestra el camino hacia dónde queremos ir como organización comprometida con la ética, la prosperidad, las personas y el planeta.

Los invito a conocer nuestro reporte.  
Cordialmente,

**Diego Guaita**  
CEO, Grupo San Cristóbal

Somos Grupo San Cristóbal →

# CLIENTES SEGUROS Y CUIDADOS



1.972

colaboradores



9

unidades  
de negocios



+10.000

Productores Asesores  
de Seguros (PAS)



7

centros  
médicos



+930.000

asociados  
y clientes



60

sucursales



# PROPÓSITO

El Grupo San Cristóbal es un conglomerado de empresas que brinda soluciones de seguros y servicios financieros para personas y empresas.



## Nuestro propósito

Hacer que nuestros clientes estén seguros, cuidando su bienestar y patrimonio, esmerándonos por entender sus necesidades, ayudándolos a tener éxito y superando sus expectativas.

Los orígenes del Grupo están en Rosario, provincia de Santa Fe, cuando en 1939 inicia sus actividades San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales. Nos inspiran los pilares de la filosofía mutualista. Contamos con 9 unidades de negocio que ofrecen un completo portfolio de soluciones en Argentina y la región.



Principios culturales y comportamientos



SOMOS UN  
MISMO EQUIPO

- Comparto genuinamente mis conocimientos, ideas y experiencias.
- Celebro la diversidad de opiniones, doy lo máximo siempre honrando mis compromisos.
- Tengo conciencia de que mis acciones impactan en otros.



LO HACEMOS  
SUSTENTABLE

- En todo lo que hago, tengo en cuenta el impacto social, ambiental y económico.
- Gestiono responsablemente los riesgos.
- Construyo relaciones de largo plazo, respeto los derechos y cumplo los acuerdos



NUESTRA PRIORIDAD,  
EL CLIENTE

- ¡Estoy cerca! Conozco a nuestro cliente, entiendo sus necesidades y actúo en consecuencia.
- Comprendo cómo impactan mis decisiones en nuestros grupos de interés.
- Escucho de verdad, me involucro y desarrollo soluciones integrales.
- Pongo mi experiencia al servicio del cliente.



INTEGRIDAD O NADA

- Garantizo y promuevo la diversidad, la igualdad e inclusión, ¡siempre!
- Genero comunicaciones respetuosas, transparentes, oportunas y cálidas.
- Cumplo con mis compromisos, soy coherente con mis acciones y responsable por los resultados.
- Impulso la confianza para fortalecer y empoderar a las personas.



EVOLUCIONAR  
PARA CRECER

- Tengo una actitud positiva. Reflexiono, administro y aprendo de los errores para ir por mucho más. Pienso en grande.
- Soy emprendedor, inquieto e innovador, en búsqueda constante de nuevas oportunidades de crecimiento.
- Siempre doy más en búsqueda de la excelencia.
- Soy flexible, me anticipo y adapto a nuevos escenarios y evoluciono con ellos.

# UNIDADES DE NEGOCIOS

Constituimos una figura de gestión integral y transversal de las siguientes compañías:



### Seguros

- San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales
- Asociart ART S.A.
- San Cristóbal Seguro de Retiro S.A.
- iúnigo Argentina Compañía de Seguros S.A.
- San Cristóbal Seguros S.A. de Uruguay



### Finanzas

- San Cristóbal Servicios Financieros S.A.
- San Cristóbal Caja Mutual



### Servicios

- Asociart Servicios S.A.
- San Cristóbal Empresa de Viajes y Turismo S.A.

# PRODUCTOS Y SERVICIOS

Contamos con una gran solvencia y trayectoria en el mercado asegurador y de servicios financieros en Argentina, con una creciente presencia regional.



### Personas

Seguros de Auto, Hogar, Vida, Retiro, Accidentes personales, Responsabilidad civil, Embarcaciones, Caución alquiler, Mala praxis. Préstamos prendarios (autos, utilitarios y otros destinos) y a sola firma. Ahorro a término. Paquetes turísticos. Pasajes y hoteles.



### Empresas

Seguros de Riesgos del Trabajo. Flota vehículos. Vida Colectivo. Retiro Colectivo. Transporte de mercaderías. Caución. Comercios. Consorcios. Incendio. Responsabilidad Civil. Robo. Seguro Técnico. AP Prestacional. Todo Riesgo Operativo. Préstamos prendarios (autos, utilitarios y otros destinos) y para capital de trabajo. Programas de incentivo. Viajes corporativos. Medicina laboral. Contact center. Higiene y Seguridad.



### Agro

Seguros para granizo. Seguro Integral agropecuario. Transporte de granos, silo bolsas, *pick-up* e implementos agrícolas. Seguro vida peón rural. AP rurales y maquinarias.

# SOLUCIONES

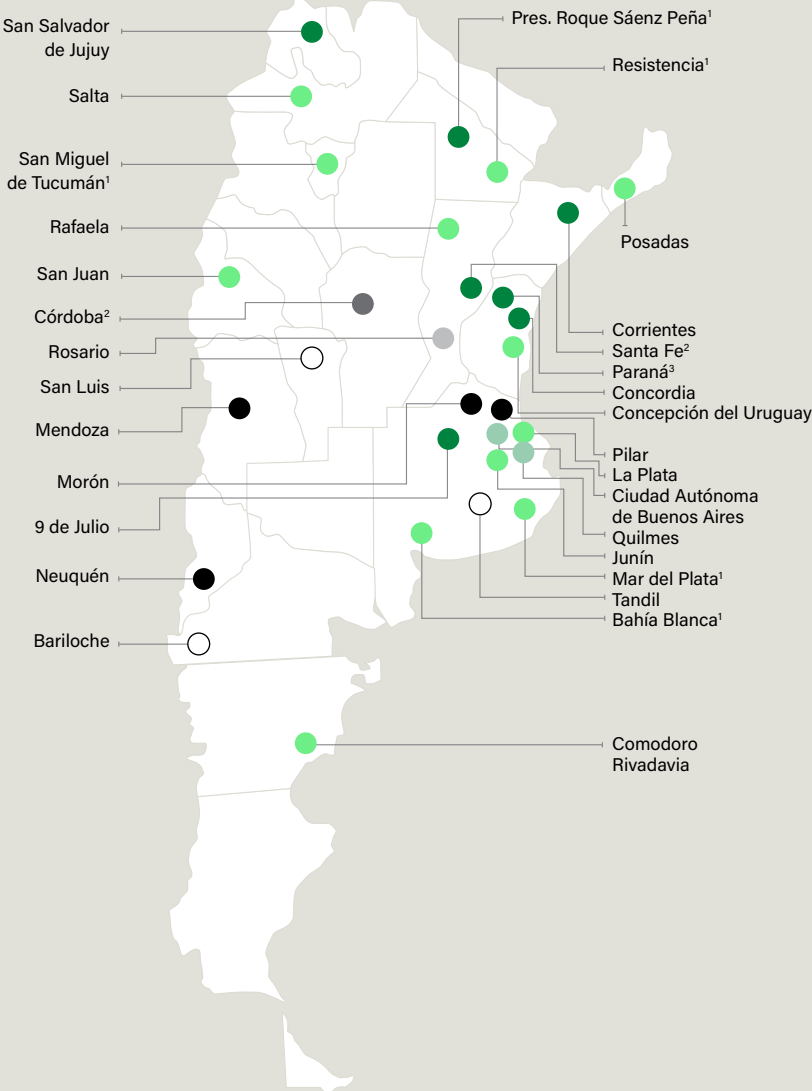
# PRESENCIA NACIONAL



## → Localizaciones

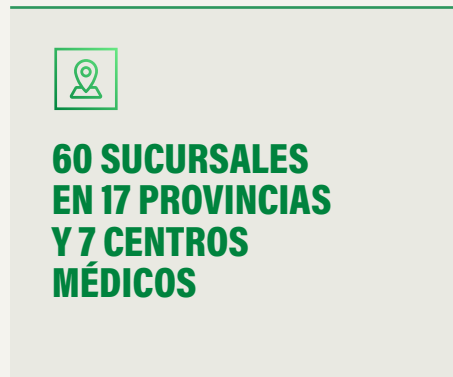
- **CABA:**  
Sede corporativa Grupo San Cristóbal, Casa central iúnigo, San Cristóbal Seguros, Asociart ART, Asociart Servicios y Asociart Centro Médico
- **Rosario, Santa Fe:**  
Casa central de Grupo San Cristóbal, San Cristóbal Seguros, San Cristóbal Retiro, San Cristóbal Caja Mutual, San Cristóbal Viajes y Turismo, Asociart ART y Asociart Centro Médico
- San Cristóbal Seguros
- San Cristóbal Seguros, Asociart ART, Asociart Centro Médico
- San Cristóbal Seguros, Asociart ART
- Asociart ART, Asociart Centro Médico
- Asociart ART

<sup>1</sup> Cuenta también con atención comercial de San Cristóbal Seguros de Retiro.  
<sup>2</sup> Cuenta también con atención comercial de San Cristóbal Retiro, Servicios Financieros y de Caja Mutual.  
<sup>3</sup> Cuenta con dependencia de Caja Mutual.





# 2021 EN CIFRAS



<sup>1</sup> Considerando pólizas de seguros y contratos de ART.

# Desempeño económico

	En millones	
	Ejercicio 2019/20	Ejercicio 2020/21
Valor Económico Generado (ingresos)	63.358	56.708
Costos operativos	55.952	46.474
Salarios y beneficios de los empleados	7.533	6.364
Pagos a proveedores de capital	0	0
Pagos al gobierno (Impuestos)	2.501	2.609
Inversiones en la comunidad	20	34
Valor Económico Distribuido	66.006	55.482
Valor Económico Retenido	-2.648	1.226

Los valores son ajustados por inflación y corresponden al Grupo San Cristóbal, incluyendo San Cristóbal Seguros Generales, iúnigo, Asociart, San Cristóbal Retiro, San Cristóbal Servicios Financieros y San Cristóbal Caja Mutual.



# DIÁLOGO CON PARTES INTERESADAS

## Grupos de interés

Contamos con canales de interacción constantes que nos permiten conocer las expectativas de los grupos de interés.

Grupo de interés	Canal de comunicación
Asociados y accionistas	Asambleas Generales Ordinarias. Reuniones de Directorio. Plataforma de encuesta online.
Organismos y asociaciones	Plataforma de encuesta on-line. Participación en mesas de trabajo e iniciativas. Comunicados de prensa, websites y redes sociales.
Cámaras, sindicatos y organismos regulatorios y de gobierno	Reuniones periódicas y de comisiones directivas. Cumplimiento normativo y regulatorio. Participación en mesas de trabajo, comisiones e iniciativas. Plataforma de encuesta online.
Colaboradores/as	Workplace. Reuniones 360. Encuentro de fin de año. Actividades de formación y desarrollo. Encuestas <i>Pulso</i> . Instancias de feedback. Plataforma de encuesta online.
Productores Asesores de Seguros (PAS)	Capacitación Continuada. Programas de formación y reconocimiento. Eventos de relacionamiento. Reuniones con el equipo de liderazgo y de operaciones. Participación en eventos y exposiciones. Plataforma de encuesta online, comunicados de prensa, redes sociales, websites, newsletter y Portal PAS.
Proveedores	Reuniones periódicas. Portal de Proveedores. Comunicados de prensa, websites y redes sociales. Plataforma de encuesta online y newsletter.
Clientes y asegurados	Encuestas online y telefónicas. C-Sat (Customer satisfaction) y NPS (Net Promote Score). Correos electrónicos. Websites y redes sociales. Notificaciones por App de autogestión. Plataforma de encuesta online.
Medios de comunicación	Comunicados de prensa, websites y redes sociales. Reuniones de relacionamiento. Eventos especiales. Plataforma de encuesta online y newsletter.
Comunidad	Plataforma de encuesta online. Programa de Voluntariado Corporativo. Comunicados de prensa, websites, redes sociales y newsletter. Actividades Mutual del Personal del Grupo San Cristóbal.



Redes sociales



LINKEDIN / TOTAL:

92.389

- Grupo San Cristóbal: 26.050
- San Cristóbal Seguros: 25.200
- Asociart ART: 16.339
- iúnigo: 24.800



INSTAGRAM / TOTAL:

26.510

- San Cristóbal Seguros: 14.500
- San Cristóbal Retiro: 2.142
- Asociart: 1.939
- iúnigo: 7.929



FACEBOOK / TOTAL:

113.853

- San Cristóbal Seguros: 105.010
- San Cristóbal Retiro: 3.726
- Asociart: 719
- iúnigo: 4.398

# Organismos regulatorios



En Argentina estamos regulados por los siguientes organismos:

- Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN)
- Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Solidaria (INAES)
- Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT)
- Unidad de Información Financiera (UIF)
- Inspección General de Personas Jurídicas de la Provincia de Santa Fe (IGPJ)
- BCRA (Banco Central de la República Argentina) - alcance limitado
- IGJ (Inspección General de Justicia de la Nación)

# Participación en iniciativas y espacios de diálogo



Somos signatarios de:

- Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
- Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs) de ONU Mujeres

Participamos en:

- Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la Argentina (AMCHAM)
- Confederación Argentina de Mutualidades (CAM)
- Consejo Publicitario Argentino (CPA)
- Federación de Entidades Mutualistas de la Provincia de Santa Fe (FEMSAFE)
- Foro Ejecutivo de Mujeres en Seguros (FEMS)
- Grupo de Inversión de Impacto
- Instituto de Ayuda Económica Mutua (IAEM)
- Instituto para el Desarrollo Empresarial Argentino (IDEA)
- LIDE Argentina | Grupo de Líderes Empresariales de Argentina
- Moveerse



Organizaciones de las que somos parte:

- ADIRA (Asociación de Aseguradoras del Interior de la República Argentina) - San Cristóbal Seguros es socio y ocupa la Vicepresidencia en la Comisión Directiva
- AVIRA (Asociación Civil de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina) - San Cristóbal Retiro es socio y Vocal en la Comisión Directiva
- ALASA (Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario) - San Cristóbal Seguros es socio y Vocal en la Junta Directiva
- ICMIF (Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros) - San Cristóbal Seguros es socio
- UART (Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo) - Asociart ART es socio, miembro del Consejo Directivo y Vocal titular en la Mesa Ejecutiva



## Reconocimientos:

- Octubre 2020 - Revista Apertura. Ranking de Mejores Empleadores: GSC se ubica en el puesto N° 49, con 559 puntos, del ranking que reúne a empresas de más de mil colaboradores (vs. N° 51 el año pasado y 486 puntos).
- Octubre 2020 - San Cristóbal Seguros recibe el premio internacional de Marketing y Comunicación de INESE, por su proyecto de Sitios Seguros. La compañía fue galardonada en la categoría "Mejor campaña dirigida al cliente", en la que participó junto a prestigiosas empresas de distintas partes del mundo.
- Premios Prestigio edición 2020, galardón otorgado por la revista especializada Nuevos Bancos y Seguros, el Grupo San Cristóbal obtuvo el primer premio en la categoría Innovación; Asociart ART el segundo puesto en la categoría Riesgos del Trabajo y San Cristóbal Retiro la segunda posición en la categoría Retiro.
- Diciembre 2020 - La iniciativa "Circulantes" del Grupo San Cristóbal fue declarada de interés por el Concejo Municipal de Rosario. La misma incluye contenidos multimedia y una serie de podcast para promover la reflexión sobre movilidad sustentable, uso del espacio público y su impacto en la cultura vial.





## Ética y Gobierno Corporativo →

# NOS INSPIRA LA INTEGRIDAD



**\$407**

millones ahorrados por  
prevención de fraude



Código  
de Ética y  
Conducta

# ESTRUCTURA DE GOBIERNO

## Junta Directiva

En octubre de 2020 se realizó la Asamblea General Ordinaria con renovación de autoridades con mandatos hasta octubre de 2023.

- Presidente: Osvaldo Bossicovich
- Vicepresidente 1º: Juan Tommasi
- Vicepresidente 2º: Ricardo Silberstein
- Secretario: Jorge Borsani
- Tesorero: José Nanni
- Prosecretario: Eneas Collado
- Protesorero: Diego Marcos
- Vocal titular: Jorge Aimaretti
- Director independiente: José Nanni
- Vocales suplentes: Héctor Perucchi y Humberto Santoni
- Fiscalizadores: Osvaldo Pringles, Daniel Gallo y Sergio Roldán

## Comités

Contamos con comités que facilitan la consolidación de la base para un marco eficaz de Gobierno Corporativo.

- Comité de Auditoría y Control Interno.
- Comité de Inversiones.
- Comité de Gestión y Control de Riesgos.
- Comité de Ética y Cumplimiento Normativo.
- Comité de Ética y Conducta.
- Comité de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Comité de Difusión, Transparencia y Relaciones con la Superintendencia de Seguros.
- Comité de análisis de las contrataciones de insumos y de la gestión patrimonial.
- Comisión Jurídico – Institucional.

## Estructura Ejecutiva

- Diego Guaita – CEO
- Leonardo López – Gerencia de Negocios Financieros
- Federico Rela – Gerencia de Tecnología
- Christian Blousson – Gerencia de Marketing y Comunicaciones
- Lidia Leonardi – Gerencia Actuarial y Riesgos
- Sergio Salmi – Gerencia de Legales, Cumplimiento y Asuntos Regulatorios
- Luciano Torre Arregui – Gerencia de Alianzas y Brokers
- Laura Valeiro – Gerencia de Personas y Bienestar

### Gerentes de Unidades de Negocio

- Sebastián Dorrego Viera - San Cristóbal Seguros (Uruguay)
- Diego Álvarez - Asociart ART
- Guillermo Pellerano - San Cristóbal Retiro
- Mario Epzstein - San Cristóbal Servicios Financieros
- María Martha Nadeo - San Cristóbal Caja Mutual
- Vanesa Rocca - San Cristóbal Seguros (Argentina).

# HACIA UNA CULTURA DE INTEGRIDAD

Somos conscientes de la importancia que tiene la cultura de negocios basados en la ética y la transparencia, en correspondencia con nuestro compromiso con la sustentabilidad, acelerando el crecimiento económico, garantizando la competitividad y reduciendo riesgos legales y reputacionales. Integridad o nada es uno de los principios culturales de Grupo San Cristóbal.

Un hito de este ejercicio fue la aprobación y divulgación del Código de Ética y Conducta de Grupo San Cristóbal. Este documento alcanza a todas las personas que trabajan en la organización, independientemente de la función o jerarquía, y brinda un marco de referencia de las conductas esperadas, las no deseadas y también las no permitidas. A partir de nuestro compromiso con los Principios WEPs de ONU Mujeres, garantizamos la perspectiva de género en todas sus disposiciones y fundamentos.

Previo a la campaña de sensibilización y comunicación del Código de Ética y Conducta, realizamos una encuesta interna que arrojó interesantes resultados:

→ **89%** entiende que el Código contribuye a un mejor funcionamiento de su área,

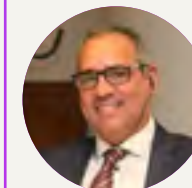
- **91%** lo percibe como una guía de comportamiento para alcanzar nuestro propósito,
- **4.8 (sobre 5)** comprenden la importancia de que el Grupo San Cristóbal cuente con su Código de Ética y Conducta.

## Lanzamiento y comunicación del Código de Ética y Conducta

Realizamos una importante campaña interna que incluyó posteos en redes internas, fondos de pantalla, banners en recibos de sueldos, videos introductorios y culminó con una charla con la académica internacional Paola Scarinci de Delbosco, miembro de la Academia Nacional de Educación, profesora en la Universidad Austral, IAE y Universidad Católica, entre otras. Junto a ella pudimos comprender de manera concreta las implicancias de este documento en nuestro accionar cotidiano. Participaron más de 600 colaboradores de la organización. Finalmente, realizamos una actividad de cierre junto a la Dra. María Marta Talice, quien es miembro del Consejo de Administración de Fundación FLOR, abogada (UBA) y voluntaria de "Alliance for Integrity", iniciativa del Pacto Global.

## Presentación de la Línea Ética

Contamos con el apoyo de KPMG para la presentación de la Línea Ética y su funcionamiento.



**SERGIO SALMI**

Gerencia de Legales, Cumplimiento y Asuntos Regulatorios

"Implementar el Código de Ética y Conducta constituye la piedra angular de nuestro compromiso con uno de nuestros principios culturales: Integridad o Nada. Es la materialización concreta de nuestra responsabilidad en garantizar y promover la ética y la transparencia en nuestra organización y nuestras operaciones".



# PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Completamos la adaptación del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT) a un Enfoque Basado en Riesgos. De esta forma, se normalizó el padrón de asociados y se segmentó la cartera de acuerdo con los resultados, permitiendo hacer foco sobre las operaciones más riesgosas. Esto incluyó la capacitación a nuestros colaboradores sobre sus fundamentos, novedades y recomendaciones de los reguladores en la materia. Estas instancias tuvieron alcance a Gerentes, Oficiales de Cumplimiento, miembros de la Junta Directiva y Comisión Fiscalizadora, entre otros.

Además, en septiembre de 2020 recibimos el segundo análisis del Revisor Externo Independiente (REI) y en mayo de 2021 culminamos con el tercer ciclo de Autoevaluación de Riesgos de PLA/FT. Ambas instancias nos alientan para implementar mejoras en nuestra gestión.

Otro hito destacado fue la implementación de nuestro sistema de monitoreo. Su tecnología actualizada nos permite avanzar hacia un modelo de gestión más eficiente, de acuerdo con las mejores prácticas sugeridas por los organismos internacionales y por los reguladores locales.

### Resultados obtenidos:



**119.553** ALERTAS GENERADAS EN EL PERÍODO

**91%** ALERTAS CERRADAS MEDIANTE PROCESOS AUTOMÁTICOS

### Distribución por tipo de alerta:

**92,6%**  
Análisis de riesgo de clientes.

**3,7%**  
Bienes de valor elevado y que pueden ser considerados un objeto de lujo o de alto riesgo de LA/FT.

**0,6%**  
Reintegro por cancelación de pólizas/exceso en acumulado de pago de siniestros.

**3,1%**  
Análisis de las transacciones y contrataciones efectuadas por el cliente.

# PREVENCIÓN DE FRAUDE

La consolidación de la política de prevención de riesgos se consolidó en nuestra organización, ocupando un lugar de mayor jerarquía. Desde abril de 2021 se transformó en la Gerencia Corporativa de Prevención de Fraude, Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, facilitando un control más exhaustivo sobre el cuidado y protección de los activos de la organización.


Para ello implementamos nuevos procesos y sistemas de detección, adoptando las mejores prácticas a nivel mundial, basados en avanzados modelos predictivos a partir de la utilización de inteligencia artificial.

El análisis de datos nos permite el desarrollo de tableros de control para una toma de decisión más efectiva en tiempo real, incluyendo información relevante como:

- Mapa del fraude en el territorio nacional
- Ranking de coberturas fraudulentas por provincia y localidad
- Efectividad por fuente de detección y recursos intervinientes en la investigación
- Gestión de proveedores

La inclusión de Analytics mejora la detección de casos, posibilita eficientizar la gestión y reduce los tiempos, mejorando nuestro vínculo con el asegurado y/o beneficiario final.

Este enfoque innovador se complementa con el trabajo de sensibilización y capacitación a los colaboradores de Grupo San Cristóbal, así como a PAS y peritos externos.



Inteligencia artificial + Capacitación =  
Mayor detección de casos sospechosos

**Resultados obtenidos:**

- Se evitó la generación de un perjuicio económico para Grupo San Cristóbal superior a los 407 millones de pesos (3 veces más que en 2020).



**2.083** **CASOS DE FRAUDE POSITIVO**  
(20% más que en 2020)

**18.435 CASOS ANALIZADOS**  
(detectados -gran cantidad de ellos- automáticamente por reglas y modelos de Analytics)

**6.062 INVESTIGACIONES**  
formales internas y externas

- Participamos nuevamente del Concurso Nacional de Lucha Contra el Fraude organizado por CESVI. En esta edición obtuvimos el 2° puesto en las categorías Automotor (sinistros de San Cristóbal Seguros y iúnigo) y Otros Ramos (Asociart ART).

# AUDITORÍA INTERNA

Es una actividad independiente que agrega valor al evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Contamos con una Gerencia de Auditoría Interna con un total de 15 auditores.



## Misión:

Evaluar y monitorear la efectividad del sistema de control interno con el fin de asegurar

- el cumplimiento de los objetivos y estrategia fijados por la Junta Directiva;
- la efectividad y eficiencia de las operaciones;
- la confiabilidad de la información contable;
- el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Durante el ejercicio el equipo de Auditoría del Grupo ha comenzado una transición hacia un modelo de auditoría digital. Esto implicó trabajar en algunos puntos relevantes:



## Prácticas ágiles:

- Plan de auditoría dinámico
- Transformación del equipo de auditoría en células de entre 2 a 5 personas que funcionan en forma autogestionada, colaborativa y multidisciplinaria con herramientas como el uso de tableros Kanban.



## Auditoría continua:

- Análisis de grandes volúmenes de datos rápida y consistentemente aprovechando la analítica para iluminar patrones, perspectivas y riesgos ocultos.
- Iniciativas de automatización para que auditores se enfoquen en actividades de mayor valor.
- Uso de herramientas específicas que permitan comprender el negocio a través del resultado de los análisis de datos.

La Junta Directiva monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente a través del Comité de Auditoría del Grupo. Dicho Comité realiza una evaluación anual de los planes y de su desempeño. Mensualmente, la Junta Directiva realiza el seguimiento de las observaciones y los planes o acciones para su normalización junto con el Comité de Auditoría.



Lo hacemos sustentable →

# NEGOCIO EN EVOLUCIÓN



Estrategia de  
sustentabilidad



Materialidad



Diálogo  
con grupos  
de interés

# ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Durante el último ejercicio actualizamos la estrategia de sustentabilidad de Grupo San Cristóbal, atendiendo a los nuevos desafíos de nuestra industria. Para la definición de sus lineamientos estratégicos consideramos:



**EL CONTEXTO DE  
SUSTENTABILIDAD  
MARCADO POR  
LA AGENDA  
DE LOS ODS.**



**LOS PRINCIPIOS  
DEL PACTO GLOBAL  
DE NACIONES  
UNIDAS.**



**LOS PRINCIPIOS  
WEPS DE ONU  
MUJERES.**

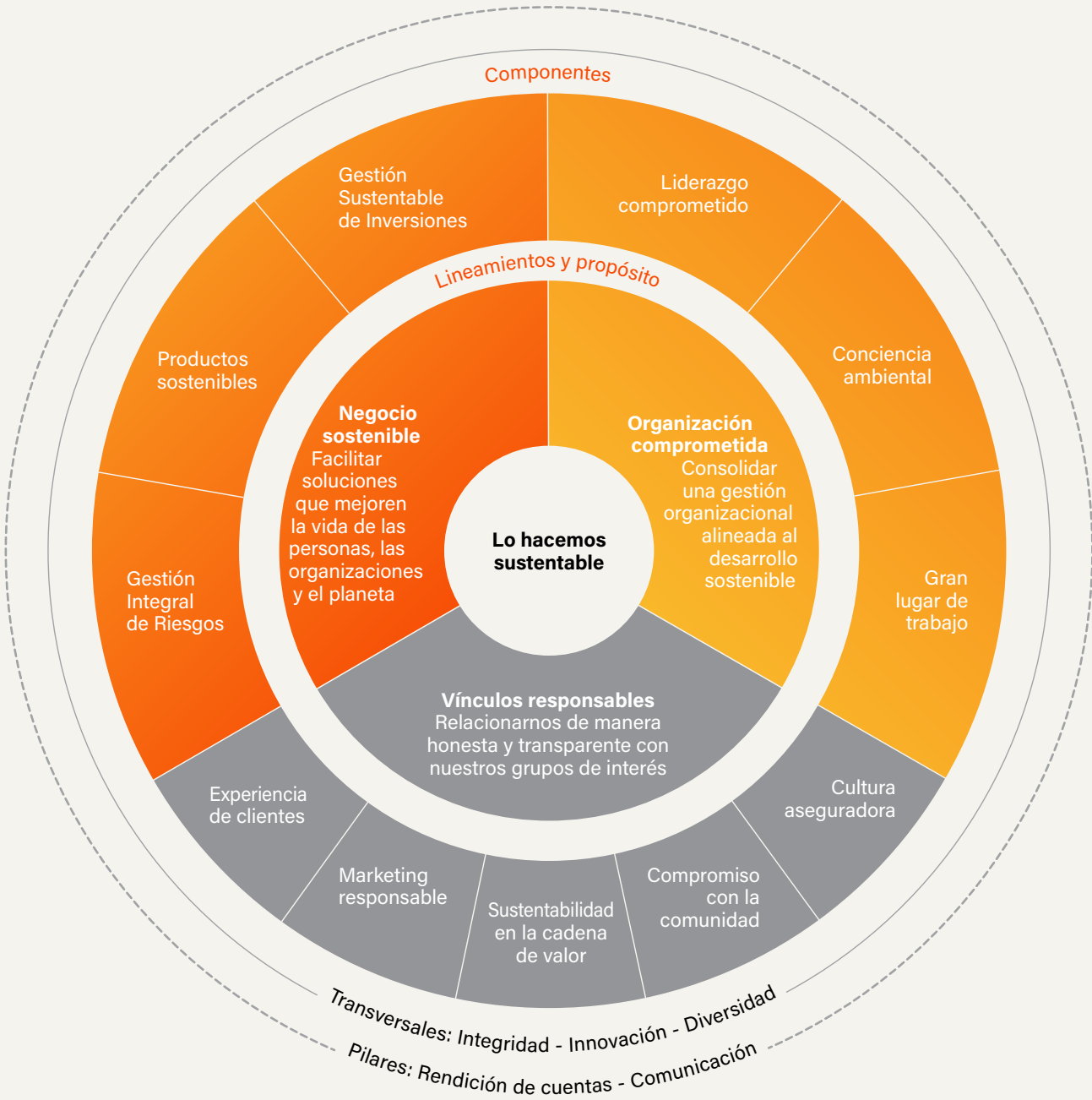


**LAS TENDENCIAS  
GLOBALES EN  
LA INDUSTRIA,  
QUE DESTACAN LA  
RELEVANCIA DE LA  
SUSTENTABILIDAD  
DE LOS PRODUCTOS  
E INVERSIONES.**



**LAS EXPECTATIVAS  
DE LOS GRUPOS  
DE INTERÉS.**

Estrategia de  
sustentabilidad:



**PROPÓSITO:**  
**HACER QUE NUESTROS CLIENTES  
ESTÉN SEGUROS, CUIDANDO  
SU BIENESTAR Y PATRIMONIO,  
ESMERÁNDONOS POR ENTENDER  
SUS NECESIDADES, AYUDÁNDOLOS  
A TENER ÉXITO Y SUPERANDO  
SUS EXPECTATIVAS.**

La estrategia, sus componentes, metas y responsable fueron validados por el CEO y su comité de líderes. Cada componente de la estrategia cuenta con un plan de acción y su relación directa con metas de los ODS. Dada su transversalidad, cada líder asumió desafíos en el corto y mediano plazo para su cumplimiento.

Esta edición del Reporte de Sustentabilidad se estructura siguiendo los lineamientos de la estrategia, dando cuenta de los avances y sus desafíos para los próximos períodos.



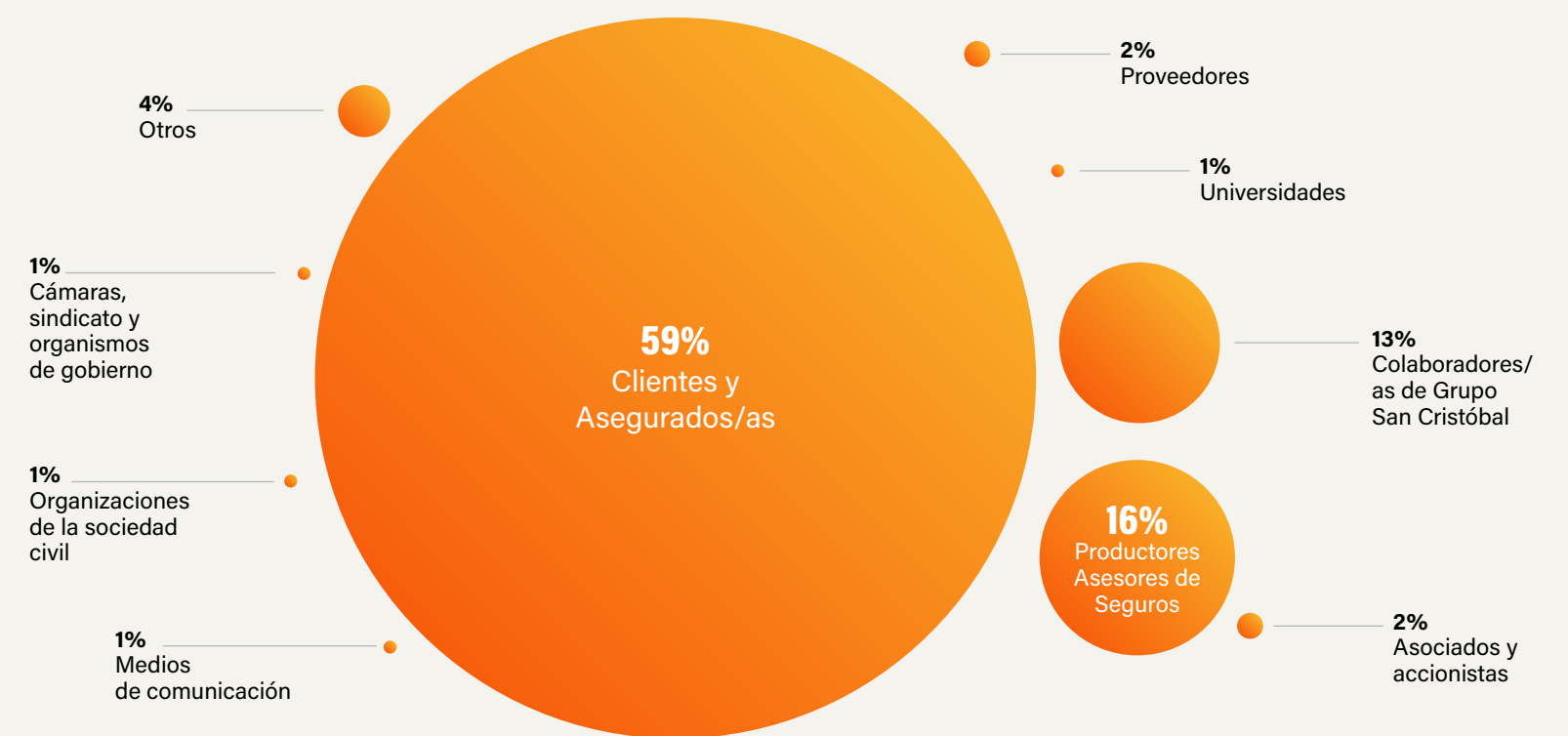
# MATRIZ DE MATERIALIDAD

La renovación de nuestra estrategia de sustentabilidad fue una instancia propicia para la redefinición de la matriz de materialidad de Grupo San Cristóbal, de acuerdo al proceso establecido por los Estándares GRI: **Identificar - Priorizar - Validar**.

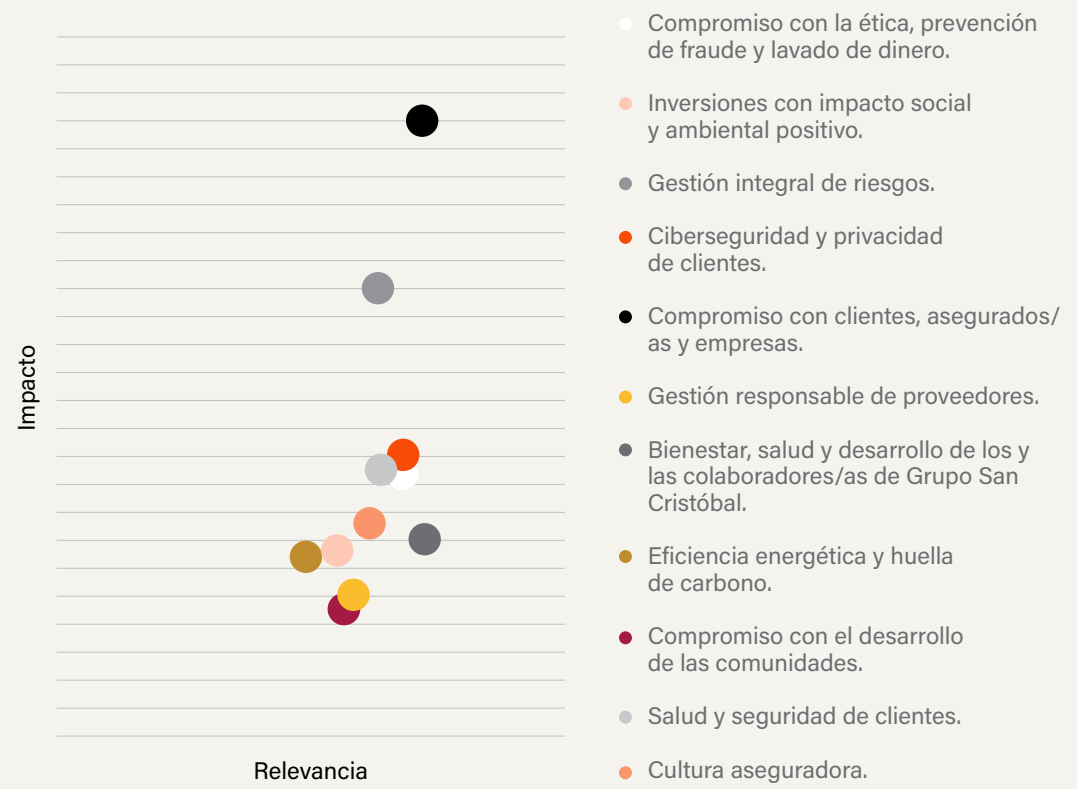
Fue una oportunidad para consultar a nuestros grupos de interés acerca de sus expectativas sobre nuestra organización. Para ello, realizamos un cuestionario on-line que tuvo un amplio nivel de respuestas.

Además de ratificar los lineamientos de la nueva estrategia de sustentabilidad, este relevamiento nos brindó valiosos comentarios y expectativas de los grupos de interés que nos ayudarán a priorizar aspectos de nuestra gestión orientada a la sustentabilidad.

→ 1.126 respuestas

































→ Matriz de materialidad



## Nuestro compromiso con los ODS

Los aspectos materiales de Grupo San Cristóbal reflejan los lineamientos de nuestra nueva estrategia de sustentabilidad y se relacionan con metas específicas de los ODS. Se constituyen en focos prioritarios de nuestro compromiso como empresa para dar respuestas concretas a los desafíos planteados por la Agenda 2030.



Impacto		Aspecto Material	Objetivos de Desarrollo Sostenible		Estrategia Sustentabilidad
Interno	Externo				
✓	✓	Compromiso con la ética, prevención de fraude y lavado de dinero			Paz
	✓	Inversiones con impacto social y ambiental positivo		     	
✓	✓	Gestión integral de riesgos			Negocios sostenibles
✓	✓	Ciberseguridad y privacidad de clientes			
	✓	Compromiso con clientes, asegurados/as y empresas		   	
✓		Bienestar, salud y desarrollo de los y las colaboradores/as de Grupo San Cristóbal		 	Organización comprometida
✓		Eficiencia energética y huella de carbono		   	
	✓	Gestión responsable de proveedores			
	✓	Compromiso con el desarrollo de las comunidades		   	Vínculos responsables
	✓	Salud y seguridad de clientes			
✓	✓	Cultura aseguradora		 	

Negocios sostenibles →

# SOLUCIONES PARA UN MUNDO MEJOR



Inclusión  
digital



10%

de fondos de Caja  
Mutual invertidos  
en proyectos de  
triple impacto



Ciberseguridad





# FINANZAS DE IMPACTO

A través de San Cristóbal Caja Mutual estamos iniciando nuestro camino hacia las finanzas de impacto. La Mutual trabaja con y para sus asociados, en línea con la estrategia de sustentabilidad del Grupo, transitando la conversión de su *core business* a una mutual de triple impacto. Su objetivo es desarrollar las finanzas sostenibles como modelo de gestión.

Estamos comprometidos con la difusión y sensibilización en el desarrollo de las finanzas de impacto, participando en iniciativas de trabajo intersectoriales como:

- Comisión de Finanzas del INAES
- Grupo de Trabajo para Cono Sur de *Global Steering Group on Impact Investing* (Grupo Directivo Global sobre inversión de impacto)

Y presentando nuestra experiencia en:

- Invertir con Impacto, Evento del Grupo de Inversión de Impacto.
- Universidad Nacional de Villa María. Instituto Pedagógico de Ciencias Sociales. INAES
- *Green Recovery Challenge Fund de UK PACT (United Kingdom Partnering for Accelerated Climate Transitions)*, del gobierno del Reino Unido.

## Fondo SIGMA y otras iniciativas

Su propósito es invertir en proyectos que generen impacto social, ambiental y cultural, negocios inclusivos, infraestructura socio-urbana y desarrollo cultural. A las tradicionales evaluaciones económicas y financieras se agrega una metodología para la medición de impacto que incluye aspectos de:

- Gobernanza
- Problemática atendida por el proyecto
- Transparencia
- Indicadores sociales y ambientales del proyecto

El Fondo Sigma representa el 10% del total de inversiones que tiene la Mutual en el mercado tradicional. Los procesos internos, la gobernanza del Fondo y los proyectos financiados marcan un hito para las finanzas sostenibles en Argentina.

## FONDO SIGMA FINANCIAMIENTO CON IMPACTO

Fideicomiso Privado de Administración Gobierno

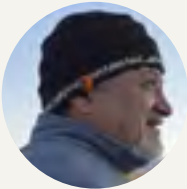


Organización	Propósito	Monto (ARS)	Plazo (m)	Tasa (TNA)
La Chozas*	Alimentación saludable	2.572.449	20	38%
Bee Pure*	Agroecología y orgánicos	2.653.061	24	42%
Coopsol	Agroecología y orgánicos	2.551.020	24	51%
Zafran	Alimentación saludable	5.612.244	36	51%
Pro Mujer	Inclusión financiera	15.306.122	24	52%
Bee Pure II	Agroecología y orgánicos	1.836.735	24	51%
Agua Segura	Acceso al agua	2.551.020	24	51%
Total		33.082.653	26	49,80%

\*Informados en el ejercicio anterior.

Resultados:

- 88 solicitudes de financiamiento de fondos
- 35 legajos
- 18 aprobados por el Comité Técnico
- 10 aprobados por el Comité de Crédito
- 30 millones de pesos constituyen el aporte integrado y colocado
- Considerando las reinversiones el monto total financiado asciende a 33,1 millones de pesos argentinos
- Impacto directo a 1.500 personas de Buenos Aires, Salta, Santiago del Estero y Santa Fe
- 1 institución de Inclusión Financiera que facilitó fondos a 1.080 microempreendedores
- Crédito Promedio 15.000 pesos argentinos
- Economía Social: Colaboradores y asociados impactados directamente: 466
- 3 instituciones de la Economía Social
- Agroecología, orgánicos y alimentación saludable: 950.000 kg de alimentos saludables producidos
- 5 organizaciones y empresas de alimentación saludable financiadas que apoyan pequeños agricultores, en especial las que trabajan con agricultura orgánica, agroecológica y/o comercializan bajo criterios de comercio justo
- 260 productores financiados indirectamente.



RENE  
SAYAGO

Socio fundador, gerente de  
Desarrollo y Proyectos / COOPSOL

"Gracias al Fondo Sigma pudimos mejorar la logística en el Territorio Gran Chaco, y también dar inicio a la generación de almacenes de provisión de productos básicos. Es importante mencionar el futuro impacto positivo que tendrá en la movilidad de bienes que se producen en las comunidades que trabajan junto a COOPSOL".

## Canal Economía Social y Solidaria

Su misión es llegar a distintos lugares del país con nuestros productos y servicios para contribuir a la inclusión financiera, fortaleciendo los lazos de la ayuda mutua social y solidaria. Generar vínculos institucionales con otras asociaciones mutuales y otros actores de la economía social, evaluando oportunidades conjuntas que permitan ampliar los servicios a los asociados respectivos mediante convenios de reciprocidad.

Durante el ejercicio 2020-2021 se firmaron 2 convenios con mutuales, sumando un total de 15 convenios activos con mutuales, cooperativas, otras asociaciones y organizaciones de la economía social.

Relaciones	Total	Socios	%
Convenios	24	205.540	100,00%
Convenios activos	15	85.260	62,50%
Convenios no activos	9	120.280	37,50%
Total operaciones	514		

		A sola firma		Prendarios		Total		
Nombre/ Convenio	N° Socios	Q	Colocación	Q	Colocación	Q total	Total de colocaciones (desde el inicio)	Tasa de conversión
Total Convenios: 15	85.260	419	\$53.176.012,84	113	\$59.769.385,46	530	\$112.945.398,30	0,62%
Promedio por colocación			\$ 126.911,73		\$528.932,61			





# Fondo Solidario COVID-19

Es el régimen de constitución del Fondo Solidario en el marco del Servicio de Ayuda Económica Mutual para asociados a mutuales de la provincia de Santa Fe. Su objetivo es facilitar, desde julio de 2020, la adquisición de capital de trabajo a sectores productivos afectados por la emergencia sanitaria en nuestro país.

## Resultados:

55



AYUDAS  
ECONÓMICAS

\$7.188.600

FACILITADOS CON UNA TASA DE INTERÉS DEL 24%. SUBSIDIO 3% A CARGO DEL GOBIERNO DE LA PROVINCIA Y 2% A CARGO DEL INAES.



## Aliados:

- Gobierno de la Provincia de Santa Fe,
- Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES),
- Federación Santafesina de Entidades Mutualistas Brigadier General Estanislao López,
- Federación de Entidades Mutualistas de la Provincia de Santa Fe.

# Financiamiento a cooperativas y mutuales

En diciembre de 2020 aportamos \$20 millones, para un Fondo total de \$150 millones para construir un sector financiero consolidado de cooperativas y mutuales que potencie el desarrollo productivo de nuestro país. Surge de la unión de las Mutuales de Ayuda Económica para constituir el FONDO III para financiar a una empresa cooperativa láctea argentina de primer grado, MANFREY (CONINAGRO), en capital de trabajo y en algunas inversiones de su plan estratégico.

Además de nuestro aporte de dinero, somos los coordinadores del Fondo, quienes articulamos las reuniones y desarrollo de los modelos hasta su presentación final, los realizadores de la evaluación del negocio y calificación del deudor, con dictamen de riesgo, y quienes realizamos el seguimiento de la garantía solidaria con avales directivos. También confeccionamos e instrumentamos los mutuos y el seguimiento de la cobranza.

## Resultados:

Se asistió a Manfrey para capital de trabajo e inversiones que impactarán directa e indirectamente a más de 100 socios productores lecheros que, con sus familias y empleados, llegan a 2.500 personas, además de los 540 empleados directos de la Cooperativa.



# INNOVACIÓN EN PRODUCTOS

## Digitalización de negocios

Desde 2017 trabajamos con la Inclusión Digital en el Grupo San Cristóbal con el objetivo de mejorar la experiencia de clientes y nuestra gestión comercial. Los PAS están en el centro de esta estrategia digital para dotarlos de herramientas y habilidades que garanticen la transición hacia modelos de relación digitales. El propósito es:



### Algunos resultados:

- Acompañamos en el on-boarding a 1.500 PAS de todo el país con el nuevo Canal Digital de Adquisición que ya está generando y gestionando un volumen de 180 mil leads anuales.
- 100 PAS forman parte de un modelo "Agencia" en el que trabajamos campañas de Performance Marketing con Google como partner que genera el 30% de los leads totales.
- Los PAS están participando de ciclos de formación y entrenamiento en nuestra propia Academia Digital. Un espacio de e-learning con contenido específico de Marketing y Venta online desarrollado ad-hoc para PAS.



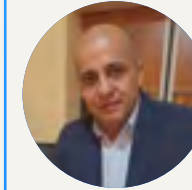




Además, en el último ejercicio se potenció el uso de Sitios Seguros, una herramienta con todo lo necesario para impulsar su marca personal y las oportunidades de venta online, donde cada agente pueda crearse su propio sitio web en pocos minutos, de forma gratuita y de manera personalizada. Los Sitios Seguros cuentan con cotizador de Auto, Hogar y AP, y formularios de contacto para e-mail, WhatsApp y redes sociales. Ya hay más de 860 PAS con sus propios sitios online.

Por último, frente al nuevo contexto de COVID-19 nos aliamos con una Healthtech local, DOC 24. En conjunto pudimos integrar su servicio de telemedicina a nuestros canales digitales en menos de una semana. Logramos brindar a nuestros socios un nuevo beneficio de telemedicina, ayudando a desafectar el sistema de salud de consultas que se pudieran canalizar mediante este servicio digital.

Todo el trabajo con metodologías ágiles nos permitió avanzar en la digitalización del negocio, generando el crecimiento exponencial de nuestros canales digitales.



**LEONARDO  
GABRIEL PESCATORI**

PAS Córdoba



"Realmente son herramientas de gran utilidad, de fácil implementación. Gracias al trabajo y desarrollo del equipo de Sitio Seguro, la incorporación de una agencia para realizar campañas, y el esfuerzo y compromiso de capacitación, ha contribuido para que pueda sumarme al ecosistema digital como oferente, llegando a lugares que de otra manera no podría llegar, pudiendo presentar mi propuesta de valor como asesor. He generado nuevos asegurados con los que puedo interactuar para ofrecerles, además, otras soluciones a sus necesidades. Es el recurso adecuado, que complementa los canales tradicionales que uno utiliza para el crecimiento de la cartera de clientes".



## Mujeres y seguros

### Club de Mujeres

El Club de Mujeres es un espacio de vinculación e intercambio de negocios entre mujeres profesionales del seguro. Reúne a referentes comerciales de Grupo San Cristóbal y a las Productoras Asesoras. Lleva adelante distintas actividades que en contexto de pandemia se adaptaron a la virtualidad, como talleres, concursos, workshops. Dentro del programa Bienestar se dictaron charlas con profesionales referentes en temas de salud, accesos a gimnasios en todo el país y chequeos para detección precoz de cáncer de mama.

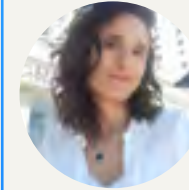
Este año el Club de Mujeres del Grupo San Cristóbal lanzó, junto a la Secretaría de Extensión Universitaria de la UTN Facultad Regional Córdoba, el "Ciclo de Formación Profesional para Productoras Asesoras de Seguros". Su objetivo es formar Productoras Asesoras en competencias sociales claves, enfocadas en la gestión de venta y agregando valor a la profesión. La formación profesional cuenta de cuatro encuentros, que se desarrollarán hasta finales de 2021 y abordarán temas como Negociación y gestión de conflictos, Trabajo en equipo y Desarrollo de colaboradores, Excelencia en servicios, Toma eficaz de decisiones, Aprendiendo a escuchar y comunicar, Presentaciones eficaces, Desarrollo de proactividad e Iniciativa.

Actualmente hay 6 clubes activos en las ciudades de Salta, Córdoba, San Juan, Mendoza, Mar del Plata y Resistencia integrados por más de 90 Productoras Asesoras de Seguros.

### Laboratorio de innovación

Con el objetivo de promover una mirada inclusiva sobre la perspectiva de género en el mercado asegurador, desarrollando productos específicos y difundiendo la información necesaria para generar un cambio cultural, participamos del proyecto internacional "Laboratorio de Innovación: Mujeres y Seguros", financiado por Access to Insurance Initiative (A2ii) y GIZ Global Leadership Academy, y con el apoyo de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

El laboratorio de innovación tuvo una duración de 18 meses y participaron Argentina, Ruanda, India y Marruecos. En el evento de cierre se presentaron el análisis y los resultados del proyecto ganador por parte de Argentina: "Mujeres y Seguros". Su finalidad es expandir el mercado mediante la creación y adecuación de productos que respondan a las necesidades específicas de la mujer, como así también el desarrollo de canales más efectivos y convenientes de comercialización.



**CAROLINA  
MORONI**

PAS Mar del Plata



"El Club de Mujeres me brinda un espacio de crecimiento integral. Un espacio que afirma y potencia el valor de la mujer en el mercado asegurador. Un espacio que invierte y piensa acciones concretas para estimular y desarrollar nuestro potencial. Un espacio que me ha enriquecido no solo en lo profesional, sino que también me ayudó a insertarme en el mundo digital, ha promovido la interacción con colegas a través de salidas sociales, me ha facilitado planes relacionados a la salud, y hasta la posibilidad de realizarme estudios médicos. Me siento honrada de haber sido elegida por el Grupo San Cristóbal y recompensada por todos estos beneficios que tanto valoro y que antes solo estaban dirigidos a los hombres".

## Riesgos: Protección y privacidad de datos

En Grupo San Cristóbal priorizamos la protección y privacidad de los datos de nuestros clientes, empleados y socios comerciales. Medimos nuestros procesos usando la Norma ISO 27001. En el último ejercicio continuamos con iniciativas de gestión, capacitación y comunicación en la organización para garantizar la efectiva protección de la información. Entre las acciones destacadas se encuentran:



**+400**

**COLABORADORES  
CAPACITADOS PARA  
DETECCIÓN Y REPORTE  
DE PHISHING.**

**50 PAS**

**CAPACITADOS PARA DETECTAR ATAQUES DE  
INGENIERÍA SOCIAL COMO EL PHISHING, GESTIÓN  
DE CONTRASEÑAS Y EL USO DE DOBLE FACTOR  
DE AUTENTICACIÓN.**

**3**   
**SIMULACROS  
DE ATAQUES  
DE PHISHING.**

**3**   
**CAMPAÑAS ORIENTADAS  
A POSICIONES  
SENSIBLES.**

**32**   
**ANÁLISIS DE RIESGOS  
SOBRE SERVICIOS,  
PROCESOS Y/O  
TECNOLOGÍAS.**

**15 RIESGOS ALTOS/  
CRÍTICOS ATENDIDOS POR  
SUS RESPONSABLES.**

**11 VULNERABILIDADES  
CRÍTICAS ATENDIDAS.**

- Actualización del registro de todas nuestras bases de datos ante el Registro Nacional de Base de Datos perteneciente a la Agencia de Acceso a la Información Pública.
- Ampliación del horario de soporte, a 24x7, de nuestro Centro de Operaciones de Seguridad externo.
- Finalizamos la configuración del doble factor de autenticación en todos los usuarios de Grupo San Cristóbal.

Organización comprometida →

# ALINEADOS CON LA SUSTENTABILIDAD



Incrementamos  
3% la dotación  
de mujeres



Aumentamos  
400% el consumo  
de energía  
renovable



Sello RAMCC  
por nuestra Huella  
de carbono

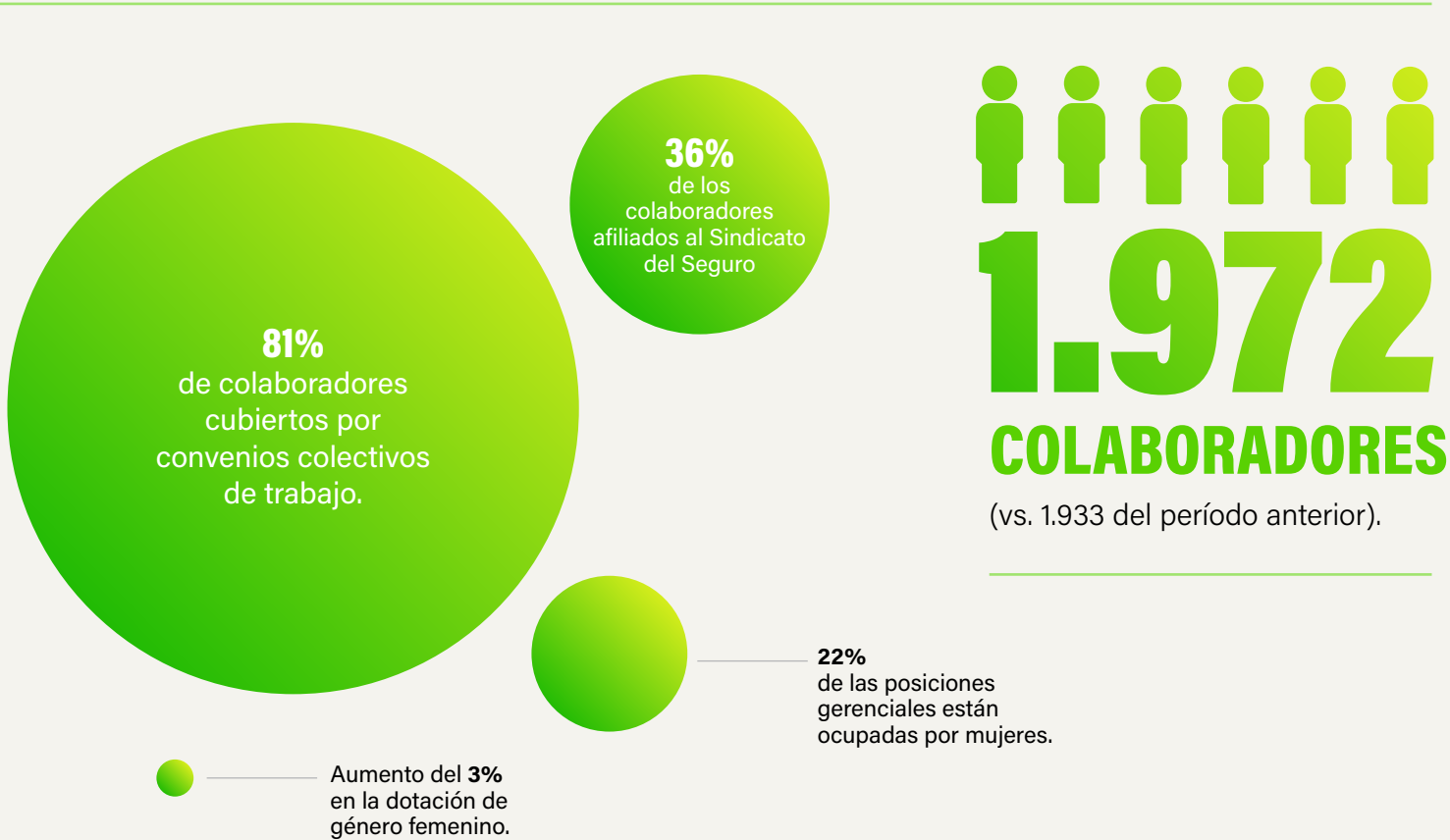


# GRAN LUGAR DE TRABAJO

## Nuestro equipo

Las personas son esenciales para el crecimiento de Grupo San Cristóbal. Nos entusiasma el talento y trabajar con las mejores personas que asumen el desafío de transformar la industria del seguro. Nuestra propuesta de valor prioriza el crecimiento profesional y el bienestar de cada integrante de la organización, siempre considerando criterios de igualdad de oportunidades.

Contamos con nuestra política de Recursos Humanos que define los lineamientos para procesos de reclutamiento, selección y desarrollo de los colaboradores. La nueva política de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación enriquece este enfoque integral puesto en las personas, en pos de consolidar el valor de nuestra marca empleadora. En este último ejercicio dedicamos nuestros esfuerzos a preparar el regreso paulatino de colaboradores a las oficinas.



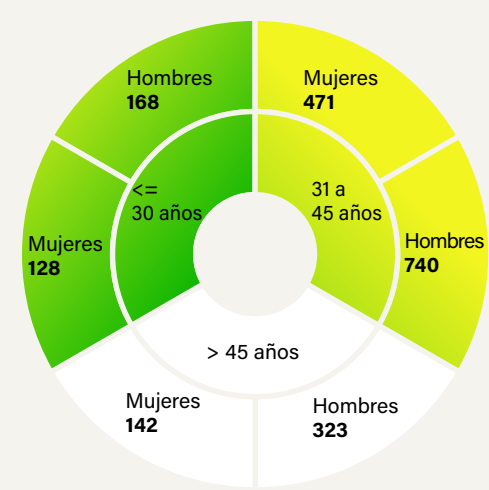
Dotación por género y edad

	2020-2021						Total
	Menores de 30 años		Entre 30-50 años		Mayores de 50		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Comité Ejecutivo de Dirección	-	-	-	1	-	12	13
Posiciones gerenciales	1	-	8	25	1	11	46
Mandos medios	-	-	18	59	6	16	99
Analistas	76	114	524	823	54	143	1.734
Eventuales	12	3	34	20	5	-	74
Otros	5	3	-	-	-	-	6
Total	94	120	584	928	66	182	1972

→ Dotación por género



→ Dotación por edad



→ Dotación por ubicación geográfica



Dotación según forma de contratación

Contrato laboral	2020-2021	
	Mujeres	Hombres
Ilimitado	678	1.199
Pasantía D1227/01	5	3
Trabajo eventual	51	23
A plazo fijo	7	6
Total	741 38%	1.231 62%

## Alentamos la diversidad

**Asumimos un compromiso firme con la diversidad, tal como se expresa en los Principios Culturales del Grupo San Cristóbal: “Integridad o Nada. ¡Garantizo y promuevo la diversidad, la igualdad e inclusión siempre!”.**

En el último ejercicio pusimos en marcha nuestro programa de Diversidad e Inclusión, inicialmente con foco en Género, a partir del compromiso asumido con los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs, por sus siglas en inglés) promovidos por ONU Mujeres.

En el marco de esta iniciativa pudimos identificar las oportunidades más factibles para llevar a cabo acciones concretas que promuevan la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en nuestra organización, pero también en los mercados y las comunidades, tal como se presenta en cada capítulo de este reporte. Entre los resultados alcanzados se destacan:

### Estrategia

- Mapa de riesgos en materia de diversidad para priorizar las temáticas que requieren con celeridad su política y protocolo de actuación. Involucró entrevistas a gerentes, más de 70 colaboradores en focus group y las expectativas de 763 colaboradores/as en un relevamiento digital interno.

### Políticas

- Política de Violencia y Acoso en el Trabajo como respuesta organizacional al Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificado por Argentina en 2020.
- Política de igualdad de oportunidades en la organización.
- Política de atracción de talentos basada en la diversidad para evitar sesgos durante los procesos de reclutamiento.

### Comunicación

- Documento “Cambiar la letra: guía para el lenguaje inclusivo en el Grupo San Cristóbal”, un marco de referencia para comenzar a reflexionar sobre cómo nos comunicamos. Esta guía define al lenguaje inclusivo como aquel que intenta dar cuenta de la diversidad de personas que lo hablan y escuchan, sin invisibilizar ni excluir.

### Compromiso e incidencia

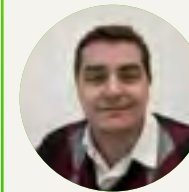
- Marzo: “Mes X la Diversidad”: fueron 3 conversatorios virtuales abiertos a todos nuestros grupos de interés con el objetivo de generar nuevos espacios de sensibilización y formación en la temática. “Jaque a los estereotipos”, “Masculinidades activas” y “Mujer y la inclusión laboral” fueron los focos abordados.
- Noviembre: “Semana del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”. Lanzamos una campaña para audiencias internas y externas. Consistió en 3 minitalks con referentes que visibilizaron esta problemática, impulsaron el debate y generaron el espacio para pensar cómo contribuir a erradicar la violencia en todas sus formas. La campaña estuvo compuesta por tres episodios en formato video en los que se abordaron la violencia de género en ámbitos laborales, las comunicaciones y mensajes publicitarios con perspectiva de género y los distintos tipos de violencia contra la mujer en ambientes de trabajo. Esta campaña se extendió por un mes, se canalizó en Workplace (red social interna) y LinkedIn con 3 publicaciones en cada medio y registró 289 reacciones, más de 10 mil visualizaciones y 9 comentarios.



## Bienestar

### Continuamos acompañando a cada integrante de Grupo San Cristóbal y su familia durante la pandemia.

- Acción "Kit todo terreno": mochila con elementos para el trabajo remoto y el cuidado ante el COVID-19.
- Salud mental:
  - Profesionales de Fundación Favaloro dictaron charlas sobre manejo de angustias, estrés, priorización de tiempos en teletrabajo, aparición de síntomas en pandemias, dificultades en la concentración.
  - Telemedicina con un módulo exclusivo para salud mental.
  - Meditación, mindfulness, uso de la app de Gympass para salud mental
- Campaña de Vacunación Antigripal
- Actividad física: Uso de gimnasio y pausas activas. Actividad física online.
- Desayunos saludables dos días de la semana, martes y jueves, en oficinas y lugares de trabajo con atención bajo protocolos.
- Charlas sobre nutrición.
- Acción "Un toque dulce": envío de caja de chocolates al domicilio de cada colaborador durante el mes de agosto 2020. También se entregó a las terapias intensivas de los siguientes hospitales de la ciudad de Rosario: Carrasco, Centenario, Alberdi, Provincial, Roque Sáenz Peña, Eva Perón y Hospital de Niños Zona Norte.
- Acción "Paladares Exquisitos": Ciclo de catas online y envío de obsequio durante el mes de septiembre 2020. Participaron 283 colaboradores en 8 catas de vino; 188 colaboradores en 8 catas de cerveza; 113 colaboradores en 3 catas de café.
- Campaña de cuidados en verano: se entregó una lona de playa para realizar ejercicios y para alentar a los colaboradores a que se tomen las vacaciones y se despejen del encierro del home office.



#### SEBASTIÁN GIMÉNEZ

Ejecutivo Comercial -  
San Cristóbal Retiro S.A. / Córdoba

"Desde que comenzó esta pandemia, siempre estuve muy acompañado por el Grupo, sentí el acompañamiento en todo momento, reconocimiento y 'mimos' que hace que uno como colaborador se sienta muy a gusto. Esta nueva realidad nos hizo trabajar en forma distinta a la cual no estábamos acostumbrados y siempre estuvimos contenidos. La verdad es que desde siempre disfruto y agradezco trabajar aquí, tener superiores y compañeros como los que tengo y sobre todo pertenecer a Grupo San Cristóbal".

### Licencias por nacimiento

→ Licencia por paternidad: 10 días hábiles (incluye los otorgados en LCT y/o CCT), alcanza a padres adoptivos.

Permiso Parental		
Nº de empleados	2020-2021	
	Licencia por paternidad	Licencia por maternidad
Que tuvieron derecho a baja por licencia	38	83
Que ejercieron su derecho a baja por licencia	38	83
Que retornaron al trabajo al finalizar la licencia por nacimiento	100%	100%

## Capacitación y Desarrollo

La formación y desarrollo en Grupo San Cristóbal ocupa un lugar prioritario. Para ello se detectan las necesidades en cada unidad de negocio. El objetivo es garantizar los medios y espacios de aprendizaje y formación que aseguren el desarrollo organizacional.

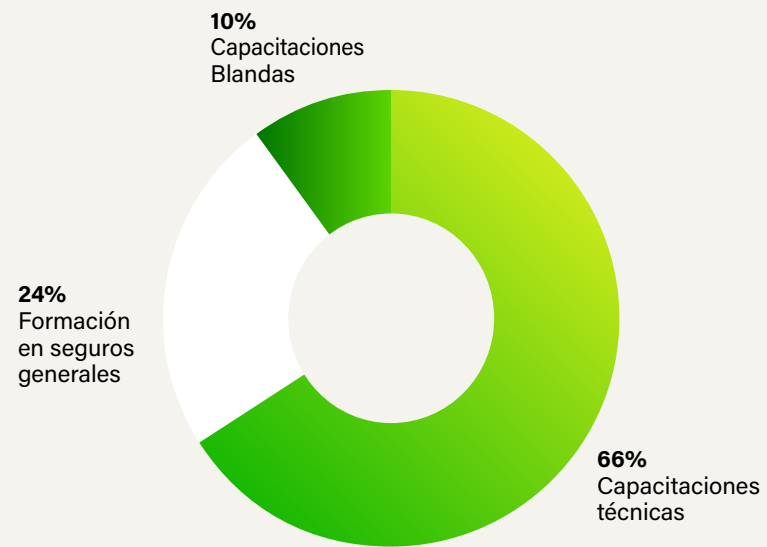
FOCO es nuestro espacio de aprendizaje abierto e inclusivo que brinda diferentes alternativas de capacitación. Le permite al empleado adquirir las herramientas necesarias para continuar su formación en habilidades blandas y conocimientos técnicos del rol.

Horas de capacitación por categoría laboral y por temática			
Categoría laboral	2020-2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Analista	230	313	543
Jefe	139	205	344
Gerente	3	30	33
Total	372	548	920*

\*El detalle no incluye las capacitaciones técnicas, aquellas realizadas por colaboradores/as, específicas a su posición laboral, con el fin de contribuir al logro de sus tareas.

Tipo de capacitación	2020-2021		
	Mujeres	Hombres	Total
Formación en Seguros Generales	259	401	660
Capacitaciones blandas	113	147	260
Capacitaciones técnicas (37 cursos)	-	-	1.815
Total			2.735

### → Capacitaciones



## Programa “Escuelas de Negocios”

- Escuela de Siniestros: aborda habilidades de negociación y resolución de conflictos. También incluye una referida a contrato de seguro.
- Escuela de Administración: aborda habilidades de contables, impositivas, compras, control de gestión y billing center.
- Escuela de Herramientas Digitales: aborda habilidades de gestión de los sistemas de gestión internos y de oportunidades digitales.

## Programas para mejorar las capacidades y competencias

Nuestro plan anual de capacitación incluye:

- Programa de Becas: destinado a colaboradores del Grupo San Cristóbal interesados en realizar especializaciones, posgrados, maestrías, MBA.
- Programa de Formación: dictado por expertos de la compañía para nivelar el conocimiento interno sobre el negocio de Seguros Generales.
- Ciclo de charlas y webinars: capitaliza el conocimiento in-company a través de formaciones online en temáticas obligatorias.
- Liderazgo en tiempos de cambio: en 2020 incluyó la participación de un grupo de mujeres líderes de Grupo San Cristóbal en el Programa Ejecutivo MED - Mujeres en Decisión - Online que dictó la Fundación FLOR.
- Inglés.

## Cuidado de las personas

En el marco de la pandemia de COVID-19 se reforzaron acciones en materia de seguridad y salud laboral. Entre las más destacadas se encuentran:

### Capacitación y material informativo:

- Contenidos de “Seguridad en el Hogar”.
- “Guía para la Oficina en Casa” para adecuación del entorno hogareño al trabajo remoto.
- Material informativo para regreso a la oficina.
- Capacitaciones en el conocimiento y aplicación del Protocolo COVID-19 para cada unidad de negocio y a contratistas.

Asociart desarrolló la primera guía para la Prevención de Accidentes Laborales en las Oficinas para personas disminuidas visuales o ciegas. Utiliza cuerpos tipográficos más grandes e incorpora el uso de lenguaje braille. También cuenta con una app desarrollada para personas con capacidad visual disminuida y daltonismo.







Organización e infraestructura

- Adhesión e implementación del Protocolo COVID-19 de la Industria Aseguradora. Adaptación en casos particulares de normativa local o regional. Incorporación de pautas adicionales en base a Protocolo SRT.
- App para ordenar retorno a las oficinas.
- Adaptación de sucursales, para mejorar la ventilación.
- Mejoras de iluminación, instalaciones eléctricas y condiciones edilicias.

También dedicamos esfuerzos para mejorar los protocolos de control y seguridad de personal de contratistas de obra, así como las acciones de capacitación dirigidas a ellos.

Indicadores de seguridad

- Contratistas: 1 accidente in labore con baja.
- Colaboradores/as:

	2021	2020	2019
Colaboradores/as cubiertos	929	939	892
Casos sin días de baja laboral	1	1	1
Casos con días de baja laboral	1	2	8
Casos mortales	0	0	0
Total	1	3	9

REDUCCIÓN  
DEL 67% RESPECTO  
AL AÑO ANTERIOR



# GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

## Compromisos y logros

Es nuestro propósito minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones. Gestionamos, medimos y nos esforzamos para una mayor eficiencia en materia de:



### CONSUMO ENERGÉTICO POR ILUMINACIÓN Y REFRIGERACIÓN



### GENERACIÓN DE RESIDUOS



### USO DE MATERIALES CON COMPUESTOS ORGÁNICOS VOLÁTILES



### LIMPIEZA DE LOS EDIFICIOS



### CONSUMO DE AGUA

En este ejercicio elaboramos el Plan de acción para la reducción de gases de efecto invernadero en nuestra organización. Asimismo, generamos mejoras sustanciales en la medición de nuestra gestión ambiental. La continuidad de nuestra alianza con la Red Argentina de Municipios frente al Cambio Climático (RAMCC) nos ha permitido profundizar la rigurosidad y exhaustividad del cálculo de la huella de carbono de Grupo San Cristóbal.

Asumimos un compromiso público liderando y participando en espacios de divulgación sobre gestión ambiental.

- Participamos en el Grupo de Trabajo "Cuidando el Clima" de la Red del Pacto Global. Su objetivo es acompañar a las empresas en la formalización de objetivos en materia de reducción de emisiones de carbono
- Participamos del encuentro de empresas con el "Sello RAMCC Huella de Carbono Corporativa", organizado por la [Red Argentina de Municipios Frente al Cambio Climático](#). Compartimos nuestra experiencia para la obtención de dicho sello.



## Conmemoramos el Día del Medio Ambiente

Realizamos un encuentro sobre Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, con foco en sus ejes de "Consumo responsable" y "Acción por el clima". Contó con la moderación de Sergio Elguezábal, periodista y especialista en temas ambientales. Participaron como invitados María Eugenia Di Paola, coordinadora de Ambiente y Desarrollo Sostenible del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; María Natalia Mazzei, abogada, referente ambiental en redes sociales; y Gerardo Lleset, jefe de Seguridad, Higiene, Mantenimiento y Obra del Grupo San Cristóbal.

### Resultados:

- 140 participantes de Argentina, Chile, Ecuador y México
  - 50% colaboradores/as
  - 28% comunidad
  - 18% PAS
  - 2% clientes
  - 2% proveedores
- Nivel de satisfacción: 4 puntos (sobre 5)

## Eficiencia energética

### Compromisos y resultados

Avanzamos en los procesos de sistematización de información sobre consumos energéticos de la organización. Por ejemplo, mejoramos el registro mensual de consumos de gas natural, de energía eléctrica y en materia de combustibles de vehículos se realizó un registro mensual más exacto de los consumos en ruta, por cuentas corrientes, tarjetas corporativas e, inclusive, reintegro de gastos.



Incrementamos más del 400% el consumo de energía renovable a través de paneles fotovoltaicos.



Disminuimos un 3% el consumo de electricidad.



Disminuimos un 46% la intensidad energética.

#### Consumo energético dentro de la organización

			2020-2021	2019-2020
Fuentes no renovables	Fueloil	Litros	69.809	171.137
		MJ	2.427.965	55.236
	Gas natural	m³	34.787	N/d
		MJ	1.287.102	N/d
	Gasoil	Litros	1.743¹	1.429
		MJ	67.363	5.968.141

**Total Fuentes No Renovables** MJ **3.782.430** **6.023.377**

Fuentes renovables	Paneles fotovoltaicos	kWh	4.479	1.046
		MJ	16.124	3.765

**Total Fuentes Renovables** MJ **16.124** **3.765**

			2020-2021	2019-2020
Energía eléctrica consumida de la red		kWh	2.433.866	2.511.560
		MJ	8.761.919	9.041.616

¹ Se incluye consumo por autos YPF en ruta y consumo en grupos electrógenos Rosario y Torre Alem.



**8.204** MJ/EMPLEADOS  
**46% REDUCCIÓN**



**1.360** MJ ELECTRICIDAD/M²  
**586** MJ COMBUSTIBLE/M²



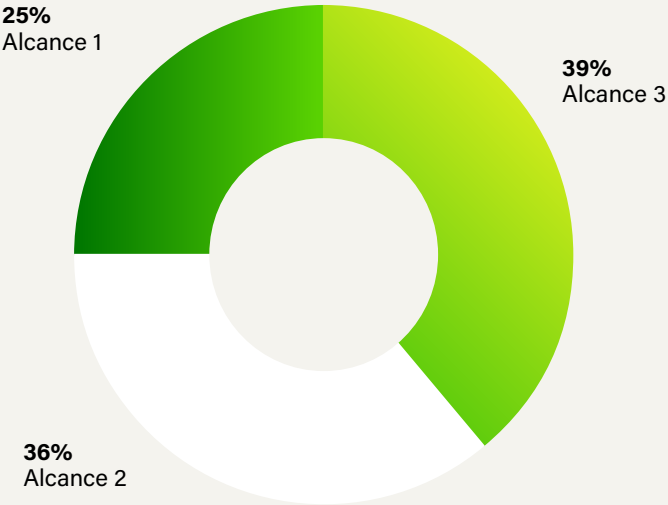
# Huella de Carbono

## Compromisos

Por segundo año realizamos la medición de Huella de Carbono del año 2020. Este ejercicio nos permitió renovar el sello RAMCC, con alcance inicial a las operaciones en Rosario para las unidades de negocio: San Cristóbal Seguros, San Cristóbal Caja Mutual, San Cristóbal Retiro y San Cristóbal Servicios Financieros.

Para el próximo ejercicio, planeamos incorporar la medición de huella de carbono corporativa de todo el Grupo San Cristóbal.

### → Emisiones totales 2020



Debido a la situación de pandemia que abarcó casi todo el período de esta medición, las emisiones en los alcances 1, 2 y 3 (mayoritariamente de alcance 1) se vieron reducidas debido a la menor actividad presencial que tuvo la empresa, en comparación con el primer cálculo realizado en 2019. Igualmente, se implementaron cambios a nivel de infraestructura que contribuyen al menor consumo energético. Estamos evaluando la incorporación de automóviles híbridos a nuestra flota de vehículos. Asimismo, trabajamos en nuestra matriz ambiental para contratistas de obra.

Un resultado externo positivo adicional de este proceso fue la reinversión, por parte de la RAMCC, del 50% del aporte que realizamos en 2019 para nuestro primer ejercicio de medición de la huella de carbono. Esta acción es uno de los puntos innovadores del Sello RAMCC Huella de Carbono Corporativa; la mitad de los fondos abonados por este servicio se reinvierten para implementar proyectos locales de mitigación y/o adaptación al cambio climático que generen un triple impacto: ambiental, social y económico.

En nuestro caso, este aporte permitió la instalación de dos termotanques solares en los vestuarios del balneario La Florida, de la ciudad de Rosario, los cuales son una alternativa limpia de calentamiento de agua, aprovechando la

energía solar y reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero. Los equipos fueron provistos e instalados por [Sux Solar](#).

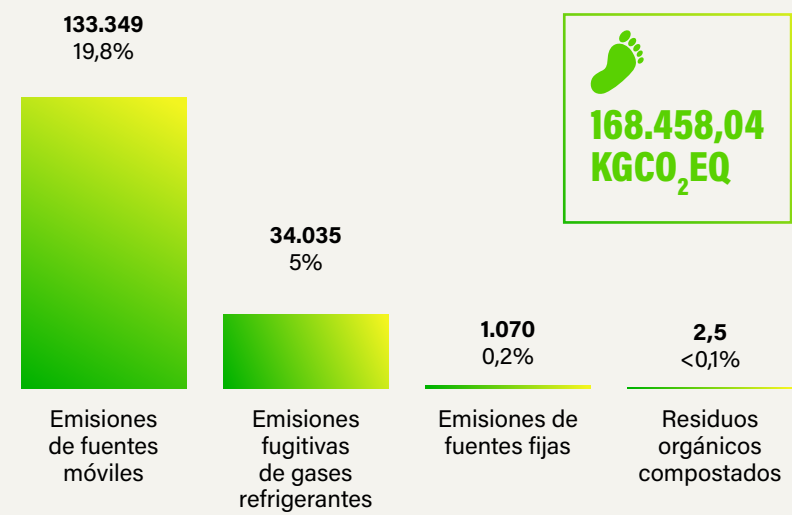


**RICARDO BERTOLINO**  
Director Ejecutivo de la RAMCC

"Si algo distingue a Grupo San Cristóbal es su compromiso para enfrentar el mayor desafío que hoy tiene la humanidad, a partir de acciones concretas para combatir el cambio climático. Para nuestra institución es muy importante visibilizar los resultados que alcanza Grupo San Cristóbal y que se inician con la medición de su Huella de Carbono Corporativa. Esperamos continuar redoblando esfuerzos en este camino hacia la carbono neutralidad al que confiamos que muchas otras empresas se irán sumando".

## Resultados

→ *Emisiones alcance 1 - Emisiones directas*  
Alcance 1: Emisiones por categoría



Para el cálculo realizado en este ejercicio se incluyeron dos nuevas fuentes de emisión de alcance 1 respecto al año 2019. Se trata de las categorías: compostaje de residuos y el gas refrigerante Haloclean, o HCFC-123. Estos agregados suman un total de 20.819 KgCO<sub>2</sub>e.

Además, se pudo notar una disminución en la incertidumbre del cálculo de emisiones, producto de las nuevas fuentes agregadas y de algunas mejoras realizadas en la recopilación de la información, por ejemplo, en el registro del consumo de gas natural.

Detalle de emisiones de alcance 1 - 2020			
Emisiones de fuentes fijas	Gas natural	m³	217
		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	420
	Diésel instal. c/corte 10% biodiésel	Litros	266
		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	650
Total Emisiones de fuentes fijas		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	1.070
Emisiones fugitivas de gases refrigerantes	HCFC-22	Kg	1,5
		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	2.640
	R-410ª	kg	5,5
		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	10.579
	HCFC-123	kg	263,5
		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	20.816
Total Emisiones fugitivas de gases refrigerantes		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	34.035
Tratamiento y/o disposición de residuos y/o efluentes¹	Residuos orgánicos compostados	kg	13
		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	2,5
Total Disposición de residuos y/o efluentes		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	2,5
Emisiones de fuentes móviles	Nafta c/corte 5% bioetanol	Litros	60.279
		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	132.596
	Diésel vehículos c/corte 10% biodiésel	Litros	304
		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	753
Total Emisiones de fuentes móviles		Kg CO <sub>2</sub> equivalente	133.349

		2020	2019
Total alcance 1	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	168.458	545.348

➔ 46% REDUCCIÓN TOTAL  
CON RELACIÓN AL 2019



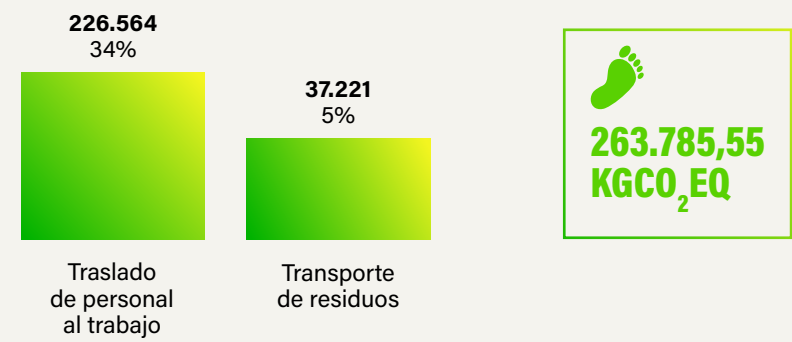
→ Emisiones alcance 2 -  
Emisiones por consumo de energía

		2020	2019
Energía eléctrica consumida	kWh	875.806	1.297.000
Total alcance 2	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	238.357	346.335

REDUCCIÓN 31%

La reducción del consumo respecto al período anterior ocurrió principalmente debido a la disminución de las actividades presenciales en oficinas. No obstante, también se han realizado mejoras de instalación eléctrica e iluminación, además de la instalación de nuevos sistemas de climatización más eficientes.

→ Emisiones alcance 3 -  
Emisiones indirectas por combustión móvil  
Alcance 3: Emisiones por categoría



Alcance 3 39%		
	Transporte de residuos	Traslado de personal al trabajo
Alcance 3	14%	86%
Total	5%	34%

Para la medición del año 2020 se contabilizaron las emisiones por el traslado de la totalidad del personal empleado en Grupo San Cristóbal, a diferencia del año 2019 donde se contabilizaron las emisiones de los 250 empleados que respondieron el cuestionario de movilidad. Cabe destacar que, debido a la reducción en la modalidad de trabajo presencial durante la pandemia, las emisiones correspondientes a esta fuente resultaron menores pese a incluir una mayor cantidad de empleados en el cálculo.

Con respecto a las emisiones procedentes de la disposición de los residuos en el relleno sanitario, se vieron reducidas debido a la mayor cantidad de residuos reciclados y/o compostados. Esto equivale a unos 2.000 KgCO<sub>2</sub>e.

REDUCCIÓN 26%

Detalle Emisiones alcance 3 – 2020		
Transporte de residuos	Kg	23.404
	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	37.221
Total Transporte de residuos	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	37.221
Traslado de personal al trabajo: traslados colectivo urbano biodiésel	Km	100.644.758
	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	72.129
Traslado de personal al trabajo: traslados colectivo urbano eléctrico	Km	12.505
	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	227
Traslado de personal al trabajo: traslados automóvil nafta	Km	479.490
	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	125.198
Traslado de personal al trabajo: traslados automóviles diésel	Km	42.203
	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	11.489
Traslado de personal al trabajo: traslados moto	Km	87.220
	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	6.696
Traslado de personal al trabajo: traslados colectivo interurbano diésel	Km	43.919
	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	1.811
Traslado de personal al trabajo: traslados automóvil o taxi GNC	Km	43.919
	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	9.014
Total Traslado de personal al trabajo	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	226.564
		20202019
Total alcance 3	Kg CO <sub>2</sub> equivalente	263.786356.451



# Residuos

## Compromisos

Contamos con un Plan de Gestión de Residuos que abarca todas las categorías de residuos, en todas sus etapas, desde su identificación y clasificación, hasta la disposición final adecuada de cada uno. También trabajamos en la capacitación y sensibilización de nuestros grupos de interés, así como en iniciativas que promueven el reciclaje y la economía circular. En este período invertimos \$ 923.150 para el tratamiento y eliminación de residuos.

Continuamos nuestra alianza con la Dirección General de Gestión Integral de Residuos, de la Municipalidad de Rosario, para seguir acompañando la implementación del Plan de Residuos en esta ciudad.

Realizamos trabajos de poda en nuestro predio de Funes. Todo el descarte se chipeó y junto con la leña se donó a la Municipalidad de Funes para su posterior entrega gratuita a los vecinos que lo usan para calefacción domiciliaria.

Colaboramos con [Fundación CONIN](#) en Mendoza a partir de la donación de residuos reciclables para su Proyecto Reciclados, que contribuye al financiamiento de la entidad.

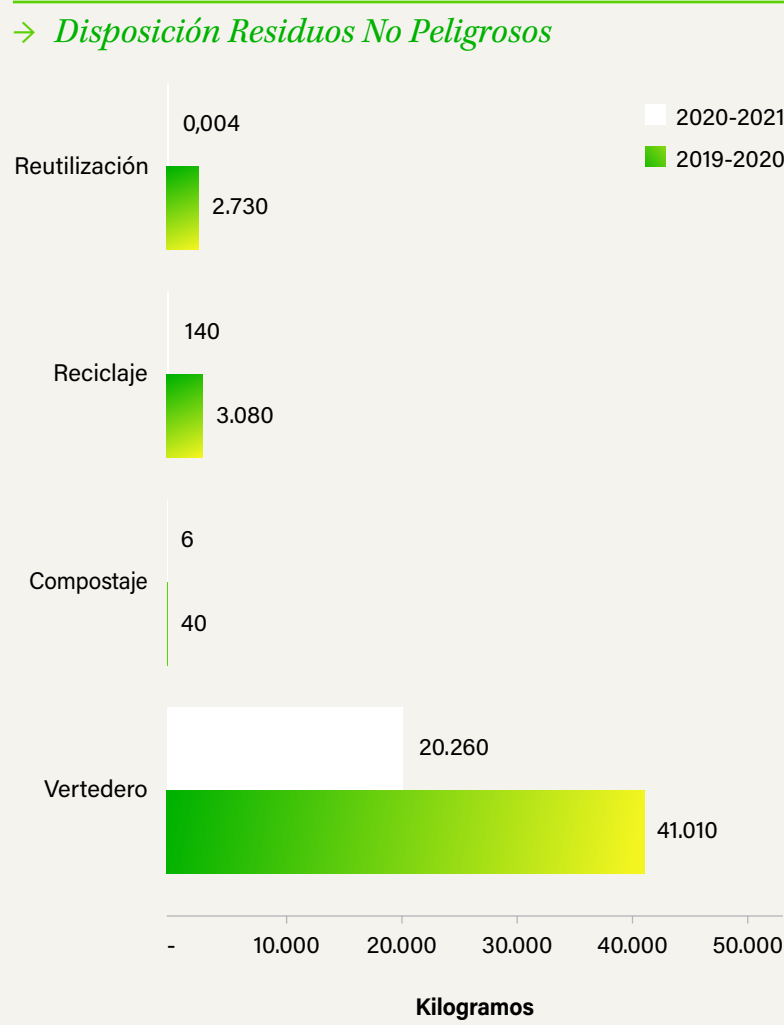
Con motivo del Día de la Tierra y del Día Mundial del Reciclaje, impulsamos iniciativas para trasladar hábitos de conciencia ambiental, consumo responsable y reciclaje en los hogares de quienes integran Grupo San Cristóbal.

Resultados		
	2020-2021	2019-2020
Métodos de eliminación <sup>2</sup>	Peso total Residuos No Peligrosos (kg)	Peso total Residuos No Peligrosos (kg)
Reutilización	0,004 <sup>3</sup>	2.730
Reciclaje	49 m3 + 268 kg <sup>4</sup>	3.080
Compostaje	6	40
Vertedero	21.929	41.010

<sup>2</sup> No se generaron residuos peligrosos durante ese período.

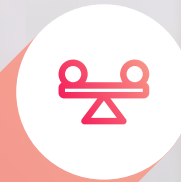
<sup>3</sup> Celulosa proveniente de las colillas de cigarrillos.

<sup>4</sup> Se reportan dos unidades diferentes porque al principio en el certificado se informaban en m3 como unidades y desde mayo del 2021 se informan en kg.



## Vínculos responsables →

# ACTUAMOS CON HONESTIDAD



+10.000

PAS



+930.000

asociados y clientes



+3.300

proveedores



Educación, salud  
e inclusión en  
la comunidad

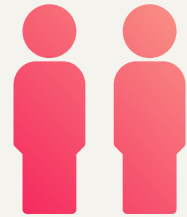


# FOCO EN CLIENTES

Estamos comprometidos en ofrecer a nuestros clientes un servicio que cumpla y supere sus expectativas, sin perder la visión de seguir construyendo una cultura aseguradora y prevencionista en toda la comunidad.

# 918.628

CLIENTES GRUPO SAN CRISTÓBAL



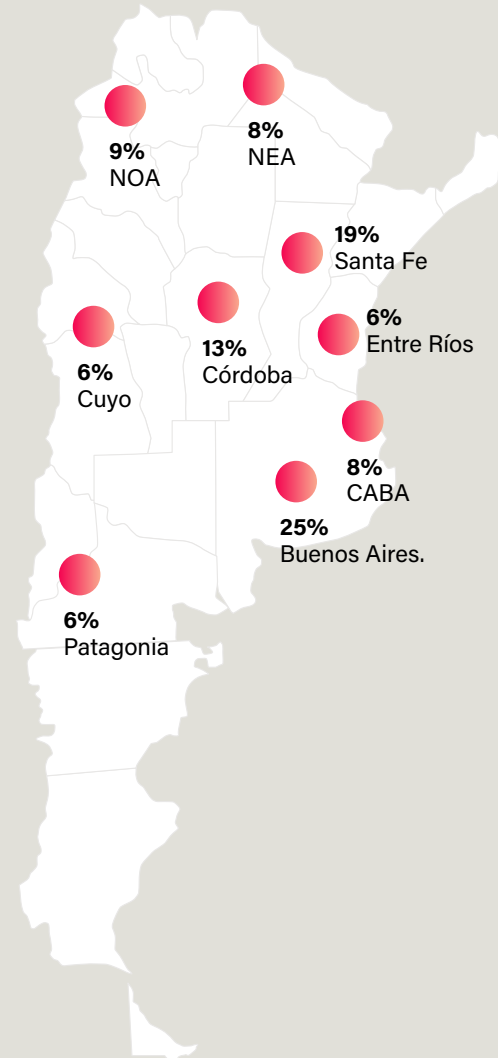
# 224.088

CONTRATOS ART  
VIGENTES

# 972.624

TRABAJADORES  
ASEGURADOS

## → Distribución geográfica de nuestros clientes



En el caso de Asociart ART, fuimos reconocidos como la tercera ART preferida por los Empleadores, según la información de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (datos a mayo 2021). Entre los motivos se destaca la capacidad de respuesta financiera con nuestros Clientes Asegurados durante la pandemia, evitando la aplicación de aumentos en las tarifas de manera tal que pudieran verse perjudicados; además acompañamos cada situación en particular. Nuestra liquidez y solvencia han demostrado nuestra capacidad para hacer frente a las obligaciones asumidas con nuestros clientes.

También destacamos que la atención se mantuvo durante toda la pandemia a través de los 7 Centros Médicos propios y la red de más de 9.200 prestadores en todo el país incluyendo centros asistenciales de alta, media y baja complejidad, profesionales médicos, laboratorios, centros de rehabilitación y farmacias; garantizando que el 80% de las consultas y reclamos fuera resuelto en las primeras 24 horas del contacto.



Cantidad de interacciones	
	Cientes, Trabajadores y Productores
Llamadas	213.758
Mails	143.874
Chat, WhatsApp, RRSS, Mobile, otros*	45.542
Presencial	25.795

\*Otros: formulario electrónico, libro de quejas, fax, correo, llamadas salientes.

La pandemia fue una gran oportunidad para ampliar y/o mejorar los canales digitales de interacción con clientes, productores, prestadores y proveedores.

- APP TRABAJADOR +
- Programa Insignia con servicios diferenciales para clientes de Asociart ART
- Asociart Online Clientes con funcionalidades que incluyen planes de financiación
- Asociart Online Productores con nueva funcionalidad para recotizar y facilitar la gestión de contratos

La usabilidad de nuestros canales digitales continúa creciendo año a año:



	Cientes y Trabajadores	Productores
Operaciones Asociart Online	1.809.088	888.077
Ingresos Asociart Online	656.590	293.652
Operaciones Aplicaciones Móviles	670.300	36.329
Ingresos Aplicaciones Móviles	141.242	4.267

## Cultura de prevención y responsabilidad

Nuestra acción está focalizada en la reducción de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. A través de un equipo propio conformado por más de 80 profesionales en Higiene y Seguridad brindamos:

- apoyo y asesoramiento técnico sobre la prevención de riesgos y enfermedades profesionales;
- capacitación;
- compartimos habilidades para el desarrollo de una cultura preventiva;
- asistencia técnica, trabajando en el plan de prevención que mejor se adapte a nuestros clientes;
- apoyo y fomento a la medicina preventiva vigilando la salud del trabajador expuesto a agentes de riesgo.

También continuamos acercándonos al Cliente y PAS con la publicación de nuestros podcasts “Asociart Play”, diseñados para aprender sobre diferentes temáticas. Durante el ejercicio se publicaron 18 podcasts con información sobre

- Servicios de prevención COVID-19
- Aspectos legales
- Desinfección de superficies
- Prevención de incendios
- Levantamiento de carga
- Pausas activas
- Uso de extintores

Comunicación diversa e inclusiva

- ➔ Desde Grupo San Cristóbal trabajamos con acciones de marketing responsable en contra de la reproducción de estereotipos de género.
- ➔ Asociart ART incluyó la participación de intérpretes de señas para personas hipoacúsicas en todo su ciclo anual de capacitaciones virtuales.
- ➔ También imprimió un Manual en braille de Prevención de Riesgos Laborales en oficinas para personas ciegas y con caracteres grandes para quienes tienen disminución visual.

Indicadores de capacitación

Actividades de Prevención (Ejercicio 20-21)	Cantidad
Asesoramiento virtual por ventanilla electrónica	2.160.256
Asesoramiento virtual general por otros medios electrónicos (mail, WhatsApp, etc.)	38.709
Cantidad de capacitaciones virtuales	154
Visitas presenciales en establecimientos y obras	35.556

Indicadores de desempeño

Nuestros indicadores de performance en materia de prevención se rigen por mantener la Frecuencia Relativa Siniestral Anual (FRSA), incrementar las visitas de los prevencionistas a clientes, y reducir los accidentes (mortales, graves y leves).

Descripción	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Frecuencia Relativa Siniestral Anual (FRSA)	5,81%	5,45%	4,84% (9,09% con casos COVID)
Visitas promedio	3,30	2,57	2,46*
Siniestros registrados anualmente	54.183	49.129	44.452 (83.454 con casos COVID)
Siniestros mortales	74	61	46 (367 con casos COVID)

\*La disminución se debe al contexto de pandemia.



# PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS (PAS)

Son nuestro principal canal de comercialización, tanto en la negociación como en la atención de los asegurados. Gracias a ellos logramos tener cobertura en todo el país, con cercanía con el cliente, establecer un vínculo directo, contener al asegurado frente a un siniestro y mantenerlo al tanto de las novedades.

Contamos con una red de oficinas propias y de PAS a disposición de nuestros asegurados, con un alcance geográfico que crece día a día.

Satisfacción de PAS (evolución NPS vs. 2020)

- Asociart ART: +8,9
- San Cristóbal Retiro: -3
- San Cristóbal Seguros: +9,9
- San Cristóbal Servicios Financieros: +10,5

## Fortalecimiento de los PAS

Contamos con un equipo de más de **70 colaboradores** que acompañan a los PAS en toda su gestión comercial. Brindamos un servicio de calidad para ayudarlos a gestionar la cartera de clientes de manera profesional. Para desarrollar y potenciar el crecimiento de nuestros productores, trabajamos con las siguientes herramientas y actividades:

- Capacitación Continuada
- Programas de formación y beneficios
- Eventos de relacionamiento
- Reuniones de equipo
- Participación en eventos y exposiciones

## Plataforma de Marketing de PAS

Contamos con plataformas que brindan acceso a herramientas para sus propias campañas comerciales y potenciar sus ventas. Se pone a disposición una serie de cartas comerciales y diversos materiales de venta y comunicación. Permite a cada PAS contar con folletos de productos con sus datos personales, redes sociales y página web en versión digital e impresa según su elección.

## Capacitación Continuada

Durante todo el ejercicio se desarrollaron actividades de formación profesional que brindan el conocimiento necesario para mantener actualizados a nuestros PAS con las últimas novedades del mercado. Las principales temáticas abordadas son:

- Productos
- Técnicas de ventas
- Argumentación comercial
- Venta consultiva
- Marketing online

**ASOCIART:**  
**4.454**

**SAN CRISTÓBAL  
SEGUROS: 4.310**

**SAN CRISTÓBAL  
RETIRO: 1.557**

**SAN CRISTÓBAL  
SERVICIOS  
FINANCIEROS:**

**102**

**SAN CRISTÓBAL  
CAJA MUTUAL: 50**



Luego de 23 años consecutivos ofreciendo la capacitación continuada hacia nuestro principal canal de ventas, diseñamos y proyectamos un formato diferente para 2021. [Transmitimos en vivo desde Buenos Aires](#) y con puntos de encuentro con referentes en cada sucursal, para más de 1.200 PAS de todo el país de San Cristóbal Seguros, Asociart ART y San Cristóbal Retiro.

### Reconocimientos y beneficios

Nuestro programa de fidelización fomenta el intercambio de información y experiencias, además se propone premiar la gestión comercial accediendo a beneficios exclusivos pensados según la categoría del PAS.



#### “Todos a bordo”

Realizamos la cuarta edición que premia a los PAS que más acompañaron al crecimiento de la compañía durante el ejercicio. Esta edición contó con la participación de alrededor de **3.000 PAS**. Se premió a más de **100 Productores** ganadores divididos en tres grupos y se entregaron premios mensuales más un premio anual.



#### Reuniones de fin de año

Se realizaron **dos** encuentros online con nuestros PAS con la finalidad de cerrar el año y disfrutar un momento divertido junto a nuestros comercializadores, reconociendo su esfuerzo y compromiso en un año tan difícil para todos.



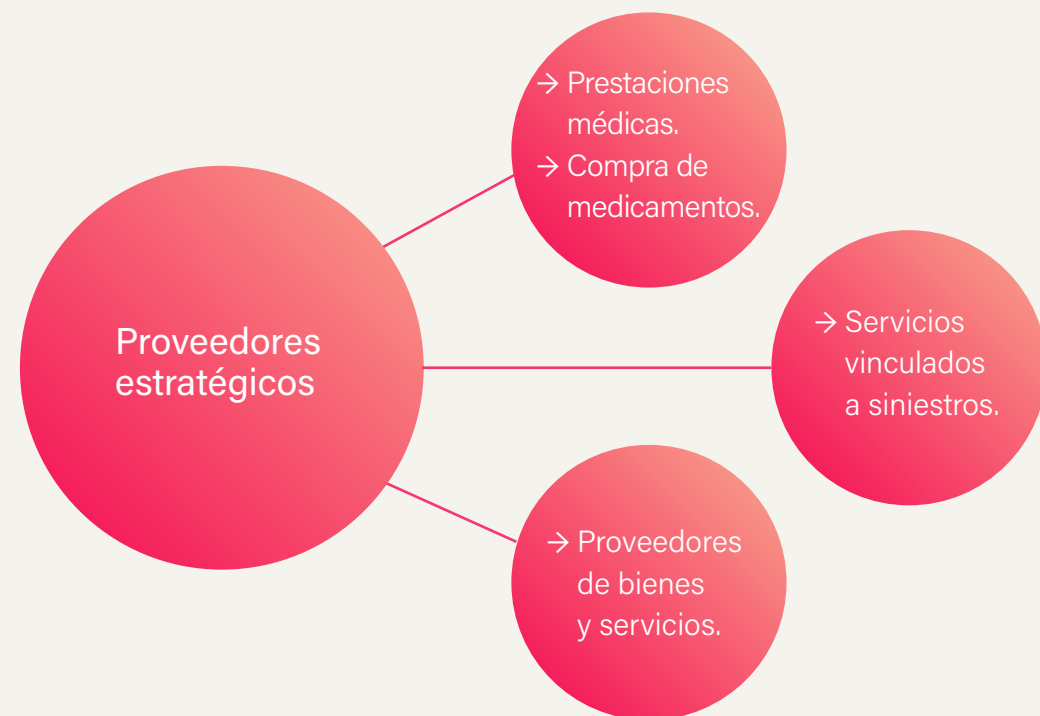
#### Participación en el programa Prevenir

Asociart, en conjunto con todas las ART asociadas a la UART, brindaron cursos virtuales sobre distintos temas de seguridad e higiene en el trabajo a través de la plataforma del Campus FISO. Se realizaron actividades gratuitas con cupos limitados

# PROVEEDORES

Los proveedores nos permiten sostener la excelencia de los productos que brindamos y los servicios que proveemos. Nuestra política de compras promueve relaciones comerciales firmes, basadas en el respeto mutuo, la objetividad, la honestidad, la calidad, la transparencia y la confidencialidad. Alentamos las compras sustentables

y responsables incorporando criterios sociales y ambientales en la evaluación de proveedores. Facilitamos a proveedores estratégicos y pymes propuestas de financiamiento para su beneficio a través de San Cristóbal Servicios Financieros.



## Prestaciones médicas y compra de medicamentos

Trabajamos con el propósito de abastecer a la organización con medicación de la más alta calidad al costo más competitivo, para asegurar la calidad del servicio, la rehabilitación de los pacientes y la eficiencia del proceso.

Desde Asociart ART contamos con una red de proveedores conformada por:

 Droguerías	 Proveedores de logística
 Prestadores médicos	 Proveedores de insumos generales y de servicios


**1.126 MM DESTINADOS A 767  
PROVEEDORES DE TODO EL PAÍS.**

Ubicación	Importe [\$]	%
Ciudad de Buenos Aires	752.409.578	66,77
Buenos Aires	163.732.188	14,53
Santa Fe	150.173.197	13,33
Cuyo	24.619.238	2,19
Centro	15.743.847	1,39
NOA	9.307.401	0,83
Patagonia	7.456.824	0,66
NEA	3.504.345	0,31
Total	1.126.946.619	


Ubicación	Cantidad de proveedores	%
Ciudad de Buenos Aires	258	33,64
Buenos Aires	144	18,77
Santa Fe	102	13,3
Centro	66	9,59
Cuyo	74	8,64
NEA	42	5,68
Patagonia	39	5,17
NOA	42	5,21
Total	767	

## Proveedores de siniestros


Estos proveedores brindan un servicio esencial que impacta de manera directa en la percepción del servicio de nuestros asegurados. Contamos con una política de contratación para regular las relaciones comerciales a través de Acuerdos de Servicios duraderos y de satisfacción mutua, permitiendo obtener los mejores resultados económicos, de calidad y de servicio. Además de factores económicos, se priorizan aspectos de:



→ calidad de los servicios prestados,



→ integridad,



→ cumplimiento de los proveedores con la legislación vigente en cuanto a materia laboral, fiscal, de derechos humanos, protección de datos, seguridad y confidencialidad y protección del medio ambiente.

Tipo de proveedor	Cantidad de proveedores	Facturación [\$]
Talleres de chapa y pintura	639	\$ 1.895.469.622
Concesionario	51	\$ 686.324.758,69
Ruedas	105	\$ 671.032.725,42
Repuestos	274	\$ 506.861.550,94
Instaladores de cristales	257	\$ 381.659.325,40
Auxilio y remolque	2	\$ 377.979.933,38
Reposición artículos hogar	3	\$ 113.040.855,80
Interceptor	95	\$ 104.545.065,89
Liquidador RV	21	\$ 98.453.553,82
Perito Mecánico	66	\$ 54.255.541,97
Tasador Granizo	16	\$ 13.048.243,08
Médico	30	\$ 4.940.165,44
AP	29	\$ 3.456.700,69
Gestoría	16	\$ 2.687.381,29
Total	1.604	\$ 4.913.755.424

Se prioriza la contratación de proveedores locales considerando la proximidad con los asegurados.



En el caso de iúnigo, los proveedores cumplen un papel crucial para garantizar una excelente experiencia digital para nuestros asegurados, basada en la autogestión de los distintos siniestros. En muchos casos la relación es 100% desde la app directamente con el proveedor, sin intervención de nuestra organización. Además, incorporamos una plataforma como herramienta de negociación para estudios jurídicos ante reclamos de terceros como alternativa de resolución de siniestros a través de la reparación de daños.

Garantizamos estos estándares a través de acuerdos de servicios basados en alcance, nivel de cobertura, innovación, tecnología y desempeño, entre otras dimensiones. El propósito es que garanticen a nuestros asegurados:

- Respuesta de costos de reparación dentro de las 24 horas.
- Coordinación de turno dentro de las 24 horas de aprobado el peritaje.
- Garantizar turno.
- Brindar atención al cliente dentro de los primeros 20 minutos.
- Licitar en las primeras dos horas de recibido el pedido de cotización.

**\$31.951.319**

**TOTAL HONORARIOS PROVEEDORES IÚNIGO**

**\$299.755.787**

**TOTAL PAGOS TALLER / REPARACIÓN**

- NPS asistencias: 59
- NPS proveedores: 53
- NPS siniestros: 77

**Proveedores de iúnigo**

**Fast Track: Reposición de cristales, ruedas y cerraduras.**

- Cristales: 13 proveedores licitando – 76 proveedores en total para casos excepcionales.
- Ruedas: 9 proveedores licitando – 33 sucursales en total.
- Cerraduras: 7 proveedores licitando - 22 sucursales en total.

**Casco + Responsabilidad Civil: Todo proveedor involucrado en daño parcial, daño total, incendio, inundación, etc.**

- Taller Red: 11
- Taller Red Premium: 5
- Taller Concesionario: 17
- Talleres No Red: +100 (número variable a medida que el asegurado solicita un taller fuera de nuestra red)
- Estudio Jurídico: 9

- Perito Mecánico: 1 para los talleres red – 1 para los talleres no red.
- Perito Investigador: 5

**Gestión responsable de automotores**

Enviamos las unidades con destrucción total al CESVI, [primer centro de reciclado de vehículos legales de la Argentina](#), con más de 40.000 vehículos procesados. Allí se procede a su descontaminación, desarme, clasificación, venta, reciclado y disposición final.

Las piezas pasibles de recuperación, con sus respectivas obleas de identificación RUDAC (Registro Único de Desarmaderos de Automotores y Actividades Conexas) incluidas en el decreto reglamentario 744, son aquellas comercializables. De esta manera, se otorga trazabilidad a la comercialización del repuesto usado y se contribuye con el cuidado del medio ambiente y con ofertas de repuestos a valores accesibles, reduciendo el robo automotor o delitos asociados a éstos para conseguir repuestos.

**Materiales reciclados:**

- Plástico 9,4 t
- Baterías: 11,9 t
- Aluminio: 7,2 t
- Aceite usado: 39,9 t
- Caucho: 17,2 t
- Lodo: 5,8 t
- Constituyentes especiales de baja peligrosidad: 19,8 t



## Proveedores de bienes y servicios

Continuamos con nuestro proceso de centralización de compras corporativas. Las compras sustentables acompañan esta gestión cotidiana de proveedores. En ese sentido, se destacan acciones como:

- Capacitación de integrantes del equipo de compras en la Norma ISO 20.400.
- Soporte al proceso de certificación leed de la Unidad de Negocios Caja Mutual Sucursal Rosario.
- Compra de 9 autos híbridos para la flota propia de la compañía.
- Incorporación de criterios ambientales en matrices técnicas de evaluación de licitaciones.
- Criterios ambientales en compras de aire acondicionado.
- Informe en los reportes de los servicios contratados de puesta a punto de equipos de aire acondicionado de la cantidad de gases utilizados en la reposición, al mismo tiempo que la implementación de buenas prácticas de recuperación de gases.
- Se incorporó en los pliegos de los servicios de limpieza la utilización racional del agua para la prestación de sus servicios.
- Anticipos y ayuda financiera a proveedores.

### Resultados:



2.968

ADQUISICIONES  
GESTIONADAS POR  
EL DEPARTAMENTO  
DE COMPRAS



298

NUEVOS PROVEEDORES  
SOBRE TOTAL  
PROVEEDORES



99%

PROVEEDORES  
NACIONALES

COMPRAS A 1.090  
PROVEEDORES

1.632.000.000  
DE PESOS

# COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

## Inversión social privada

### Trabajamos por la educación

#### Alentamos a las mujeres en la tecnología

A partir de nuestro compromiso con la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, continuamos firmes nuestra alianza con Chicas en Tecnología. Juntos trabajamos para que más niñas, adolescentes y jóvenes se acerquen a la tecnología. Desde 2017 acompañamos los clubes, el panel Chicas Líderes y los talleres de formación Nexts Steps.

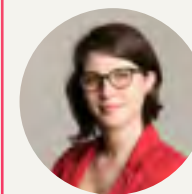
Resultados:

- 7.000 chicas y jóvenes mujeres participantes
- +700 soluciones tecnológicas con impacto social creadas
- 6 M personas alcanzas en redes sociales.

#### Nos comprometemos con la terminalidad educativa

Brindamos becas para que adolescentes de contextos de vulnerabilidad socio-económica que asisten a escuelas públicas puedan permanecer y finalizar su educación secundaria. Las becas, además del estipendio económico, incluyen tutorías y capacitación para el desarrollo de habilidades y competencias que favorezcan sus trayectorias escolares.

Aliados: Fundación Cimientos -  
Rotary Club Rosario



**PAULA  
COTO**

Directora Ejecutiva de  
Chicas en Tecnología

"La alianza con Grupo San Cristóbal a lo largo de estos años nos ha permitido potenciar las oportunidades de desarrollo profesional para las jóvenes que inician su camino en el ámbito tecnológico en América Latina. Grupo San Cristóbal nos ha abierto las puertas de sus oficinas para acercar a las jóvenes a la empresa, que puedan tener modelos de rol cercanos, mujeres líderes que las inspiren y motiven a continuar su camino en tecnología".

## Potenciamos el ecosistema emprendedor

### IB50K

Esta iniciativa está impulsada por la Secretaría de Vinculación e Innovación del Instituto Balseiro, la Comisión Nacional de Energía Atómica (CNEA) y la Universidad Nacional de Cuyo. Los objetivos del Concurso son:

- Fomentar la creación y/o desarrollo de empresas de innovación tecnológica.
- Promover la capacidad emprendedora de alumnos y jóvenes profesionales.
- Impulsar el desarrollo tecnológico-industrial del país.

### Resultados de 2020:

- 8 equipos finalistas
- Ganadores:
  - HPV Test, un test de diagnóstico rápido del HPV, para prevenir el cáncer de cuello de útero
  - Givemove, un bipeDESTADOR con base motorizada que ayuda a potenciar la autonomía de niños que encuentran reducidas sus funciones motoras
  - FlexiDish, un dispositivo para el cultivo celular in vitro sobre un sustrato flexible.

### 100K LATAM

Somos parte de esta iniciativa que promueve el desarrollo de emprendimientos de base científico-tecnológica con impacto social y/o ambiental en América Latina. Es organizado por el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA) y el MIT Management Latin América Office.

### Ganadores 2020

- Categoría Launch – Proyecto Ganador: ECO PANPLAS (BRASIL)
- Categoría Accelerate – Proyecto Ganador: EcoScience Lab (México)
- CATEGORÍA Pitch – Proyecto Ganador: BioSynaptica (Argentina)

### Emprendé ConCiencia

Acompañamos otro año más este programa desarrollado por Fundación INVAP y el Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación. Su propósito es potenciar emprendimientos que, a través de la ciencia y tecnología, permitan resolver de manera innovadora alguna problemática social y/o ambiental.

### Resultados de esta 4ª Edición:

- [55 proyectos Acelerados](#)
- 5.116 personas impactadas
- 3 de cada 5 proyectos recibieron inversión y/o están facturando
- 24 organizaciones del ecosistema con las que articulan



## Contribuimos a la mejora de la sociedad

### Colaboramos con el sistema de salud

Con el propósito de contribuir con el sistema de salud para aumentar la capacidad de respuesta frente a la pandemia de COVID-19, acompañamos a la Fundación Trauma en su programa "Curso PARES". Su objetivo es fortalecer la atención de pacientes críticos en nosocomios de todo el país. Está destinado a personal médico, de kinesiología y enfermería. Cuenta con aval científico de la Sociedad Argentina de Terapia Intensiva. Además, los materiales generados por este curso están disponibles en una plataforma virtual y dejan capacidad instalada para abordar otras situaciones de desastre.

#### Resultados:

- 300 becas
- Profesionales de la salud de Santa Fe, Córdoba, Buenos Aires y Entre Ríos
- Instituciones de salud de 41 municipios

### Campaña Solidaria El Otro Frío

A partir de nuestra participación en el CPA (Consejo Publicitario Argentino), nos sumamos a esta campaña que promueve la reutilización de sachets de leche y yogur vacíos, para luego ser transformados en protectores aislantes para entregar a personas en situación de calle.

La campaña solidaria tuvo como objetivo alcanzar la suma de 200.000 sachets de leche o yogur vacíos y limpios, para que Los Espartanos, La Sachetera, Amigos en el Camino y Caminos Solidarios Argentinos pudieran confeccionar 1.100 protectores aislantes que fueron entregados a personas sin un hogar. Desde Grupo San Cristóbal colaboramos con la difusión de la campaña y brindando 5 selladoras requeridas para la producción de protectores aislantes.

### KIT CAMA Pacientes UIT

Esta iniciativa permitió abrir la Unidad de Cuidados Integrales Austral en las instalaciones del Hospital Solidario COVID. Este proyecto dio la posibilidad a los pacientes en cuidados paliativos del sistema público y privado de contar con una atención especializada y un acompañamiento humano adecuado a sus necesidades, y también posibilitó instalar un sector de recuperación de pacientes crónicos con secuelas post COVID. Asimismo, permitió incrementar el número de camas del sistema privado y público para la atención de pacientes COVID agudos y atender a pacientes afectados por COVID derivados del sistema público en la Terapia Intensiva del Hospital Universitario Austral.

### Apoyo a la maternidad

Fortalecimos al servicio de maternidad del Hospital Provincial de Rosario con la entrega de un monitor fetal. Fue un instrumento indispensable en tiempos de pandemia para garantizar la adecuada atención durante el embarazo.

## Promovemos la cultura

Desde la Mutual del Personal del Grupo San Cristóbal generamos un puente con la comunidad a través del apoyo y difusión de distintas expresiones artísticas. Nos impulsa nuestro fuerte espíritu mutualista que promueve la diversidad y la asociación voluntaria y recíproca.

Entendemos que el Espacio Multicultural no es solo un lugar. Es un concepto que se replica en distintos puntos del país bajo los formatos de exposiciones, intervenciones sociales, conciertos, charlas y talleres con el objetivo de estimular la percepción y la capacidad creadora de las personas. El arte, la música y las letras inspiran toda su agenda de actividades. Durante el período de pandemia, trabajamos con esfuerzo para llevar toda esta agenda cultural a cada hogar del país.

Conocé todas las actividades culturales de la Mutual del Personal de Grupo San Cristóbal.

**CIRCULANTES FUE RECONOCIDO POR EL CONCEJO DELIBERANTE DE ROSARIO, QUE EN DICIEMBRE DE 2020 LO DECLARÓ DE INTERÉS MUNICIPAL**

## Cultura Aseguradora: Circulantes

Circulantes busca generar una reflexión sobre la movilidad sustentable y segura, un espacio de discusión desde una mirada positiva, interdisciplinaria y amplia. Nos proponemos repensar cómo son nuestros desplazamientos, cómo actuamos al transitar el espacio público, cómo están diseñados estos espacios, si son inclusivos o no, cómo los nombramos y qué medios o formas elegimos para movernos, entre otros.

La primera temporada de Circulantes fue un podcast con 18 episodios que abordaron temas de movilidad, diseño urbano, seguridad vial y sustentabilidad mediante entrevistas a especialistas de diferentes áreas. En marzo del 2021 lanzamos la segunda temporada.

Pretendemos conformar una comunidad circulante con la participación y la discusión de todos aquellos actores sociales interesados en aportar su mirada sobre esta temática. Para ello el proyecto cuenta con redes sociales, sitio web y un newsletter quincenal. En estos medios se comparten los audios de los podcats, las realizaciones audiovisuales y columnas de especialistas que ayudan a promover la reflexión buscada.



### Resultados

- Produjimos 36 episodios para esta primera temporada, iniciada durante el contexto de aislamiento del país.
- Realizamos más de 60 entrevistas a especialistas, incluyendo activistas, urbanistas, arquitectos, filósofos, sociólogos y otros.
- Generamos más de 4.000 escuchas.
- Nos contactamos con otras entidades y ONGs vinculadas con la temática que van generando una #ComunidadCirculante (Ej. ONG Minu, Conduciendo a Conciencia, Podcasting en Rosario, Voy en Bici, Gregaria, etc.)
- Circulantes está disponible en las plataformas principales: Spotify, Google Podcast, Apple Podcast, Soundcloud y YouTube.

[circulantes.com.ar](https://circulantes.com.ar)



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Este Reporte ha sido elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y su correspondencia con los Principios de la Norma ISO 26.000. También responde a los Principios del Pacto Global.

<i>Estándares GRI</i>			
<i>Contenidos generales</i>	<i>ISO 26.000</i>	<i>Principios del Pacto Global</i>	<i>Página</i>
102-1 Nombre de la organización			
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios			
102-3 Ubicación de la sede central	6.3.10; 6.4.1-6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5; 7.8		La casa central se ubica en la ciudad de Rosario, en la calle Italia 646, y la sede corporativa en la Ciudad de Buenos Aires, en Av. Leandro Alem 855 (Torre Alem Plaza), piso 30.
102-4 El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe de sostenibilidad que se abordan en la memoria.			Si bien el Grupo San Cristóbal cuenta con operaciones en Argentina y Uruguay, el presente reporte informa lo actuado por el Grupo en la República Argentina.
102-5 Propiedad y forma jurídica			
102-6 Mercados que sirve la organización	6.3.10; 6.4.1-6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5; 7.8		Nuestro servicio abarca Argentina y Uruguay. Los sectores a los que servimos por actividad, tamaño, clientes y beneficiarios son: Por actividad: Agricultura, caza, silvicultura y pesca; Electricidad, gas y agua; Transporte, almacenamiento y comunicaciones; Explotación de minas y canteras; Construcción; Servicios Financieros, inmobiliarios y profesionales; Industrias manufactureras; Comercio, restaurantes y hoteles; Servicios comunales y personales.
102-7 Determine el tamaño de la organización			
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores			
102-9 Describa la cadena de suministro de la organización			
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			



<i>Estándares GRI</i>				
<i>Contenidos generales</i>	<i>ISO 26.000</i>	<i>Principios del Pacto Global</i>	<i>Página</i>	
102-11 Principio o enfoque de precaución	6.3.10; 6.4.1-6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5; 7.8		La empresa no aplica el Principio de Precaución dado que, por sus actividades, se considera bajo el nivel de impacto al medio ambiente o a la salud. No obstante, cuenta con un área que se encarga de la Gestión y Control Integral de Riesgos Corporativos del Grupo.	
102-12 Iniciativas externas				
102-13 Afiliación a asociaciones				
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4.7; 6.2; 7.4.2			
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales				
102-16 Valores, principios, estándares y normas de la organización	4.4; 6.6.3	Principio 10		
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas				
102-18 Estructura de Gobernanza	6.2; 7.4.3; 7.7.5			
102-19 Delegación de autoridad				
102-40 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.				
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	5.3	Principio 3	El 82% de nuestros colaboradores se encuentran dentro de un convenio colectivo de trabajo.	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés				
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés				
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados				

Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5.2; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 5.3; 7.5.3; 7.6.2		<p>San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales ejerce, en los términos del artículo 33 de la Ley N° 19.550, el control de las siguientes sociedades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- San Cristóbal Seguro de Retiro S.A.: posee el 99,9270% del patrimonio neto al 30 de junio de 2021 y 2020.</li><li>- Asociart A.R.T S.A.: posee el 71,7274 % del patrimonio neto al 30 de junio de 2021 y 2020.</li><li>- San Cristóbal Servicios Financieros S.A. (antes San Cristóbal Bienes Raíces S.A.): posee el 90% del patrimonio neto al 30 de junio de 2021 y 2020.</li><li>- San Cristóbal Seguros S.A. en la República Oriental del Uruguay, de la que San Cristóbal S.M.S.G es poseedora del 100% de su capital social al 30 de junio de 2021 y 2020.</li><li>- Iúnigo Argentina Compañía de Seguros S.A.: posee el 100% del patrimonio al 30 de junio de 2021 y 2020.</li><li>- Consirel S.A. en la República Oriental del Uruguay, de la que San Cristóbal S.M.S.G es poseedora del 100% de su capital social al 30 de junio de 2021 y 2020.</li><li>- El Sol del Paraguay S.A.: posee 53,95% y 23,86% del patrimonio neto al 30 de junio de 2021 y 2020, respectivamente.</li></ul> <p>Adicionalmente, la Sociedad tiene participaciones en las siguientes sociedades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Grupo Previsional Diácronos S.A.: posee el 2,46% del patrimonio neto al 30 de junio de 2021 y 2020.</li><li>- Cesvi S.A.: posee el 5,47% del patrimonio neto la 30 de junio de 2021 y 2020.</li><li>- Certo S.A. en la República Oriental del Uruguay: posee el 4,38% del patrimonio neto al 30 de junio de 2021.</li><li>- Imagine Lab Argentina S.A.: posee el 32% del patrimonio neto al 30 de junio de 2021.</li></ul>
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema			
102-47 Lista de temas materiales			
102-48 Reexpresión de la información	5.2; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 5.3; 7.5.3; 7.6.2		No hubo reexpresiones.
102-49 Cambios en la elaboración de informes			No hubo cambios en la elaboración.
102-50 Periodo objeto de la memoria			01 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021
102-51 Fecha del último informe			01 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020

Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
102-52 Ciclo de elaboración de informes			Anual
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe			
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5.2; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 5.3; 7.5.3; 7.6.2		Este Reporte ha sido elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y su correspondencia con los Principios de la Norma ISO 26.000. También responde a los Principios del Pacto Global.
102-55 Índice de contenidos GRI			
102-56 Verificación externa			El Reporte no fue auditado externamente.
Aspectos económicos			
201-Desempeño Económico			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido			
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno			No recibimos ayuda del gobierno durante el último ejercicio.
202-Presencia en el Mercado			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local lugares donde opera la organización	6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4; 6.8.1-6.8.2	Principio 3	89% por encima del salario mínimo (\$25.572). No hay diferencias de género en este indicador.
202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local donde opera la organización	6.4.3; 6.8.1-6.8.2; 6.8.5; 6.8.7		100% son de nacionalidad argentina.

Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
203-Impactos económicos indirectos			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados			
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	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		
204-Prácticas de adquisición			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales			
205-Anticorrupción			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6	Principio 10	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	6.6.1-6.6.2; 6.6.3		
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6		
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	6.6.1-6.6.2; 6.6.3		En este ejercicio se puso en funcionamiento nuestra línea de denuncias por lo que las métricas propias de su gestión y administración podrán verse reflejadas en el próximo reporte de sustentabilidad.



Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
206-Competencia desleal			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5		
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia			No se informaron acciones de este tipo.
Aspectos ambientales			
301- Materiales			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	Principio 8	
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen			
301-2 Insumos reciclados utilizados			
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado			
302- Energía			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
302-1 Consumo energético dentro de la organización	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	Principio 9	
302-2 Consumo energético externo			
302-3 Intensidad Energética			
302-4 Reducción del consumo energético			

Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
303- Agua			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
303-1 Extracción de agua por fuente	6.5.4		
303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		Principio 7	
303-3 Agua reciclada y reutilizada		Principio 8	
305- Emisiones			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
305-1 Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 1)			
305-2 Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alance 2)	6.5.3;6.5.4; 6.5.5; 6.5.6	Principio 8	
305-3 Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 3)			
305-5 Reducción de las emisiones de GEI			
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire			

Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
306- Efluentes y Residuos			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.5.3; 6.5.4	Principio 7	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
306-1 Vertido total de agua según calidad y destino			
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	6.5.3		
306-3 Derrames significativos			
306-4 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud a los Anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente			
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	6.5.3; 6.5.4; 6.5.6		
307- Cumplimiento ambiental			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	4.6		No hubo incumplimientos de este tipo.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
307- 1 Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales			
Aspectos sociales			
401- Empleo			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		Principio 3	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6.4.3; 6.4.4; 6.8.7		
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales			
401-3 Permiso parental			

Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
402- Relaciones Trabajador Empresa			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.3	Principio 3	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
402-1 - Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			
403- Salud y Seguridad en el Trabajo			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.6; 6.8.8	Principio 3	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad			
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad			
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos			
404-Formación y enseñanza			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.7; 6.8.5	Principio 6	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	6.4.7		
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4.7; 6.8.5		
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	6.4.7		



Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
405-Diversidad e igualdad de oportunidades			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	Principio 6	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4		Relación entre personal en Convenio: los hombres cobran un 15% más / Relación Personal Fuera de Convenio: Los hombres cobran 43% más / relación Directivos (Fuera de convenio): No hay mujeres / Relación Eventuales(Fuera de convenio): Información no disponible.
406-No discriminación			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.3.6; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	Principio 6	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			
413-Comunidades locales			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.9; 6.5.1-6.5.2; 6.5.3; 6.8	Principio 2	
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo			
416- Salud y Seguridad del cliente			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			Por la naturaleza de nuestro negocio, analizamos los impactos en la salud y seguridad de nuestros clientes en el 100% de nuestros servicios.
416-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos de productos y servicios relacionados	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8		

Estándares GRI			
Contenidos generales	ISO 26.000	Principios del Pacto Global	Página
417- Marketing y etiquetado			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión			
417-1 Requisitos para la información y etiquetado de productos y servicios	6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9		Por la naturaleza de nuestro negocio, analizamos los impactos en la salud y seguridad de nuestros clientes en el 100% de nuestros servicios.
417-2 Incidentes de incumplimiento en relación con la información y etiquetado de productos y servicios	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.6		
417-3 Incidentes de incumplimiento en relación con las comunicaciones de marketing	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9		No se registraron
418- Privacidad del cliente			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.7.1-6.7.2; 6.7.7	Principio 1	Grupo San Cristóbal no recibió ningún reclamo que haya podido corroborar sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de clientes. Se llevaron adelante dos investigaciones internas por posibles fugas de información de datos de contacto de clientes, sin poder llegar a datos concluyentes de que los mismos hayan sido filtrados por colaboradores, ex colaboradores o terceros.
418-1 Número de reclamos fundamentados sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes			
419- Cumplimiento socioeconómico			
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura			
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.6; 6.6.1-6.6.2; 6.8.1-6.8.2		Grupo San Cristóbal no ha tenido por parte de su regulador primario, la Superentendía de Seguros de la Nación a quien la normativa vigente le conferida la función de supervisión y control de la actividad, sanciones por incumplimiento de las leyes y normativas durante el último ejercicio.
419-1 Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica			



