



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

# Reporte de SUSTENTABILIDAD 2019/2020

BASADO EN:

NORMA INTERNACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000

GRI STANDARDS (DE CONFORMIDAD EXHAUSTIVA)

SERIE AA1000 (AA1000AP- AA1000SES - AA1000AS)

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS (COP AVANZADA)

DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES

PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

INICIATIVA CARING FOR CLIMATE

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - SDG COMPASS (GUÍA 2015)



Hacia un Ciudadano SUSTENTABLE



## COMPROMISO DEL GRUPO SANCOR SEGUROS CON LA AGENDA GLOBAL 2030

A 5 años del lanzamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la crisis mundial en la salud humana y en los sistemas económicos que provocó la pandemia, ratificó que los temas más desafiantes en los que debemos enfocarnos las organizaciones, son los planteados en dicha agenda mundial, con sus los 17 ODS. Y si bien lo primordial es el trabajo en la salud, no debemos olvidar la necesidad de seguir trabajando por otros ODS que serán claves para la sostenibilidad del mundo a largo plazo.

A continuación, presentamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible más relevantes y de impacto directo para nuestro negocio a los que, en el contexto actual por la pandemia generada por el COVID-19, hemos sumado los ODS 1, 10 y 17. Si bien estos últimos son de relevancia media en nuestro mapeo, consideramos que en esta situación son temáticas a las que nuestro negocio puede contribuir. Ver más en [Contribución a la Agenda 2030](#) ▶️



**5** **24** acciones propuestas en el plan de acción del Comité de Diversidad\*

**3** **429.400** exámenes médicos periódicos realizados a 113.600 trabajadores asegurados.\*

**5** **528%** de crecimiento en cantidad de mujeres empleadas desde 2005.

**1** **\$9.000.000** en donaciones para atender consecuencias COVID.\*

**5** **480** participantes de las charlas de TDH y Seguros inconscientes\*

**4** **70.486 hs.** de capacitación técnica y profesional a empleados. \*\*

**1** **+\$97.329 M** de valor económico directo distribuido.\*

**1** **\$39,5 M** pagados por siniestros patrimoniales ocasionados por eventos climáticos.\*

**10** **7** años coordinando el Grupo de DDHH de la red local de Pacto Global.

**4** **+400** estudiantes en el Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior.\*

**8** **+27.000** proveedores. **74%** de la provincia de Santa Fe.\*

**8** **292%** de crecimiento de adhesión de la cartera a póliza digital.\*\*

**12** **+ de 8.100** participantes en diálogos sobre Temas Materiales del Negocio desde 2005.

**1** **223.748** asegurados con contención profesional ante siniestros.\*\*

**4** **103** Cooperativas Escolares apadrinadas en el país.\*

**8** **8.930** Productores Asesores de Seguros en el país.\* **54%** de crecimiento en relación a 2015.

**8** **69%** de reducción de impresiones.\*\*

**4** **+2.100** empleados capacitados en Prevención de Lavado de Activos.\*

Reducción de **36%** en muertes por siniestros de tránsito de trabajadores asegurados.\*\*

**4** **+2.914.000** personas alcanzadas por la campaña institucional Ser Sustentable desde 2015

**1** **+8.000** seguros inclusivos otorgados a emprendedores.\*

**8** **11,2%** de reducción de consumo de agua en el Edificio Corporativo.\*

**12** **15** alianzas en sustentabilidad; **26** alianzas por inclusión e igualdad; **10** alianzas en cooperativismo; **5** alianzas en relación a la actividad aseguradora y **5** en relación a la seguridad y prevención. \*

**+7.208.000** personas alcanzadas con todas las líneas de acción de Rutas en Rojo desde 2007.

**1** **60%** de los tomadores de seguros inclusivos son mujeres.\*

**1** **\$175.533.635** en créditos y ayudas financieras otorgadas a empleados. \*

**12** **85.000 kg** de residuos reciclados en todo el país. \*

**3** **5.074** vacunas antigripalesa empleados y su grupo familiar.\*

**1** **+37.000** adolescentes alcanzados con acciones de Divertite sin Alcohol.\*\*

**3** **+66.500** personas capacitadas en riesgos laborales con Primero Prevención.\*\*

**12** **+3.500** alumnos capacitados en prevención en ciber-riesgos desde 2017.

Para ampliar sobre indicadores que responden a los ODS, ver [Anexo](#) de este Reporte, [Capítulo 1](#). ▶️ A

\* El dato corresponde al **ejercicio 2019/2020**.  
\*\* El dato comprende a los **últimos 5 ejercicios**.



# CARTA DEL PRESIDENTE



Eduardo Reixach

A todos quienes de algún modo nos acompañan:

Siendo el 2020 un año histórico, con un contexto lleno de desafíos, queremos aún más celebrar los 75 años de nuestra empresa cooperativa y los primeros 15 de su Proceso de Responsabilidad Social Empresaria. Y como broche de oro, compartir un nuevo Reporte de Sustentabilidad.

La alegría por esta celebración viene de la mano de la tranquilidad que nos da el saber que estamos haciendo las cosas lo mejor que podemos en este contexto y desde nuestra propia experiencia como aseguradora, buscando ir siempre por más, pero siendo también sinceros en cuanto a las posibilidades. Así lo hemos visto en este año de pandemia, y lo reflejamos en el presente Reporte, agregando en cada capítulo las acciones con las que hemos respondido a todas las personas con las que nos vinculamos, para buscar soluciones a problemáticas o consecuencias generadas por la pandemia.

Esta crisis ha puesto en evidencia la importancia del cuidado de la salud, la seguridad y el ambiente en favor de la calidad de vida de todos; cuestiones en

las que venimos trabajando históricamente, porque es el corazón de nuestra cooperativa y todas sus asociadas.

Afortunadamente, hace 15 años vislumbramos que teníamos que sistematizar nuestra gestión con nuestros grupos de interés y comenzar a rendir cuentas de ello, para mejorar y para poder ir más allá. En junio de 2005, quienes conformaban el Consejo de Administración en ese momento ratificaron con su firma la propuesta de comenzar a trabajar en un Proceso Sistemático de Responsabilidad Social Empresaria y consolidar la posición de la empresa como un Grupo identificado con la sustentabilidad, siendo pioneros en el mercado asegurador.

Hoy, gracias a muchísimos actores que nos acompañaron, tanto internos como externos, el nombre de nuestro Grupo es asociado inmediatamente a cualidades como la responsabilidad, la transparencia, la sustentabilidad. Con este Reporte número 15 reafirmamos el profundo compromiso con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (en cuya iniciativa participamos activamente desde la agenda local de la Red Argentina y en su cuerpo de gobierno), y el compromiso y contribu-

ción con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda Mundial 2030, con la que estamos trabajando desde el año 2015. En este Reporte, además, seguimos impulsando nuestra participación en iniciativas relacionadas a los derechos de los niños, empoderamiento de las mujeres y cuidando el clima, todas iniciativas de las Naciones Unidas.

Por todo ello en esta oportunidad quiero agradecer, en nombre del Consejo de Administración, a quienes hacen posible este empeño diario. A los colaboradores y funcionarios de las diferentes áreas que se comprometen con este proceso y con la rendición de cuentas en relación a cada proceso de la empresa, haciendo de la sustentabilidad una cualidad verdaderamente transversal. Y al equipo del Área de RSE y a los Referentes de RSE en todo el país, que trabajan todo el tiempo por la replicabilidad de este modelo sustentable.

Eduardo Reixach  
Presidente de Sancor Seguros

# MENSAJE DEL CEO



Alejandro Simón

En el Grupo Sancor Seguros, con 75 años de historia, hemos enfrentado más de una crisis. Y si bien la que hoy nos toca es una crisis distinta, sin precedentes porque nos afecta donde más vulnerables somos, estamos seguros de que también en esta ocasión vamos a salir fortalecidos como empresa y como personas.

Es evidente que esta pandemia provocó una verdadera disrupción en la vida de todos y consecuentemente en los negocios. Pero no es nada nuevo que **en toda crisis surgen oportunidades**. Y desde el Grupo Sancor Seguros estamos en el umbral de esa situación, porque tenemos la capacidad de crear e innovar para poder dar respuestas ahora y ofrecer algo mejor después. Vamos a salir más fuertes porque estamos bien preparados.

Va más allá de una cuestión de fe; es una consecuencia lógica.

Por un lado, porque no hay dudas de que esta pandemia va a quedar grabada en la memoria colectiva durante muchos años, y ello va a llevar a una percepción diferente de los riesgos y a influir positivamente sobre la **valoración del seguro** como herramienta de previsión. Eso ya está sucediendo.

Pero principalmente vamos a salir fortalecidos porque desde el Grupo venimos trabajando desde hace mucho tiempo en una **gestión sustentable de los negocios**, formalizada en estrategia hace quince años, y ello nos permite

prever los riesgos y afrontarlos. Claro que nunca estamos totalmente preparados para una situación así. Pero adelantarnos a los riesgos, ser previsores, nos permite gestionarlos mejor y minimizar sus impactos negativos.

Precisamente porque fuimos prudentes y precavidos, hemos podido sostener esta situación con una buena base. Contamos con una sólida situación financiera y un patrimonio neto consolidado. Somos sustentables. Pero la sostenibilidad no es solo gracias a los recursos de los que disponemos para afrontar esta crisis, sino principalmente a la orientación al cliente, a brindar respuestas acordes a sus necesidades a partir de una escucha activa del asegurado y de cada persona con la que nos relacionamos. Y por supuesto, gracias a un equipo de colaboradores que siempre se sostuvo, para hacerlo posible.

Un **enfoque sustentable del negocio supone** priorizar a las personas y gestionar los riesgos; aportar valor en lo que somos expertos, identificando aquellos temas que más nos impactan y también las problemáticas latentes que nos pueden llegar a afectar. Si bien no podemos saber exactamente qué riesgo puede venir a alterar las cosas –nadie se esperaba el COVID-19–, sí podemos prever y prepararnos para efectos adversos que tarde o temprano van a llegar como consecuencia infalible de otras transformaciones que vienen sucediendo a nivel

ambiental, biológico, tecnológico, social, económico y cultural.

La confianza que generamos es una consecuencia de todo lo que veníamos haciendo. Ahora, ante la crisis, es cuando se pone a prueba. Esa es la base sobre la que se construye el seguro y el cooperativismo. La única manera de poder hacerlo es habiendo fijado **metas que trascienden el negocio**, porque si nos enfocamos en **cuidar a las personas** más allá de la generación de valor económico, cuando la situación mejore, ellas seguirán confiando en nosotros y así mejorará el negocio también.

Sabemos que la base del crecimiento está en el **servicio, la ciencia y la tecnología usadas con criterio humano** y responsable. Por ello, muchas de las respuestas que estamos brindando ante la pandemia, tanto a clientes como a intermediarios y empleados, son posibles gracias a tecnologías que veníamos desarrollando como parte de la gestión de riesgos, por haber tenido a la innovación como baluarte de nuestra transformación organizacional.

Sin duda, de esta crisis saldremos fortalecidos. Hacia adelante, seguiremos trabajando para brindar las mejores y más innovadoras respuestas a todos nuestros grupos cercanos, siempre estando presentes desde lo humano y desde el cuidado y la solidaridad, lo que nos importa y sabemos hacer.



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## Cómo recorrer y leer este Reporte

Este documento virtual cuenta con hipervínculos que posibilita ampliar información sobre ciertos temas.

En algunos lugares estos hipervínculos reenvían a más información en el cuerpo principal del Reporte, presente en otros Capítulos diferentes al que se está leyendo; y en otros casos reenvían a la información complementaria que será presentada en breve en el correspondiente "ANEXO del Reporte de Sustentabilidad". Ello se indica a lo largo de todo el Reporte, en cada lugar donde se encuentre el siguiente símbolo

Por último, hay hipervínculos que reenvían a páginas de internet, videos o sitios fuera de este documento, con el objetivo de brindar mayor información sobre la temática de la cual se está hablando.

01 |

**UN GRUPO ASEGURADOR COMPROMETIDO CON EL FUTURO**

VER MÁS >>

02 |

**GOBIERNO DE LA EMPRESA**

VER MÁS >>

03 |

**PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO**

VER MÁS >>

04 |

**PRÁCTICAS LABORALES**

VER MÁS >>

05 |

**ASUNTOS DE CONSUMIDORES**

VER MÁS >>

06 |

**PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

VER MÁS >>

07 |

**PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD**

VER MÁS >>

08 |

**CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

VER MÁS >>

09 |

**INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE**

VER MÁS >>



# UN GRUPO ASEGURADOR COMPROMETIDO CON EL FUTURO

Somos Grupo Sancor Seguros >

15 Años de Proceso de RSE para una gestión de sustentabilidad >

Hacia un Ciudadano Sustentable >

Contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas >



## SOMOS GRUPO SANCOR SEGUROS

[Video Institucional ESTAMOS >](#)

Sancor Seguros se ha convertido en la principal aseguradora del mercado argentino por los indicadores económicos y la innovación y calidad de sus servicios. Estos logros son el resultado del esfuerzo y la visión de los Productores Asesores, Empleados, Funcionarios y Consejeros, que día a día gestionan la cooperativa y sus empresas controladas, con un elevado sentido del compromiso con los asegurados y los más altos estándares de eficiencia.

### 15 años de crecimiento

#### ASEGURADOS



2020 **7.250.000**  
2005 **1.110.000**

#### PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS



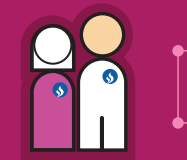
2020 **8.300**  
2005 **2.000**

#### PROVEEDORES



2020 **27.010**  
2005 **10.500**

#### EMPLEADOS



2020 **3.330**  
2005 **878**

#### OFICINAS PROPIAS



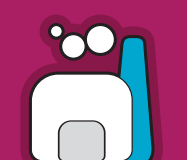
2020 **50**  
2005 **33**

#### OFICINAS IDENTIFICADAS



2020 **760**  
2005 **360**

#### EMPRESAS



2020 **19**  
2005 **4**

## PRESENCIA EN EL PAÍS

Para satisfacer las necesidades de aseguramiento de distintas zonas del país, Grupo Sancor Seguros está presente en todas las provincias del territorio argentino, alcanzando una auténtica presencia federal con 50 oficinas propias y 760 oficinas identificadas.

Y desde 2006, hemos desarrollado un proceso de internacionalización que ha llevado a la apertura de empresas subsidiarias del rubro asegurador en Uruguay (2006), Paraguay (2009) y Brasil (2013), además de abrir empresas en rubros subsidiarios a los seguros dentro de Argentina.



**CASA CENTRAL**  
Sunchales (Santa Fe)

**SUCURSALES**  
Capital Federal (Bs. As.)  
Comodoro Rivadavia (Chubut)  
Ushuaia (T. del Fuego)

**SEDES**  
Córdoba (Córdoba)  
Mendoza (Mendoza)  
Gral. Roca (R. Negro)  
Santa Fe (Santa Fe)  
Rosario (Santa Fe)

**DELEGACIONES**  
Bahía Blanca (Bs. As.)  
Mar del Plata (Bs. As.)  
Resistencia (Chaco)  
Río Cuarto (Córdoba)  
Concordia (Entre Ríos)  
Santa Rosa (La Pampa)  
Tucumán (Tucumán)

**CENTROS MÉDICOS LABORALES**  
Capital Federal  
Córdoba  
Gral. Roca  
Mendoza  
Neuquén  
Rosario  
Santa Fe

**OFICINAS COMERCIALES**  
Álvarez Thomas (Bs. As.)  
Azul (Bs. As.)  
Corrientes (Corrientes)  
El Calafate (Santa Cruz)  
Ituzaingó (Bs. As.)  
La Plata (Bs. As.)  
Lincoln (Bs. As.)  
Luque (Córdoba)  
Marcos Paz (Bs. As.)  
Neuquén (Neuquén)  
Paraná (E. Ríos)  
Pilar (Bs. As.)  
Posadas (Misiones)  
Salta (Salta)  
S.C. de Bariloche (R. Negro)  
San Francisco (Córdoba)  
San Isidro (Bs. As.)  
San Juan (San Juan)  
San Luis (San Luis)  
San Rafael (Mendoza)  
Temperley (Bs. As.)  
Trelew (Chubut)  
Villa María (Córdoba)  
Yerba Buena (Tucumán)

**OFICINAS PRODUCTORES ASESORES**



### PRINCIPALES EMPRESAS DEL GRUPO EN ARGENTINA Y LATINOAMERICA



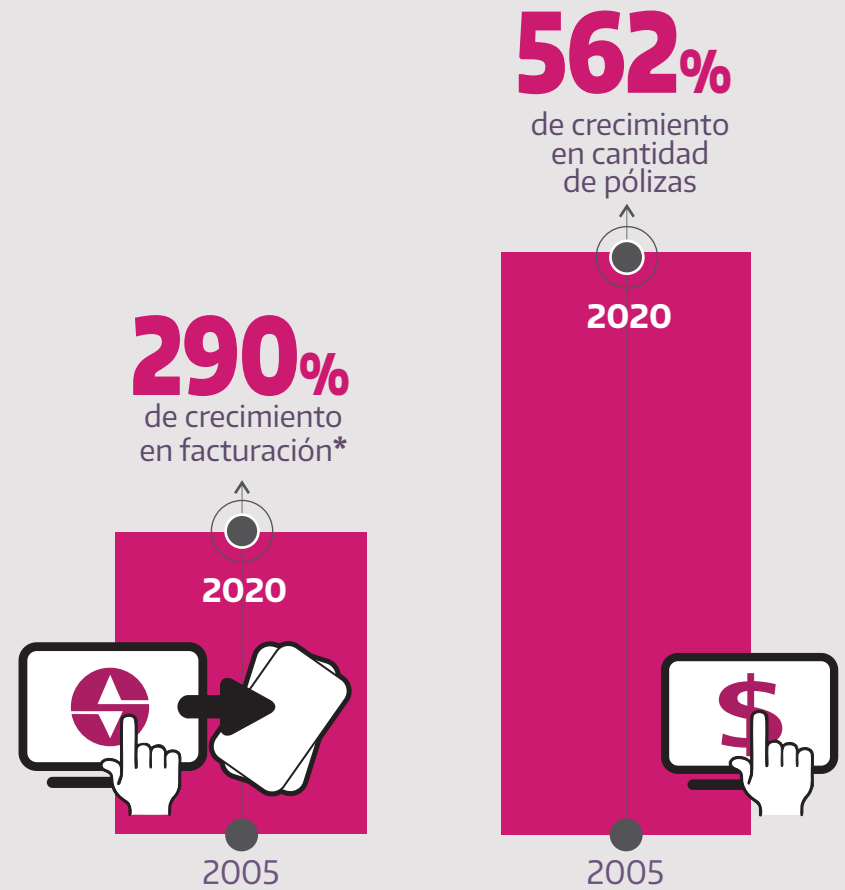
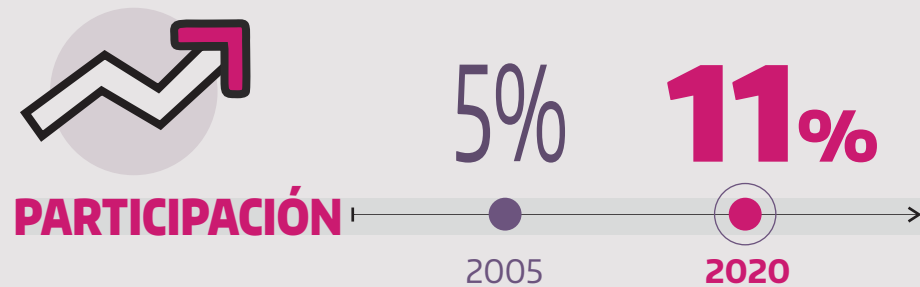
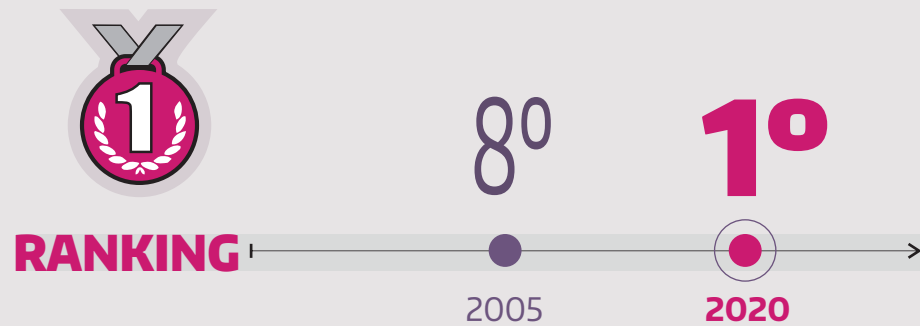
### RAMOS DE SEGUROS EN LOS QUE OPERAMOS





## LIDERAZGO | PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

# 15 años



\*Considerando ajustes de inflación.



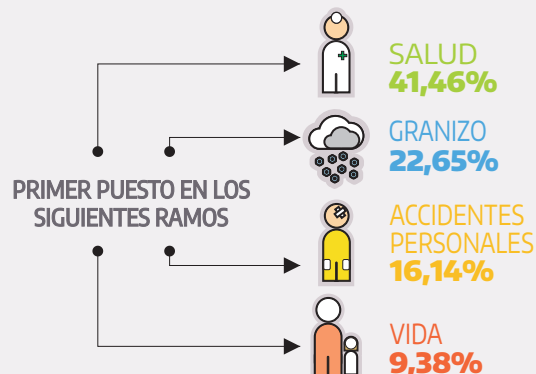
## PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

### MERCADO DE SEGUROS GENERALES



**8,66%**

PRIMERA VEZ EN LA HISTORIA  
EN EL PRIMER PUESTO



CRECIMIENTO

EJERCICIO 2019/2020 **+51,13%**



### MERCADO DE RIESGOS DEL TRABAJO

#### Prevención ART



**20,68%**

DESDE EL AÑO 2011

CRECIMIENTO

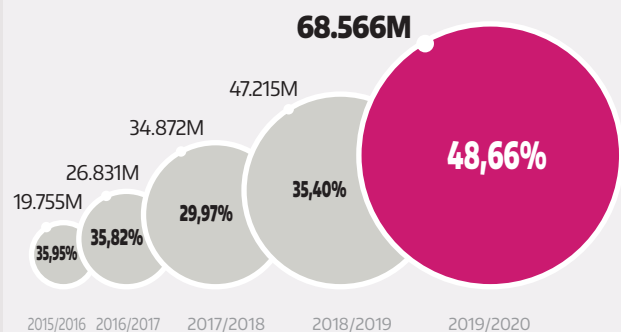
EJERCICIO 2019/2020 **+38,86%**



## FACTURACIÓN | CARTERAS PRIMAS

(Incluye Seguros Generales, ART y Retiro)

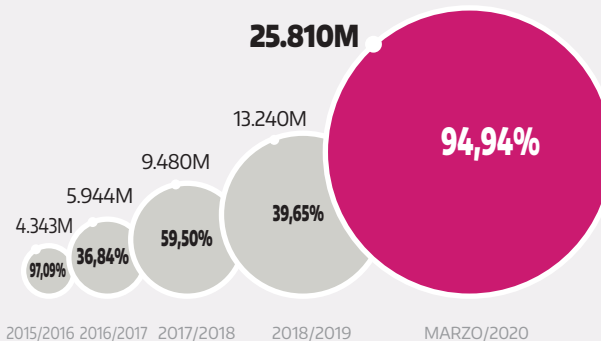
Cifras expresadas en pesos



CRECIMIENTO DE 2015/2016 A 2019/2020 **+247,09%**

## SOLIDEZ | PATRIMONIO NETO

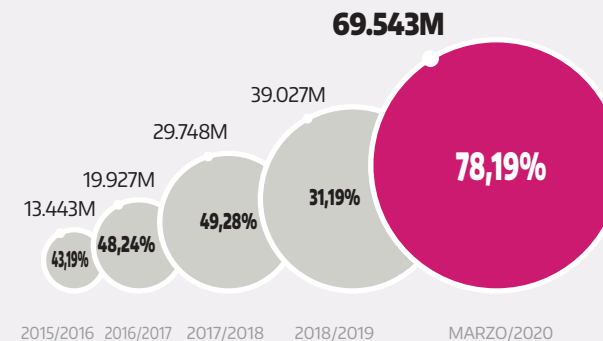
Cifras expresadas en pesos



CRECIMIENTO DE 2015/2016 A 2019/2020 **+494,23%**

## RESPALDO | DISPONIBILIDADES E INVERSIONES

Cifras expresadas en pesos



CRECIMIENTO DE 2015/2016 A 2019/2020 **+417,32%**



# 15 AÑOS DE PROCESO DE RSE PARA UNA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

Evento por los 15 años de Proceso de RSE de Sancor Seguros >



- Proceso de RSE
- Diálogos y Programas como respuestas
- Alianzas y compromisos importantes
- Lineamientos
- Premios





- Proceso de RSE como gestión de la sustentabilidad.
- Definición de Temas Materiales para el negocio.
- **Primera empresa en Latinoamérica en adoptar la Norma Internacional ISO 26000 – Guía de Responsabilidad Social.**

- **Primera empresa en Latinoamérica en utilizar los GRI G4.**
- Nace el Programa Generación PRE.
- Primer puesto en Ranking Ciudadanía Empresaria (AmCham) en su principal categoría: Gestión Orientada a la Sustentabilidad.
- Premio RSC de la década para el programa "Rutas en Rojo".

- Inicio Proceso de RSE en CITES, Prevención Salud y Punto Sur.
- Inicio del Proceso de RSE en Uruguay y Brasil.
- Presentación Política de DDHH.
- **Compromiso con la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus Metas.**
- Inicio de la Presidencia de la Mesa Directiva de la Red Argentina del PNUD.
- Inicio de Talleres de Sustentabilidad en áreas y Unidades de Negocio.
- **Nace el programa transversal "Ciudadano Sustentable".**
- Firma de Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.
- Adhesión a la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales.

10 años del Proceso de RSE



2010



2011



2012



2013



2014



2015



2016

- Primer Diálogo con Proveedores.
- Nace el Programa "Manteniéndonos Activos".
- **Nace el Parque Temático de Educación Vial.**



- Primera Matriz de Materialidad.
- **Nace el Programa "Compromiso con el Ambiente".**
- Reporte como Comunicación para el Progreso Avanzada ante el PNUD.
- Reconocimiento CEMEFI- México, como Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina.

- **Conformación del Área exclusiva de RSE.**
- Estrategia Transversal del Cuidado del Ambiente.
- Inicio de Proceso de RSE en Paraguay.
- Primera empresa del interior del país y segunda en Argentina en obtener la Certificación LEED por el Edificio Corporativo Sunchales.



- Proceso de RSE
- Diálogos y Programas como respuestas
- Alianzas y compromisos importantes
- Lineamientos
- Premios



- Identificación de impactos en la cadena de valor en relación a los ODS.
- Miembros del Comité de Inteligencia de ICMIF.
- Incorporación iniciativa Caring for Climate.
- **Nace el programa de "Voluntariado Corporativo"**
- Premios RSC y Conciencia Seguros para la campaña "Ser sustentable".
- Puesto N° 9 en el Ranking Merco de las 100 empresas más sustentables.

- Identificación de objetivos de sustentabilidad en las Unidades de Negocio.
- Matriz de relevancia / impacto de los ODS.
- Presentación del nuevo Código de Ética.
- **Implementación del programa sobre Igualdad de Género de ONU Mujeres y creación del Comité de Diversidad.**
- Participación en el Foro de Mujeres en el Seguro.
- Ranking Revista Mercado: 6° puesto entre las empresas más sustentables del país.
- Distinción de ComunicaRSE a las Empresas que lideran el camino hacia los ODS en Latinoamérica.
- Premio al Liderazgo Sostenible CCAB por el Reporte de Sustentabilidad 2017/2018.



## 2016



## 2017



## 2018



## 2019



## 2020



- **Identificación de ODS y Metas estratégicos para la empresa.**
- Estrategia de sustentabilidad global e integradora.
- Diálogo sobre "Ciudadano Sustentable" y Lanzamiento de la Campaña Institucional "Ser Sustentable"
- Nace el Programa de Inclusión.
- Implementación de la Guía SDG Compass.
- Adopción a la nueva Guía GRI Standards.
- Premio CCAB al Liderazgo Sostenible por Certificación LEED y 2do puesto por Reporte de Sustentabilidad.

- Inclusión de indicadores de la contribución a la Agenda 2030.
- Incorporación de indicadores específicos para la industria aseguradora.
- Participación en el Foro de Líderes Empresariales del B20.
- Incorporación de Guía de Principios Rectores sobre Empresas y DDHH.
- Premio IDEA a la Excelencia Empresarial en la categoría "Grandes Empresas".
- **Premio Ciudadanía Empresaria (AmCham) por "Transparencia y rendición responsable de cuentas".**

- Autoevaluación en DDHH y COVID-19.
- Contribución del Grupo con la Agenda 2030 Nacional.
- **Presentación de acciones como respuesta al COVID-19.**
- Presidencia del Grupo de Sustentabilidad de ICMIF.
- Participación en el Laboratorio de Innovación con el apoyo de la SSN.

- Proceso de RSE
- Diálogos y Programas como respuestas
- Alianzas y compromisos importantes
- Lineamientos
- Premios



## DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS PARTICIPANTE DE DIÁLOGOS



## EVOLUCIÓN DE DIÁLOGOS



TEMAS DEL DIÁLOGO



## DIÁLOGOS CON GRUPOS DE INTERÉS

(cont.)

**GRUPO DE INTERÉS PARTICIPANTE DE DIÁLOGOS**



# EVOLUCIÓN DE DIÁLOGOS



**TEMAS DEL DIÁLOGO**





El **diálogo con nuestros grupos de interés es un pilar** de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y por ello mismo una constante en nuestros 15 años de Proceso de RSE.

En este proceso de diálogo permanente basado en consultas y respuestas, hemos escuchado activamente a nuestros grupos de interés, para aprender e incorporar sus sugerencias y expectativas, quienes han sido fuente de innovación y progreso en los últimos años. Los beneficios están a la vista en cada acción o producto que desarrollamos como respuesta a la comprensión de las necesidades de las personas.

Para ampliar información sobre la evolución de las herramientas a lo largo de los 15 años, ver Anexo Capítulo 1.

## LA IMPORTANCIA DE DIALOGAR EN TIEMPOS CRÍTICOS



### Acción de contención a líderes \*

Liderado por el área de Capital Humano, este diálogo tuvo por objetivo relevar emociones, sentimientos, percepciones y opiniones de los gerentes, jefes, líderes de las diferentes áreas y zonas de la Organización. Se buscó acompañarlos en el contexto de coyuntura actual para darles respuestas asertivas y facilitarles herramientas de gestión de equipos de trabajo adaptadas a dicho contexto y que le permitan seguir potenciando sus equipos a la distancia (ver [Capítulo 4](#) >).

### Voluntariado corporativo \*

Para conocer la experiencia de los colaboradores que participaron del Programa de Voluntariado en tiempos de Cuarentena, se realizó una encuesta entre los participantes y se relevaron oportunidades de mejora para ocasiones futuras (ver [Capítulo 4](#) >).

### Temas Materiales del negocio y Matriz de Tendencias de la Industria \*

Tras 15 años de Gestión de Sustentabilidad, hemos realizado varias revisiones de los Temas Materiales y la Matriz de Materialidad para la empresa y sus grupos de interés. Esto nos ayudó a entender con anticipación cuál es el rol que ante los desafíos mundiales tenemos y vamos a tener, y hacernos conscientes sobre nuestra actuación responsable, sobre lo que nos queda por hacer y mejorar en función a la realidad actual. Actualizar nuestro listado y matriz de temas críticos para la sustentabilidad de manera regular, es clave para mantener a su vez actualizada esta gestión de riesgos económica, social y ambiental.

Ante este contexto de crisis generada por el Covid-19, la gestión de sustentabilidad ha cobrado inevitablemente un rol más que importante, con la mirada hacia el futuro a fin de establecer prioridades para la empresa y para los grupos de interés. Por ello hacia el final del ejercicio realizamos una nueva consulta de Materialidad y temas que son tendencia para la Industria del Seguro, con los miembros de nuestro Consejo de Administración, con una propuesta innovadora que considere temáticas actuales, temas críticos a trabajar preventivamente para un manejo responsable y sustentable del negocio. Como resultado, surgió la Matriz de Materialidad y la Matriz de Tendencias publicada en el [Capítulo 9](#) de este Reporte. >







# HACIA UN CIUDADANO SUSTENTABLE

En 2015 presentamos el Programa “Ciudadano Sustentable”, para dar cuenta de la transversalidad de la gestión sustentable en todas las operaciones del Grupo. Su nombre refiere al horizonte por el cual trabajamos en relación a cada grupo de interés; con objetivos que son propios del negocio, pero que también nos permiten contribuir desde nuestro ámbito a la agenda de sustentabilidad mundial.

Cada una de las cinco dimensiones de este programa, apunta a lograr tanto efectos directos en el negocio (disminución de siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad y gastos), como generar bienestar, seguridad y solidaridad en las personas. Para conocer más sobre el impacto del programa en nuestro negocio y su contribución a los ODS, consultar el [Reporte de Sustentabilidad 2018/ 2019](#). >

## INICIATIVAS E IMPACTO DEL CIUDADANO SUSTENTABLE EN EL EJERCICIO

	 Conciencia aseguradora	 Prevención	 Salud	 Ética Integridad	 Medio ambiente
 EMPLEADOS VER MÁS >>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40% de descuento en seguros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9 UN con pausas activas</li> <li>19 edificios con desfibriladores automáticos.</li> <li>102 brigadistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>205 intervenciones del Servicio de medicina del Trabajo.</li> <li>1.907 empleados recibieron vacunación antigripal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Diversidad.</li> <li>2.110 empleados capacitados en Prevención de Lavado de Activos.</li> <li>120 participantes en charla sobre Sesgos inconscientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibo de sueldo 100% digital.</li> <li>Programa Compromiso con el ambiente en todas las UN.</li> </ul>
 CLIENTES VER MÁS >>	<ul style="list-style-type: none"> <li>51% de crecimiento en cartera de primas.</li> <li>72.000 asegurados adheridos al Programa de Beneficios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>323 Asesores de Riesgo para empresas con ART.</li> <li>+ 60.000 trabajadores de ART capacitados en prevención de distintos riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9.400 trabajadores atendidos en los 8 CML.</li> <li>429.470 exámenes médicos periódicos de ART.</li> <li>Inclusión de la asistencia psicológica y nutricional en consultorio médico virtual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculación con + de 20 instituciones de microfinanzas por los seguros inclusivos.</li> <li>Ciberseguridad y Protección de datos personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13,25% de incremento en la adhesión a póliza electrónica.</li> <li>651 pólizas de Planeta Max.</li> </ul>
 PRODUCTORES VER MÁS >>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.400 PAS capacitados para mejor asesoramiento.</li> <li>22.700 cotizaciones on line.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinarios digitales para capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extensión de Servicio Consultorio Médico Virtual para PAS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculación a través de AMPASS y AOSS.</li> <li>Participación en acciones de Sustentabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>43,23% de la cartera de los PAS adherida a póliza electrónica.</li> <li>22.700 cotizaciones en web intermediarios.</li> </ul>
 PROVEEDORES VER MÁS >>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento para contratación de seguros (especialmente ART).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>633 Proveedores incluidos en el sistema de evaluación y homologación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>367 proveedores que trabajan para el Grupo capacitados sobre COVID.</li> <li>Convenio con "LLamando al Doctor" para ampliar alcance de la prestación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Compras y Código de Proveedores.</li> <li>365 proveedores capacitados en Prevención del Fraude.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>860 Prestadores utilizan la herramienta virtual Mediclick.</li> </ul>
 COMUNIDAD VER MÁS >>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+8.000 destinatarios de seguros inclusivos.</li> <li>Laboratorio de innovación en seguros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.140 test de conducción realizados por el móvil Rutas en Rojo en 13 localidades.</li> <li>+ de 16.000 niños y jóvenes alcanzados anualmente con programas de prevención de riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>360 inscriptos en charlas sobre TDAH.</li> <li>150 personas atendidas mensualmente en el Centro de Salud La Merced.</li> <li>Centro CITES – INECO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 100 cooperativas escolares apadrinadas por Fundación GSS.</li> <li>800 personas alcanzadas con las 2 versiones del Voluntariado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donación de muebles y equipos electrónicos en desuso.</li> <li>25 instituciones aliadas para reciclado y disposición final de los residuos.</li> </ul>
 GOBIERNO / ENTIDADES INTERMEDIAS VER MÁS >>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participaciones en ADIRA, UART, ALASA ICMIF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vínculo con FISO, CESVI, Agencia Nacional de Seguridad Vial, entre otras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura de Accidentes personales y Vida por COVID para personal de los efectores de salud de la Pcia. de Santa Fe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento para conducir negocios con el Sector Público.</li> <li>Grupo de trabajo Compliance 2020 (PNUD).</li> <li>Foro de Mujeres en el Seguro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de trabajo del PNUD "Cuidando el Clima" y "Economía circular".</li> </ul>



### ESPACIO DE SUSTENTABILIDAD PARA EMPLEADOS

Con motivo de la pandemia, aislamiento y teletrabajo, se puso a disposición una red interna de comunicación a través de la plataforma Yammer para mantener comunicados a los empleados (ver Capítulo 4 ➤).

Dentro de la misma, creamos un espacio propio de Sustentabilidad, donde comunicamos todo lo que la empresa hace en dicha materia, y las participaciones en acciones relacionadas a los ejes del Ciudadano Sustentable.

La acción inicial fue el #DesafíoSustentable ➤ que consistió en promover entre todos los colaboradores ideas de cómo ser Ciudadanos Sustentables

desde casa. Para ello hicimos un video colaborativo entre las integrantes del Área de RSE y Referentes de RSE de las Unidades de Negocio mostrando las acciones que cada uno realiza en sus hogares, en contexto de pandemia/aislamiento y se enmarcan en los distintos ejes del programa.

### COMUNICACIONES EN REDES \*

Contamos con un cronograma anual de posteos vinculados a distintos temas de sustentabilidad, que en nuestras redes sociales asociamos a los ejes del Ciudadano Sustentable para transmitir este concepto.



En relación al eje de Conciencia Aseguradora, y acompañando a nuestros clientes y comunidad en el contexto de pandemia, elaboramos propuestas de publicaciones bajo el concepto "Nos quedamos con vos protegiendo las cosas importantes de tu vida", para comunicar la cercanía de la empresa a través de los seguros, vinculándolo al concepto de Ciudadano Sustentable.





## CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS

Desde el Grupo Sancor Seguros nos sumamos al esfuerzo por responder a demandas cada vez más globales como el cambio climático y la resiliencia de grupos vulnerables a él; la inclusión y equidad social; la disminución de la pobreza, de la mortalidad infantil y de las muertes por siniestros y por pandemias. Y por supuesto, el desafío de lograr un equilibrio entre el negocio y sus impactos, innovando permanentemente.

Estamos convencidos de que, actuando bajo el marco de los ODS, todos tenemos la oportunidad de alcanzar estos desafíos. Porque el compromiso con las prioridades de desarrollo sostenible está íntimamente ligado con los objetivos a largo plazo que comparten todos los actores: crecimiento de los ingresos, productividad de los recursos y gestión del riesgo. Por eso, los 17 ODS son una hoja de ruta y una herramienta de planificación para las organizaciones de todo tipo.

La pandemia generada por el COVID-19 nos ha demostrado que todos compartimos las mismas prioridades y que la solución a los problemas más desafiantes es el trabajo conjunto. Luego de 5 años desde el lanzamiento de la Agenda 2030 entramos en la **“Década de Acción”**, momento donde debemos cumplir con nuestras promesas: los próximos 10 años serán movilizadas a todas las personas en el mundo, que exigirán urgencia y ambición, y sobre todo deberán impulsar ideas para que se conviertan en soluciones a los grandes flagelos de la humanidad.

Los Objetivos Mundiales son nuestra mayor esperanza; para las personas, para el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas. Desde el Grupo Sancor Seguros reafirmamos nuestro compromiso y esfuerzo.

Desde el lanzamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el Grupo estamos comprometidos con esta Agenda 2030, partiendo de la identificación de aquellos Objetivos a los que podemos contribuir desde nuestro negocio y estableciendo metas de cumplimiento que redundarán en be-

neficios para todos. Y este año, ante esta crisis mundial que provocó la pandemia y que afecta tanto la salud humana como al sistema económico mundial, sin duda hoy los ODS cobran mayor relevancia, porque ratifican que los temas más desafiantes para el planeta en los que debemos enfocarnos siguen siendo los 17 temas planteados en los ODS.

**Los impactos en los ODS se resignifican, con especial foco en lo que refiere a la salud comunitaria y al incremento de las desigualdades debido a la desaceleración económica mundial.**

Por ello, los esfuerzos que debemos hacer deben estar focalizados en lo que mejor sabemos hacer, desde nuestra experiencia como aseguradora y en cada uno de los negocios que manejamos, e identificar con claridad a qué ODS debemos prestar mayor importancia ahora. Lo primordial es el trabajo en la salud, pero no debemos olvidar la necesidad de seguir trabajando en otros ODS que serán claves para la sostenibilidad del mundo a largo plazo.



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



Nuestro aporte y acompañamiento al cuidado de la salud.



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



Educación de calidad, nuestros canales de educación en la prevención y el cooperativismo.



Reforzar el trabajo para combatir el cambio climático y sus efectos en la población.



Apoyar el fortalecimiento de las instituciones y la lucha contra todo tipo de corrupción.



Cooperación entre todos para enfrentar esta crisis.

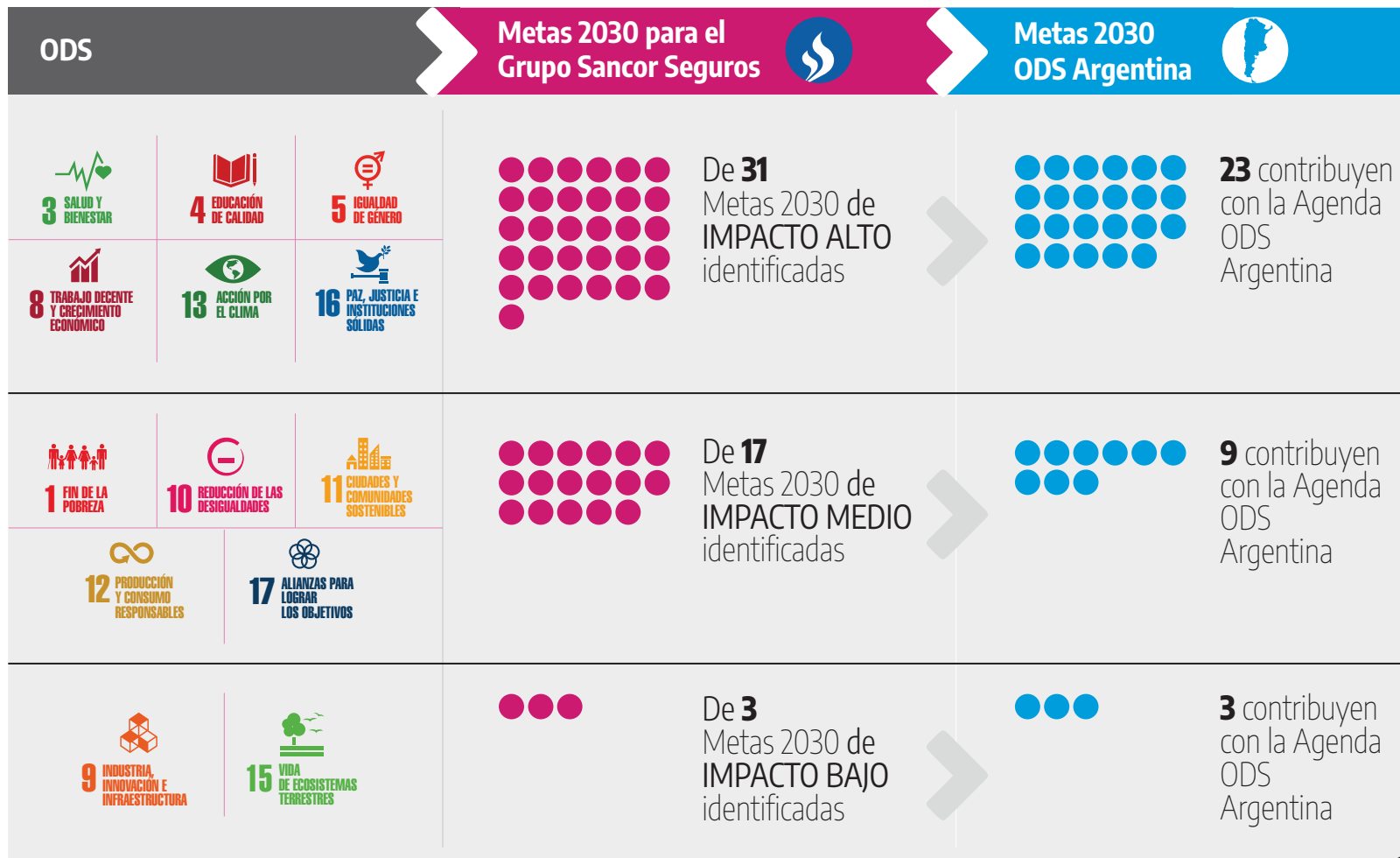
Para ampliar sobre nuestra contribución a los ODS y la matriz de impacto/ relevancia de los mismos para nuestro negocio, ver Capítulo 1 del Anexo.



## APORTE A LA AGENDA NACIONAL 2030 – ODS ARGENTINA

A partir de nuestra contribución a las Metas 2030 planteadas por Naciones Unidas para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, realizamos un análisis local, considerando el “[Segundo Informe Voluntario Nacional Argentina 2020](#)” del Foro Político de Alto Nivel Sobre el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, Junio 2020, para comprender el alcance de nuestra contribución a los ODS asumidos por nuestro país.

De las Metas 2030 definidas como de Impacto Alto, Medio y Bajo para nuestra contribución a los ODS, lo hacemos también con la Agenda Nacional de ODS de la siguiente forma:



# 35



metas identificadas por el Grupo contribuyen a la Agenda ODS Argentina



## PROMOCIÓN DE LOS ODS

En nuestra actividad, y para mejorar distintos aspectos de la sustentabilidad en el negocio, el mercado y a nivel global, nos vinculamos con muchísimos actores del ámbito privado, público y organizaciones (Ver Capítulo 2; Liderazgo >). Entre los mismos, hay un grupo de entidades con las cuales trabajamos en alianza con el propósito de promover la contribución a la Agenda 2030 y el reporte de los ODS.

Foro de Mujeres del Mercosur.



- **Cumbre de Mujeres del Mercosur**

Fuimos convocados a participar, a través de la Gerente de RSE, del panel sobre desarrollo sostenible, donde expuso el caso de la contribución del Grupo a los ODS.

- **Universidad Católica Argentina e Instituto Tecnológico Rafaela**

En Rosario presentamos el caso del Grupo en relación a los ODS ante miembros de MoveRSE Joven, en la Universidad Católica Argentina. En Rafaela, se explicó la estrategia de sustentabilidad en relación a la Agenda 2030 a alumnos del Instituto Tecnológico Rafaela y empresarios locales.

- **Ryerson CSR Institute (Canadá)**

En el marco de la presentación de la evolución en Argentina de la ISO 26000, Adriana Rosenfeld (Universidad Nacional de Luján) llevó como caso de éxito el del Grupo Sancor Seguros, mostrando la evolución histórica del reporte de sustentabilidad y destacando tanto su alineamiento con ISO 26000, como la Matriz de impacto en relación con los ODS.

- **Platform Action Group / Comité Consultivo de Múltiples Grupos de Interés (Multistakeholder Advisory Committee)**

Participamos de esta plataforma de acción de los ODS que concentra a empresas y organizaciones mundiales selectas. Allí se debate la contribución de las empresas a los ODS, su rendición de cuentas, el cruce del aporte de las empresas con los Planes Nacionales de los Países, entre otros.

- **Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)**

Continuamos integrando la "Plataforma ODS CEADS", para mostrar la contribución de las organizaciones de Argentina al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus Metas. El Grupo Sancor Seguros ha publicado cuatro iniciativas de contribución a los ODS 1, 3, 8 y 12. >



## FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE COOPERATIVAS Y MUTUALES DE SEGUROS (ICMIF)

Nuestra Gerente de RSE preside el **Grupo de Sustentabilidad de las Américas**, creado por ICMIF Américas en junio de 2020, enmarcado en la Agenda 2030 y los temas de sustentabilidad de las cooperativas de seguros. Este grupo está conformado por funcionarios de Cooperativas y Mutuales de Seguros de Argentina, Paraguay, Uruguay, Brasil, Costa Rica, Colombia, El Salvador, Panamá y Honduras y tiene por objetivos: identificar indicadores y métricas comunes para informar sobre la contribución de las aseguradoras cooperativas y mutuales a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, debatir temáticas actuales en el marco de la Sustentabilidad, alentar a los miembros latinos de la ICMIF Américas a integrar y/o potenciar la sostenibilidad en su estrategia y compartir las mejores prácticas basadas en la sostenibilidad.

En agosto de 2019, en el marco de la **27° Conferencia Anual de la Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros: Colaborando e innovando para la Era Digital**, la Gerente de RSE lideró un taller interactivo sobre Sustentabilidad y ODS. Y en el mes de octubre, dictó un Webinar para América Latina y el Caribe sobre cómo integrar los ODS al negocio.



01

02

03

04

05

06

07

08

09



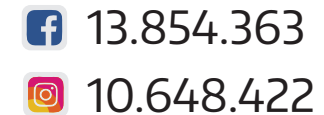
## LLEGAR A LA COMUNIDAD \*

Como miembros del Pacto Global, y para colaborar con sumar cada vez más actores al compromiso con la Agenda 2030, también difundimos los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestras redes sociales, asociando publicaciones sobre conmemoraciones o acciones de sustentabilidad, a los ODS estratégicos con los cuales contribuimos.

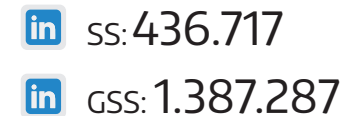
### Menciones por ODS



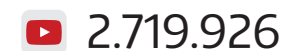
### Alcance



### Impresiones



### Visualizaciones





## 02



## GOBIERNO DE LA EMPRESA

Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria &gt;

Gobierno de RSE &gt;

Sustentabilidad integrada a la Gestión Estratégica del Negocio &gt;

Innovación y transformación &gt;

Liderazgo y trabajo conjunto &gt;

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



## ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA



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

El Grupo Sancor Seguros tuvo su origen en 1945 con el nacimiento de Sancor Coop. de Seguros Ltda., empresa que ha fijado los valores rectores que hoy continúan siendo los pilares de sus empresas controladas. Estas empresas brindan una diversificada cartera de servicios para atender las necesidades de la gente aún más allá de los seguros, y también más allá del mercado argentino, con una trayectoria a nivel internacional que ya cuenta con quince años.

Si bien cada una de ellas tiene su correspondiente órgano de dirección, todas responden al Consejo de Administración de Sancor Seguros como máximo órgano de gobierno, cuyos miembros son elegidos en Asamblea Anual entre los delegados de las distintas zonas del país.

Entre las funciones de dicho órgano, están aquellas vinculadas a la sustentabilidad del negocio, de las que cabe mencionar:

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





<u>Presidente</u>	Eduardo Reixach
<u>Vicepresidente</u>	Carlos Ingaramo
<u>Secretario</u>	Alfredo Panella
<u>Prosecretario</u>	Miguel Zazú
<u>Tesorero</u>	Gustavo Badosa
<u>Protesorero</u>	Juan Beltrame
<u>Vocales Titulares</u>	Horacio Cabrera Ulises Mendoza Raúl Colombetti Andrés Cardemil
<u>Vocales Suplentes</u>	Mario Garrini Carlos Semeraro Oscar Colombero Zulema Piana María V. Kaspin Willy Borgnino Carlos Casto Eduardo Terranova Vicente Pili José Sánchez
<u>Sindicatura</u>	
Síndico Titular	Severino Miretti
Síndico Suplente	Jorge Meroni

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2019/2020

% de consejeros por provincia	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Santa Fe	36,36	45,46	36,36
Córdoba	13,64	9,09	18,19
Capital Federal	18,18	18,18	13,63
Buenos Aires	4,55	0	9,10
Mendoza	9,09	9,09	9,10
Río Negro	9,09	4,54	4,54
Tucumán	0	4,54	4,54
Neuquén	0	0	4,54
Misiones	4,55	4,54	0
La Pampa	4,55	4,54	0
<b>% por grupo etario</b>			
Entre 30 y 50 años	18,18	23	13,63
Mayores a 50 años	81,82	77	86,37
<b>% por género</b>			
Masculino	95,45	95,45	90,90
Femenino	4,55	4,55	9,10

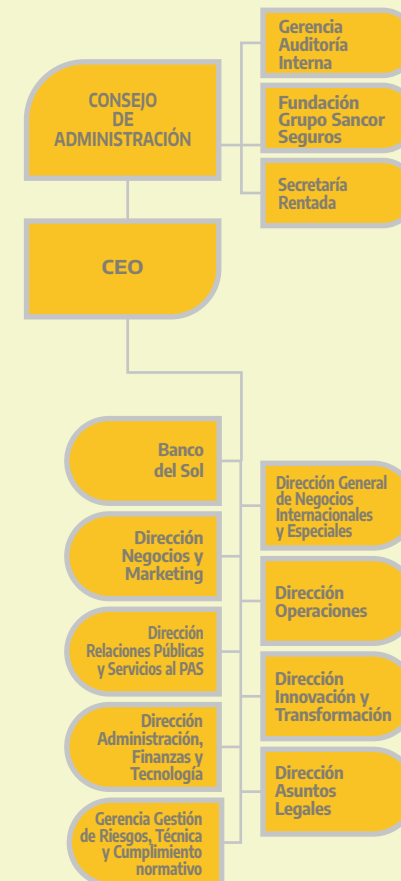
Para ampliar información sobre los integrantes del Consejo de Administración, consultar el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 2](#).

**\*46** delegadas mujeres (19% del total de delegados)

## FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA

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

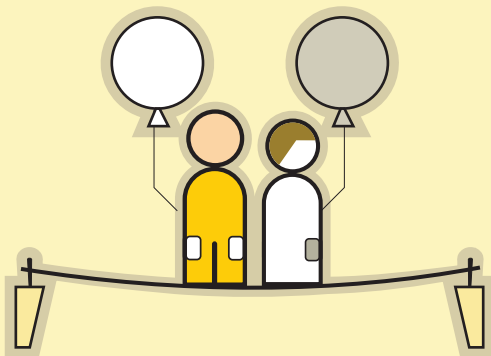
### ORGANIGRAMA





**Gobernanza de la organización**

Procesos y estructura de la toma de decisiones.

**Derechos Humanos**Asunto 1. Debida diligencia.  
Asunto 2. Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos.  
Asunto 3. Evitar la complicidad.**GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

En marzo de 2020 se creó el Comité de Gestión Integral de Riesgos, que sesiona trimestralmente y está conformado por tres Consejeros y tres directores. También se presentaron el Manual y la Política. El propósito de la gestión integral del riesgo es la creación y protección del valor, y es tomar decisiones sobre cuánto riesgo puede tolerarse y cómo administrarlo. Se refiere tanto a la prevención de problemas potenciales, como a la detección y corrección. No es posible eliminar el riesgo, pero sí gestionarlo, manteniéndolo dentro de la estrategia y los márgenes de tolerancia definidos por la organización.

La gestión integral de riesgos pretende identificar aquellos riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Grupo y contempla, como mínimo los siguientes tipos de riesgos: riesgo de Seguro, de Mercado, de Crédito, de Liquidez, Operacional, de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y de Ciberseguridad. Pero el proceso de gestión puede aplicarse a distintos niveles, y entre los riesgos Estratégicos se encuentran los de Factores externos (entorno, mercado, tendencias de la industria, factores climáticos, competencia, cambios en la demanda, cambios en leyes o regulaciones) y de Reputación (rating, relaciones laborales, relaciones con partes relacionadas, gestión de crisis, gestión de marca, responsabilidad social, ética, etc.).

**COVID 19****CONTINUIDAD OPERACIONAL**

El escenario actual, aturcido por la pandemia COVID-19, no logró paralizarnos sino que, por el contrario, nos permitió reinventarnos como seres humanos y potenció nuestra forma de trabajar a distancia.

Es fundamental en nuestro negocio, desafiarnos a definir nuevos paradigmas de recuperación ante contingencias, a fin de ser más resilientes y contar con una visión integral y fundamentada ante eventos disruptivos.

El GSS demostró encontrar oportunidades de la Crisis, no solo amortiguando el impacto, sino volviendo a un estado natural supe-

rior, a través de diferentes estrategias de recuperación, demostrando un auténtico estilo de Resiliencia Organizacional.

Durante el primer mes de la pandemia en el país, nuestro CEO realizó una videoconferencia para todos los empleados y otra para los Productores Asesores de Seguros (reafirmando la importancia de la cadena de valor), con el objetivo de mantenerlos informados sobre dichas estrategias y la continuidad del negocio, brindando tranquilidad y seguridad.

Para ampliar información sobre Gestión de continuidad operacional, ver [Anexo, Capítulo 2](#).

**SEMANA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO**

**TEORÍA DEL CISNE NEGRO**  
Hechos muy poco probables que al materializarse sus consecuencias son devastadoras.  
El cisne negro: el impacto de lo altamente improbable de Nassim Taleb

**TEORÍA DEL RINOCERONTE GRIS**  
Amenazas muy probables. Se ven venir, pero que a menudo se ignoran.  
El Rinoceronte Gris de Michele Wucker

**EL COVID-19**  
**¿FUE UN CISNE NEGRO O UN RINOCERONTE GRIS?**

**GRUPO SANCOR SEGUROS**



# GOBIERNO DE RSE



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

El Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros es transversal al negocio: involucra a todas las áreas de la estructura organizacional y es liderado por la Gerencia de RSE.

Dentro del Consejo de Administración, uno de sus miembros -para este ejercicio el Vicepresidente del Grupo- actúa como interlocutor directo con la Gerencia de RSE para elevar, evaluar y aprobar los programas y proyectos que hacen a la Estrategia de Sostenibilidad. Recibe periódicamente un informe de la Gerencia de RSE que comparte con el resto de miembros del Consejo en las reuniones que tienen lugar cada mes que se complementa con las presentaciones que realiza la Gerencia de RSE al Consejo dos veces al año.

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

Para ampliar información sobre Gobierno Corporativo y composición de cada Comité, consultar el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 2.](#) »A



## COMITÉ DE CRISIS ANTE LA SITUACIÓN DE PANDEMIA \*

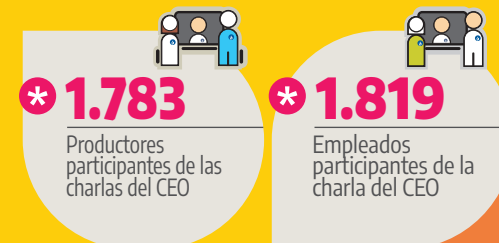
Desde que se avizoró la problemática en el país, se activó el Comité de Crisis con Direcciones y Gerencias, el cual trabajó en todo momento para atender a nuestros distintos grupos de interés, adaptándose a los decretos del Gobierno Nacional, identificando focos de riesgo y comunicando los partes a los empleados y Productores de Seguros con las disposiciones a tomar.

Se instrumentaron y articularon estrategias de recuperación de continuidad del negocio en las distintas áreas, garantizando que las operaciones críticas del Grupo Sancor Seguros no sufran interrupciones y puedan ser ejecutadas bajo la modalidad de trabajo remoto. Adicionalmente, se activaron otras estrategias de recuperación definidas en los correspondientes Planes de Continuidad de Negocios (ver [video de acciones](#)). >

En este contexto, también se elaboró un Informe Especial referido al impacto del COVID 19 ante posibles variaciones en los niveles de Riesgos Operacionales.

### Miembros

Dirección de Administración, Finanzas y Tecnología y Dirección de Relaciones Públicas y Servicios al PAS; Gerencias de Administración, Capital Humano, Riesgos y Cumplimiento Normativo, Tecnología de Información y Responsabilidad Social Empresarial; Gerencia Médica de Prevención Salud; y las áreas de Administración de Personal, Higiene, Seguridad y Medioambiente, Riesgos Operacionales y Continuidad, Seguridad Informática y Tecnología.





## ENCUENTRO ANUAL DE REFERENTES DE RSE \*



1 y 4| Presentación de las planificaciones por Unidad de Negocio o empresa.

2 y 3| Encuentro de los Referentes de RSE en las instalaciones de CESVI Argentina, Pilar (Buenos Aires).

En noviembre de 2019 se llevó a cabo el encuentro de los **Referentes de RSE en Argentina y los Coordinadores de RSE** de los países donde el Grupo opera, con el fin de capacitar-se sobre temas de sustentabilidad y continuar compartiendo experiencias y generando ideas para llevar adelante acciones concretas enmarcadas en la planificación anual.

En total, participaron 36 Referentes de las Unidades de Negocios de Argentina, de Prevención Salud, de Punto Sur y de Sancor Seguros Uruguay, Paraguay y Brasil. La primera de las jornadas se desarrolló en las instalaciones de CESVI Argentina, en Pilar (Buenos Aires), donde los asistentes tuvieron la oportunidad de conocer el trabajo de este socio estratégico en el negocio, tanto para la atención de siniestros como en el trabajo por la seguridad vial. Primero tuvieron lugar las charlas sobre esta

temática a cargo de representantes de CESVI (ver [página 33](#) »), luego la charla de actualización en temas de sustentabilidad a nivel mundial y nacional, y la presentación de los temas más relevantes del año para la empresa. La jornada se cerró con una actividad grupal que propuso vincular alguna acción de cada Unidad de Negocio con los ODS, y proponer indicadores para medir su impacto local.

Al día siguiente los Referentes presentaron por Unidad de Negocio o empresa, sus planificaciones con los logros del año en cuanto a prácticas de RSE y los desafíos para el ejercicio 2019/2020. La reunión se cerró con un juego de trivias sobre lo conversado durante ambas jornadas, y una devolución del área de RSE en relación a las expectativas recabadas en la reunión del año anterior.





# SUSTENTABILIDAD INTEGRADA A LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

Para ampliar información sobre los pilares de la Estrategia de Sustentabilidad, consultar el [ANEXO](#) de este Reporte, [Capítulo 2](#).



## TEMAS MATERIALES DEL NEGOCIO

La **Matriz de Temas Materiales** representa una visión de futuro para nuestra aseguradora y es una hoja de ruta para el negocio, permitiendo identificar los principales riesgos para la sustentabilidad del mismo. Sin embargo, los cambios permanentes obligan a que adaptemos esta visión y nos ajustemos a los cambios del contexto.

La última matriz de los temas materiales del negocio se armó en 2018 con una evaluación y priorización de los temas por parte del Consejo de Administración y luego la priorización de diversos grupos de interés internos y externos.

Sin embargo, algunos de los temas claves que surgieron con la pandemia, quedaron en posiciones muy bajas en aquella matriz, por lo cual propusimos volver a correr la encuesta para actualizar las posiciones de dichos temas y adaptarlos al contexto actual, así como realizar una encuesta de tendencias de sustentabilidad en el sector asegurador. De este ejercicio surgen una nueva Matriz de Materialidad y Impacto de Tendencias de Tendencias del Seguro 2020, pensando para el próximo ejercicio, redefinir algunos temas materiales e incluir los nuevos.

### Propuesta de temas materiales para el próximo ejercicio:

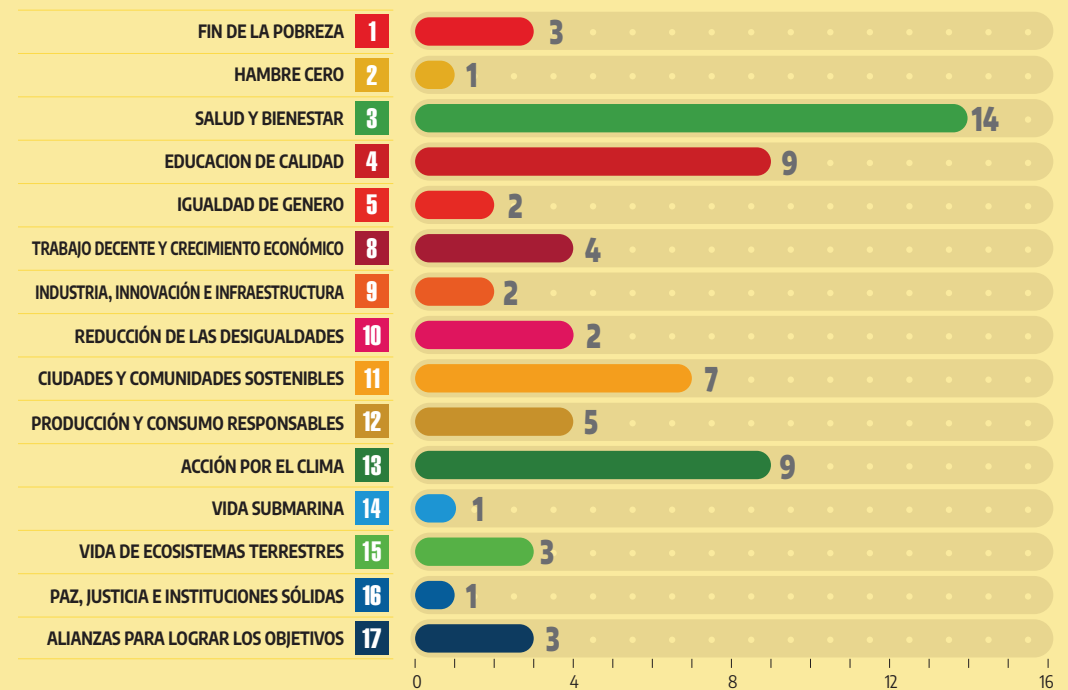
- Gestión integral de riesgos (Operacionales, Derechos Humanos y Gobernanza ambiental, social corporativa).
- Procesos de digitalización y economía circular.
- (Acciones de) Adaptación y mitigación al cambio climático.
- Ciberseguridad y protección de datos.
- Productos y servicios adaptados a las nuevas tendencias.
- Negocio 100% digital // Transformación digital.
- Negocios disruptivos // Transformación de ciencia en negocios.
- Conciliación laboral, personal y familiar.
- Desarrollo y autogestión profesional.
- Compromiso y cultura organizacional.
- Prevención y seguridad vial
- Resiliencia social.

Para ampliar sobre la Matriz de Materialidad y Ranking de Tendencias, ver [Capítulo 9 de este Reporte](#).

## OBJETIVOS DE SUSTENTABILIDAD EN LAS UNIDADES DE NEGOCIOS \*

Durante la reunión en noviembre de 2019, los Referentes de RSE nos presentaron las iniciativas de RSE zonales, asociadas a los ODS que contribuyen:

### CANTIDAD DE UNIDADES DE NEGOCIO QUE APORTAN CON INICIATIVAS A CADA ODS



Para ampliar información sobre las iniciativas que contribuyen a cada ODS, consultar [ANEXO de este Reporte](#), Capítulo 2. >A

\* **45**  
iniciativas de 15  
Unidades de Negocio



# INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN\*



## Prácticas laborales

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



## Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 4. Desarrollo y acceso a la tecnología.



\* **4** proyectos de innovación corporativa en marcha.

\* **137** participantes de talleres y charlas.

El equipo del área de Innovación se configuró a fines de 2019, con el propósito de desafiar a la organización a **evolucionar a negocios 100% digitales**. En la segunda parte del ejercicio se enfocó en las acciones de innovación corporativa y en próximos ejercicios se avanzará en acciones de innovación disruptiva.

**Innovación corporativa:** Impulsar iniciativas aliadas a la estrategia de negocio, promoviendo el trabajo de equipos interdisciplinarios que con agilidad puedan resolver desafíos e implementar soluciones innovadoras con una mirada 100% centrada en el usuario.

**Innovación disruptiva:** Acelerar el proceso de innovación del Grupo a través del vínculo con el ecosistema emprendedor, implementando, co-creando o invirtiendo en soluciones que generen alto impacto en el negocio.

## CAPACITACIÓN EN INNOVACIÓN

El área de Innovación también creó InnovaHub, una comunidad dentro de la red de Yammer, que busca generar una cultura innovadora dentro de nuestro Grupo, inspirando y empoderando a las personas para llevar a la acción de manera ágil ideas que agreguen un valor diferencial a nuestros clientes, a partir de mejoras en los procesos, productos y servicios.

Entre las actividades que se proponen cabe mencionar: workshops de innovación; soporte metodológico a equipos de acuerdo a desafíos que surjan en las áreas; Jornadas de inmersión; hackatones; espacios de trabajo colaborativo.



## ACCIONES DE INNOVACIÓN CORPORATIVA PRIMEROS 6 MESES

INNOVA.HUB	CÉLULAS ACTIVAS	NUEVAS TECNOLOGÍAS
<p><b>437</b> miembros</p> <p><b>8</b> embajadores</p> <p><b>1</b> Bootcamp Data</p> <p><b>4</b> Talleres agilidad</p> <p><b>4</b> Charlas Sensibilización</p> <p><b>1</b> Programa Innovación UNRaf (posgrado)</p>	<p><b>4 células activas</b> (53 participantes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Modelo Predictivo Judicialidad</b> (12 participantes. Objetivo: reducir la tasa de judicialidad)</li> <li><b>Detección de Fraude</b> (15 participantes. Objetivo: mejorar la detección de fraude)</li> <li><b>Firma Digital</b> (8 participantes. Objetivo: implementar proceso obtención firma digital)</li> <li><b>Procesos robóticos de automatización:</b> (18 participantes. Objetivo: implementar RPA a fin de automatizar procesos, incrementar la eficiencia)</li> </ul>	<p><b>BIG DATA - MACHINE LEARNING</b></p> <p><b>RPA</b></p> <p><b>FIRMA DIGITAL</b></p> <p><b>CHATBOT</b></p> <p><b>BLOCKCHAIN</b></p>

## UNA VISIÓN INTEGRAL DEL NEGOCIO

**Los Programas ÜP! y Neo Argentina** son programas transversales a la Organización y suponen una visión integral del negocio del Grupo Sancor Seguros para generar ventajas competitivas, adaptándonos a las demandas del futuro. Su objetivo común es generar eficiencia de las operaciones para una mejora continua en los resultados.



Reuniones de ÜP! y Neo.



Durante el ejercicio se realizaron varios encuentros para tratar diversas temáticas vinculadas con los programas, tales como: el trabajo en equipo multidisciplinario, las metodologías utilizadas, información general de las etapas y su interrelación e información de nivelación propia de cada programa.

También se desarrolló una iniciativa de **Comités Transformacionales**, que tiene como objetivo generar propuestas de solución con una visión transformacional para la Organización y para la toma de decisiones por parte del CEO. Cada uno de los Comités contó con un Director de la empresa como patrocinador, y para su implementación se convocó a colaboradores de diferentes áreas de nuestro Grupo para garantizar una visión horizontal y transformacional:

- Desarrollo Comercial / Crecimiento
- Relacionamiento con los productores
- Relacionamiento con los clientes (Ampliar en [Capítulo 5](#)) ➤
- Eficiencia de procesos
- Capital humano
- Innovación
- Riesgos y cumplimiento

## ➤ PREVENCIÓN RETIRO, NUEVA EMPRESA DE SANCOR SEGUROS \*



Esta empresa fue creada como respuesta a la crisis que atraviesan los sistemas previsionales, contribuyendo a que el futuro de las personas sea más previsible. Los seguros de retiro son una forma de ahorro y planificación, ya que quien los contrata realiza aportes durante su etapa laboral y cuando llega el momento de jubilarse, puede optar por percibir diferentes tipos de rentas vitalicias que servirán como complemento de su jubilación, favoreciendo así su nivel de vida y bienestar. También prevé la posibilidad de hacer retiros parciales o totales de los fondos para poder destinarlos a cualquier proyecto personal, e incluso de fijar una fecha distinta a la de jubilación para comenzar a percibir los beneficios.

Entre otras ventajas, Prevención Retiro garantiza rentabilidad y los fondos son inembargables. Además, los aportes al seguro de retiro son deducibles de la base imponible del impuesto a las ganancias.

Con solo siete meses de presencia en el mercado, se han obtenido importantes resultados.





# LIDERAZGO Y TRABAJO CONJUNTO



Participación activa y desarrollo de la comunidad  
Asunto 1. Participación activa de la comunidad.



Pacto Global Red Argentina



## ENTIDADES CON LAS QUE TRABAJAMOS

### VINCULADAS A LA SUSTENTABILIDAD

#### Pacto Global de Naciones Unidas:

En 2009 nos adherimos a esta entidad y desde 2011 formamos parte de la Mesa Directiva de la Red Argentina, incluso ocupando la presidencia durante tres años. Actualmente co-coordinamos el grupo de trabajo Empresas y Derechos Humanos, y participamos de los grupos De empresas para Empresas (Grupo de Compliance 2020); Economía circular, Cadena de Valor y Cuidando el Clima. Además, somos una de las 29 empresas a nivel mundial de la red **Expert Network del Global Compact**, organizada por el Pacto Global de Naciones Unidas y conformada por representantes de empresas, sociedad civil, sindicatos, gobiernos y redes locales, que tengan un entendimiento integral de la agenda de sustentabilidad.

#### Comunidad Global Reporting Initiative (GRI Community):

somos miembros de esta red global de 600 empresas líderes en sustentabilidad que capacita a los tomadores de decisiones en todo el mundo, a través de sus están-

dares, para tomar medidas hacia una economía más sustentable. Participamos además del Grupo de Élite de Empresas (Corporate Leadership Chief), proyecto conjunto de GRI y Pacto Global de Naciones Unidas.

**IRAM/ISO 26000:** Participamos del Sub-Comité Gobernanza Organizacional (ISO/TC 309), en el cual se estuvo analizando el documento correspondiente a la futura ISO de Gobierno Corporativo ISO 37.000 para enviar las opiniones a ISO Internacional; del Comité Estratégico de RSE, donde se está evaluando la organización de un evento 2020 en cumplimiento de los 10 años del lanzamiento de la ISO 26000; y se revisan nuevos protocolos y cambios a la norma; y del Comité Espejo Mundial para la revisión de la ISO 26000, del cual nuestra Gerente de RSE fue nombrada como representante del Sector Privado en Argentina a través del Comité Estratégico de RSE de IRAM. Del mismo participan representantes de Industria, ONGs, Consumidores, Sindicato, Academia y empresa y luego se lleva la propuesta de Argentina al debate internacional.

**AMCHAM:** Participamos del Comité de Sustentabilidad -en el cual durante este año se trabajó sobre Sustentabilidad en

la Cadena de Valor- del Comité de Seguros y Entidades Financieras y del Comité de Compliance.

**CEADS:** Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible, en el cual participamos de los grupos de trabajo Empresas y Derechos Humanos; Economía Circular; Ambiente y Regulación.

**IARSE:** Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. Desde hace varios años somos miembro de esta entidad centro de referencia nacional y regional en materia de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

**VALOS** (Mendoza); **MoveRSE** (Rosario); **FortaleceRSE** (Mar del Plata); **ImpulsaRSE** (Bahía Blanca); **IncluiRSE (Rafaela):** entidades que reúnen a empresarios y organizaciones de las respectivas regiones interesados en desarrollar sus negocios en el marco de políticas comunes de sustentabilidad.





» **VINCULADAS A LA ACTIVIDAD ASEGURADORA**

**ADIRA:** Aseguradores del Interior de la República Argentina; Cámara Empresaria que actualmente preside el CEO de Grupo Sancor Seguros, Alejandro Simón. Además participamos de todas sus comisiones temáticas: RRHH; Normas Contables e Impositivas; Riesgo Agrícola; Normas Legales; Automotores; Prevención Lavado Activos; Innovación; Comunicaciones; Inversiones.

**UART:** Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo. El Gerente de Prevención ART, Guillermo Davi, es el presidente de esta entidad.

**ALASA:** Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario. Néstor Abatidaga, Director de varias empresas del Grupo Sancor Seguros, preside del Directorio de esta entidad para el período 2019/2020.



» **VINCULADAS AL COOPERATIVISMO Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

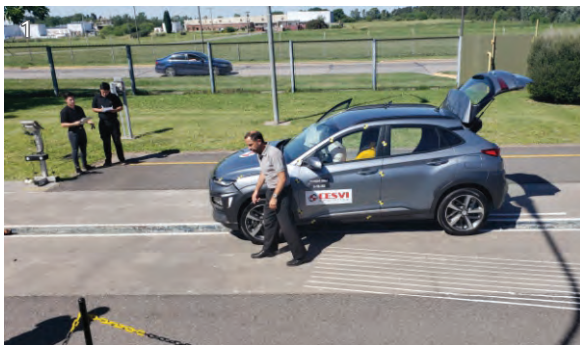
**ICMIF:** Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros. Nuestro CEO Alejandro Simón fue designado miembro de la Junta Directiva de ICMIF, en representación de ADIRA y miembro del Comité Ejecutivo de ICMIF, el cual funciona en calidad de “mesa chica” de la Junta. Ambos mandatos, Junta Directiva y Comité Ejecutivo se extienden durante el período de 2020 a 2023 y su objetivo principal es crear valor para la Federación y beneficios para los miembros. Asimismo, la Gerente de RSE forma parte del Comité de Inteligencia, representando a Sancor Seguros y a los socios de Latinoamérica. La Asociación de Cooperativas y Mutuales de Seguros de las Américas, es la entidad regional dependiente de ICMIF.

**ACI:** Alianza Cooperativa Internacional, organización no gubernamental independiente que reúne, representa y sirve a organizaciones cooperativas en todo el mundo, representando a 700 millones de personas a través de sus 312 miembros distribuidos en 109 países.

**CIPPEC:** Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento. Nuestro CEO forma parte del Comité Consultivo de esta entidad, y la Gerente de RSE responde en proyectos conjuntos en especial sobre género, compliance y microcréditos/microseguros.



1] Nuestro CEO, Alejandro Simón, miembro de la junta directiva de ICMIF. 2] Nuestra Gerente de RSE forma parte del Comité de Inteligencia de ICMIF. 3] Sancor Seguros presente en la Conferencia internacional y Asamblea General de ACI.



1 | Demostración prueba de seguridad de autos en CESVI.

2 | Charla en CESVI a los Referentes de RSE.


## » INSTITUCIONES VINCULADAS A LA PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD

**CESVI:** Centro de Experimentación y Seguridad Vial Argentina, empresa societaria en la cual formamos parte junto a otras siete compañías de seguros, dedicada a la experimentación, formación, educación e investigación aplicada a los accidentes de automotores. Participamos de su Comité Consultivo y Gustavo Giubergia, Director de Operaciones del Grupo, es el Director Titular de CESVI para el período 2019/2020.

**ANSV:** Agencia Nacional de Seguridad Vial, es una dependencia del Ministerio de Transporte cuyo objetivo es colaborar con todas las jurisdicciones del país en la reducción de la siniestralidad vial. Sancor Seguros es miembro del Comité Consultivo de la ANSV, y participa realizando aportes en sus grupos de trabajo.

Para ampliar información sobre instituciones vinculadas con las que trabajamos, consultar el ["ANEXO de este Reporte, Capítulo 2."](#) ➤A






### 20 AÑOS DE COMPROMISO CON LA PREVENCIÓN \*


La Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO) nació hace 20 años como una entidad sin ánimo de lucro, y como resultado de inquietudes comunes de las empresas líderes en riesgos laborales en los mercados latinoamericanos.

Prevención Riesgos del Trabajo es socio fundador de esta entidad y actualmente Alejandro Simón, CEO del Grupo, es Presidente del Directorio para el período 2019/2020.


FISO se ha consolidado como una institución orientada al desarrollo de actividades de investigación, capacitación y seguimiento de los sistemas de salud ocupacional y riesgos profesionales, para alcanzar la mejora integral de las condiciones laborales de los trabajadores de Latinoamérica y la Península Ibérica. Ver video para conocer los [logros de estos 20 años.](#) ▶



**\* +250.000**  
personas capacitadas en 20 años



**\* 130**  
cursos estandarizados de capacitación en catálogo



**\* +500**  
trabajos participantes en el premio Internacional FISO



### Reunión del Comité de Inteligencia de ICMIF:

En abril de 2020 se llevó a cabo la primera reunión del año de este Comité, la cual se centró en la exposición de cada aseguradora respecto a cuál ha sido el impacto inmediato del COVID-19 en su negocio; cuál ha sido la respuesta de la empresa (y la respuesta de otras aseguradoras en su mercado, reguladores, gobierno); cómo se pronostica que será el impacto a largo plazo en la industria; y si se pueden ver oportunidades futuras para el negocio en el panorama cambiante (especialmente como un negocio mutuo / cooperativo).

### Reunión con los Task Forces del B20:

En el mes de abril desde el Grupo Sancor Seguros asistimos a la Sesión Plenaria Virtual donde se reunieron todos los miembros para discutir las prioridades planteadas cuando Arabia Saudita asumió la Presidencia del G20, pero esta vez a través de la lente de la crisis COVID-19. La idea fue conectarse con los líderes empresariales de todo el mundo para discutir el impacto de la pandemia de coronavirus en las economías globales y los mercados comerciales. Más específicamente, revisar las mejores prácticas y las lecciones aprendidas de aquellos en el sector privado que combaten el impacto financiero y de salud humana de la pandemia.

## PROTAGONISMO A NIVEL INTERNACIONAL

### CONFERENCIAS ICMIF (Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros)

En el mes de noviembre, se llevó a cabo la Conferencia Biental 2019 en la ciudad de Auckland, Nueva Zelanda, participando de la misma 316 delegados de 89 organizaciones de más de 35 países. Nuestro CEO Alejandro Simón, participó del evento como panelista durante el desarrollo del tópico "Riesgos y Amenazas Emergentes: nuestro papel dentro del ecosistema".

En agosto de 2019 tuvo lugar en Mendoza la 27ª Conferencia Anual de la Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales de Seguros de las Américas: Colaborando e innovando para la Era Digital, con una asistencia de alrededor de 180 participantes de 17 países. Nuestro CEO formó parte de la apertura en calidad de presidente de ADIRA y participó del panel "Reinventando el papel del Seguro para el Mundo del Mañana" junto a la presidenta de ICMIF, al Superintendente de Seguros de la Nación y al Vicepresidente Ejecutivo de la Asociación de Aseguradores de Chile.

### CONFERENCIA INTERNACIONAL Y ASAMBLEA GENERAL DE ACI

En el mes de octubre estuvimos presentes en la Conferencia internacional "Cooperativas para el desarrollo" y Asamblea General Ordinaria de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) que se desarrolló en Kigali, Ruanda. Del encuentro participaron 130 miembros, representantes de 142 organizaciones de 67 países. En esta oportunidad nuestra aseguradora estuvo representada a través de su Presidente Eduardo Reixach, acompañado por el Jefe de Secretaría Rentada.



1| Conferencia Biental ICMIF 2019 - Nueva Zelanda. 2| Conferencia Anual de ICMIF Américas - Mendoza. 3| Presidente y Secretario del Consejo en la Conferencia Internacional y Asamblea de ACI.

## FORO DE LÍDERES EMPRESARIALES DEL B20

El B20 se lleva adelante en 2020 en Arabia Saudita. El CEO del Gupo, Alejandro Simón es miembro representante del Task Force de Compliance e Integridad y del de Finanzas e Infraestructura. Además participan, en calidad de Deputy, la Gerente de RSE en forma conjunta con la Gerente de Riesgos, Técnica y Cumplimiento Normativo. El B20 es el Grupo de Empresas y Negocios que trabaja por acercar recomendaciones en distintos temas al G20. Desde Sancor Seguros se busca acompañar el trabajo de las aseguradoras en instalar la importancia de la industria en los temas estratégicos mundiales.

## LEADER SUMMIT DE NACIONES UNIDAS

En junio de 2020, y con motivo del 20º Aniversario del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se llevó a cabo la Cumbre de Líderes del Pacto Global de Naciones Unidas. El evento virtual fue la mayor reunión de líderes del sector privado donde se buscó abordar los desafíos de la sociedad y promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Participaron funcionarios, Referentes de RSE y colaboradores de varias empresas del Grupo.

## FORO DE ALTO NIVEL DE NACIONES UNIDAS (CAPÍTULO DE NEGOCIOS)

Fuimos la única empresa convocada a participar representando a su país en el bloque de Líderes de la plataforma de Acción sobre el Reporte de los ODS. Betina Azugna expuso el caso acerca de cómo el Grupo contribuye a la Agenda Nacional de ODS. Compartimos el panel con GRI, la División Estadística de UN, la UNCTAD, y la Cámara de Negocios e Industria de Sudáfrica.



## LIDERAZGO EN TIEMPOS DE PANDEMIA



### PRIMER WEBINAR DEL PACTO GLOBAL "LIDERAZGOS EN TIEMPO DE INCERTIDUMBRE":

En mayo 2020, el Pacto Global llevó adelante una charla entre representantes de empresas y entidades del país para hablar del liderazgo en estos tiempos de crisis generada por la pandemia del COVID-19. Este fue el primero de una serie de diálogos con CEOS organizados por la Red Argentina del Pacto. Nuestro CEO, fue elegido para representar al sector privado en este panel por ser una de las empresas que trabaja estratégicamente con el Pacto Global con un compromiso permanente y por destacarse por su liderazgo en sustentabilidad. El objetivo de este encuentro digital fue promover el debate de los participantes respecto de qué acciones sustentables fue y será propicio llevar adelante para gestionar las organizaciones durante la pandemia.

El objetivo de este encuentro digital fue promover el debate de los participantes respecto de qué acciones sustentables fue y será propicio llevar adelante para gestionar las organizaciones durante la pandemia.



### WEBINAR DEL PACTO GLOBAL "LA CURVA DE LA SALUD EMOCIONAL EN LA PANDEMIA":

Fue organizado en el mes de mayo por Pacto Global Argentina y tuvo como finalidad dialogar

sobre las problemáticas emergentes en este contexto y la mejor forma de afrontarlas. Entre los temas se destaca el impacto del Teletrabajo en nuestra Salud Mental, las problemáticas que han surgido entre nuestros asegurados producto del aislamiento y la manera de afrontarlas, así como la contención emocional que se está ofreciendo a las personas infectadas por Covid-19 en el marco del servicio de Prevención ART. Clarisa García del Área de Contención del Grupo Sancor Seguros, participó de este evento como oradora.

### IARSE:

Nuestra Gerente de RSE fue panelista junto a Luis Ulla, Director del IARSE y los Gerentes de Sustentabilidad de ARCOR y Mastellone en el Webinar Regional "Cómo hacen los que hacen" Decisiones importantes en la Gestión Sustentable en la Pandemia. Participaron 84 personas de Argentina, Paraguay, Uruguay y Bolivia.

### CEADS:

En el marco del Programa Business Continuity, Fernando Paulon, Jefe de SySO de Prevención ART (Sucursal Capital Federal) y Referente de RSE, disertó sobre "COVID 19 - la vuelta al trabajo: Normas y protocolos". Habló acerca de qué esperan, qué miran las ARTs respecto de las empresas y el COVID 19. Asistieron alrededor de 65 integrantes de empresas y se envió la presentación a 150 personas.

## PREMIOS Y DISTINCIONES

**Premio al Liderazgo Sostenible de la Cámara de Comercio Argentino Británica:** PRIMER PREMIO en la categoría "Organización Innovadora" por el Reporte de Sustentabilidad 2017/2018.

**10° edición Premio Prestigio Seguros:** PRIMER PREMIO para Sancor Seguros como la Aseguradora más prestigiosa del país según los Productores Asesores del Seguro. TERCER PUESTO en el ranking general, votado por el público. DISTINCIÓN por el Atributo "Visión Estratégica", elegido por el segmento corporativo. PRIMER PREMIO para Prevención ART en el segmento de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo.

**8° edición Premio Conciencia:** MENCIÓN DE HONOR para Grupo Sancor Seguros por el "Centro de Salud en Misión La Merced", inaugurado en el Chaco Salteño. MENCIÓN AL MÉRITO también para el Grupo por el programa "PreveTubers". MENCIÓN AL MÉRITO para Prevención Riesgos del Trabajo por el proyecto "Una nueva dimensión en la prevención de riesgos laborales".

**Ranking Merco Talento:** PRIMER PUESTO para Sancor Seguros en el ranking sectorial de seguros y PUESTO 23 en el ranking general entre las 100 firmas más atractivas para trabajar.

**Premio Mercurio:** Reconocimiento de la Asociación Argentina de Marketing para Sancor Seguros dentro de la división "Grandes Empresas", por el Programa "Sancor Seguros Beneficia".

**Distinción de CEADS:** por la participación del Grupo Sancor Seguros en el programa "Conectando empresas con ODS" a través de la presentación de 4 iniciativas.

**Distinción de ONU Mujeres:** en el marco del Programa "Ganar Ganar. La igualdad de género es un buen negocio", por haber culminado con el Plan de Acción.

**Distinción del IAE Business School:** en el marco de los 10 Años del Centro de Conciliación Familia y Empresa (CONFIE), por ser una de sus empresas miembro.



- 1| PREMIO CCAB 2019.
- 2| Premios Prestigio.
- 3| Premio Conciencia.
- 4| Distinción de ONU Mujeres .
- 5| IAE - Buenas Prácticas 2019.
- 6| Merco Talento 2019.
- 7| Reconocimiento CEADS.



## PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO DEL SEGURO

Desempeño económico >

Nuestra cadena de valor >

Compromisos con los proveedores >

Anticorrupción >

Capacitación a proveedores de servicios >A



## DESEMPEÑO ECONÓMICO \*



Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

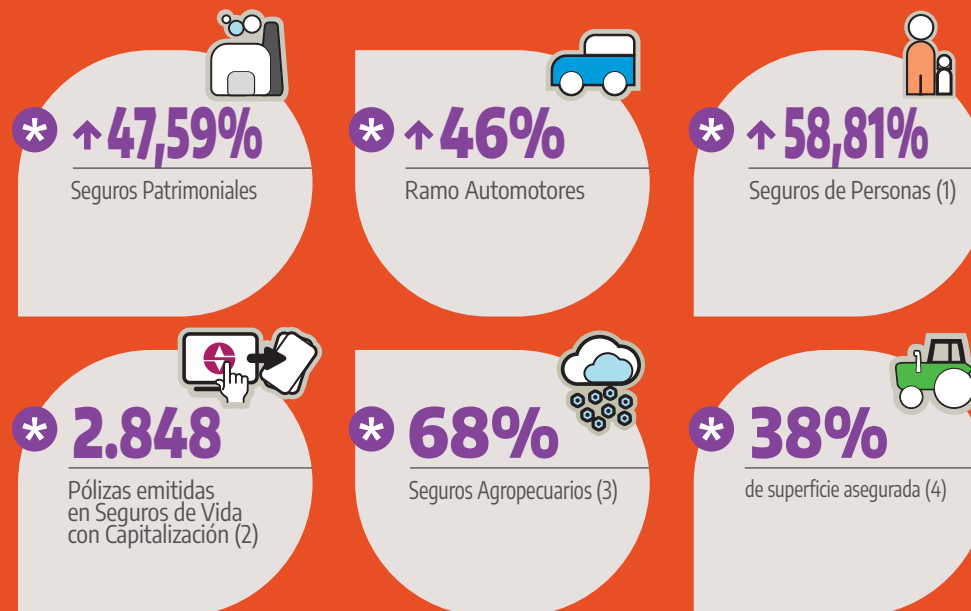
Asunto 5. Generación de riqueza e ingresos.

Pese a las particularidades del contexto, y los efectos de la pandemia en el último cuatrimestre del ejercicio, hemos logrado incrementar nuestra cartera de primas en las diferentes líneas de seguros, gracias a un crecimiento en la cantidad de riesgos asegurados, como así también al importante trabajo llevado a cabo junto a nuestros Productores Asesores en materia de actualización de sumas Aseguradas sobre pólizas vigentes, con diferentes

acciones y campañas que se realizaron en la primera mitad del ejercicio con el objetivo de mantener protegido el patrimonio de nuestros asegurados ante la variación en el valor de los bienes.

Como consecuencia, la producción del ejercicio tuvo un **crecimiento del 51,13%**, lo que nos permitió alcanzar, por primera vez en la historia, la primera posición del mercado como empresa de seguros generales.

## PRINCIPALES NÚMEROS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS



(1) 61,46% Vida; 59,8% Seguros de Salud; 52,13% Accidentes Personales.

(2) +\$72 millones en facturación.

(3) +65,66% Granizo; +108,58% Multiriesgo Agrícola

(4) Récord histórico con +5.275.000 ha aseguradas que representan 14,7% de la superficie cultivada).



Es importante mencionar que, más allá de este crecimiento general durante el ejercicio, como consecuencia de la pandemia y el aislamiento social, los últimos tres meses del ejercicio fueron totalmente atípicos principalmente en **Seguros Patrimoniales y Accidentes Personales**, con una caída importante en el número de nuevas emisiones, dada la fuerte afectación de la mayoría de las actividades económicas (construcción, comercio, turismo y actividades de esparcimiento en general, incluyendo hoteles, bares y restaurantes, por mencionar algunas). Para hacer frente a este complejo escenario y minimizar las consecuencias negativas, pusimos en marcha una serie de medidas extraordinarias tendientes a acompañar a nuestros clientes y Productores Asesores. (Ver más en [Capítulo 5](#)) ▶

En cuanto a **Riesgos del Trabajo**, durante su ejercicio número 25, Prevención ART registró un crecimiento de 38,86% respecto del período anterior, y continuó siendo líder del mercado, brindando cobertura a 1.701.748 trabajadores de 335.952 empresas clientes. Este crecimiento se debió fundamentalmente a un proceso de ajustes de alícuotas en el primer semestre del ejercicio, en contratos con desvíos en sus indicadores. No obstante, las caídas en los niveles de empleo del mercado tuvieron su impacto en nuestra cartera, con una disminución de 80.040 trabajadores por bajas en las nóminas de las empresas afiliadas. De esta manera, estamos ante

el ejercicio económico con mayor nivel de variación de nómina negativa desde el inicio del sistema de riesgos del trabajo.

La siniestralidad total (seguros generales y ART) registrada en el ejercicio, fue del 62,43%. Durante el período se desarrollaron acciones para mejorar la política de suscripción de riesgos en los distintos ramos, la gestión eficiente de los siniestros, el monitoreo periódico de los cuadros tarifarios y la aplicación de los ajustes correspondientes.

En materia de **judicialidad de la ART**, la Ley 27.348 logró un mayor número de comisiones médicas jurisdiccionales en todo el país y un mejor funcionamiento en las provincias adheridas. Pese a ello, comenzó a registrarse gradualmente a partir del mes de setiembre de 2019 un aumento en los niveles de judicialidad, en gran medida, ante la falta de conformación de los Cuerpos Médicos Forenses en las distintas provincias adheridas. En junio, la Cámara de Senadores de la Provincia de Santa Fe, de manera unánime, dio media sanción al proyecto de adhesión a la Ley Nacional 27.348, el que aguarda ser tratado por la Cámara de Diputados de dicha provincia.

Para ampliar información sobre el desempeño económico del Grupo, consultar el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 3](#). 📄

Ejercicio	2017/2018	2018/2019	2019/2020
<b>Financiero</b>			
Disponibilidades e Inversiones	\$ 29.747.969.877	\$ 39.026.671.999	\$ 69.543.142.576
Patrimonio Neto	\$ 9.480.188.293	\$ 13.239.521.638	\$ 25.809.547.383
Utilidades	\$ 3.599.691.283	\$ 2.300.619.935	\$ 4.332.129.456
<b>Clientes</b>			
Facturación anual	\$ 34.688.843.671	\$ 46.939.634.750	\$ 78.533.378.323
Porcentaje de Siniestralidad	70,70%	87,46%	62,43%
<b>Empleados</b>			
Cantidad de Empleados	2.300	2.366	2.422
Remuneraciones y Aportes	\$ 2.169.364.663	\$ 2.896.441.674	\$ 5.081.803.621
<b>Proveedores</b>			
Cantidad de Proveedores	27.098	28.777	27.010
Facturación a Proveedores	\$ 5.282.709.460	\$ 7.745.785.119	\$ 10.501.736.434
<b>Sector Público</b>			
Monto total de impuestos de todo tipo abonados	\$ 2.918.607.740	\$ 4.328.520.657	\$ 6.729.975.472
<b>Valor Económico</b>			
Valor económico directo creado	\$ 46.371.780.487	\$ 64.674.796.219	\$ 99.701.330.187
Valor económico directo distribuido*	\$ 43.625.196.724	\$ 63.587.881.759	\$ 97.329.719.217
Valor económico retenido	\$ 2.746.583.763	\$ 1.086.914.460	\$ 2.371.610.970
<b>Inversión Social</b>			
Fundación**	\$ 21.021.630	\$ 40.534.319	\$ 81.063.031
Donaciones***	\$ 1.600.000	\$ 2.000.000	\$ 9.000.000
RSE	\$ 16.906.124	\$ 21.621.718	\$ 21.848.243
CITES ****	\$ 5.000.000	\$ 25.000.000	\$ 5.000.000
<b>TOTAL INVERSIÓN SOCIAL</b>	<b>\$ 44.527.754</b>	<b>\$ 89.156.037</b>	<b>\$ 116.911.274</b>

(1) Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos.

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

(3) En 2017/2018 iniciaron las obras de construcción del nuevo edificio del ICES, que demandaron una inversión de \$ 73.477.030 (incluyendo terreno + obra). Al 2019/2020 el valor de las obras de construcción del ICES en Ciudad Verde ascendió a \$ 636.740.065.

(4) En el presente ejercicio este monto ha aumentado considerablemente en el 2do semestre, en función de colaborar en la atención de los efectos de la pandemia.

(5) En el ejercicio 2019/2020 el aporte se redujo debido a que CITES incorporó dentro de sus ingresos, en el año 2020, el Management Fee proveniente del Fideicomiso Financiero CITES I. Adicionalmente mantuvo el cobro de honorarios de gestión a las empresas incubadas y el ANR (aporte no reembolsable) del gobierno nacional. Si bien su principal ingreso se obtuvo con posterioridad al cierre del ejercicio económico, gran parte de estos fondos se utilizaron para devolver los adelantos solicitados por la empresa a uno de sus accionistas, dejando como aporte de capital sólo los importes mencionados.

## ESTADO DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO

La irrupción de la pandemia de COVID-19 durante el primer trimestre de 2020, su propagación hacia todos los países, y como único antídoto la imposición de cuarentenas que restringen el movimiento de las personas (y las economías), provocó fuertes caídas de los PBI de todos los países; siendo el segundo trimestre de 2020 el peor después de la Segunda Guerra Mundial. El mercado asegurador no es ajeno a esta sacudida.

En Argentina, más allá de los efectos de la pandemia de los últimos meses del ejercicio, como toda actividad atada al devenir económico, la industria del seguro ha sido directamente impactada por un contexto marcado por una elevada tasa de inflación, endeudamiento, caída de la rentabilidad, corridas cambiarias y significativa pérdida de puestos de trabajo.

La inflación tiene un impacto directo sobre el valor de los bienes de capital, de uso y de consumo, lo cual hace que sea indispensable actualizar las sumas aseguradas asociadas a los seguros para que sean adecuadas en función de su exposición a riesgo, con el objetivo de evitar o minimizar el impacto ante un siniestro. Lo mismo ocurre con las variaciones cambiarias, que impactan fundamentalmente en las sumas de aquellos bienes importados o cuyo valor está expresado en dólares. Como consecuencia, los ramos más voluminosos, relacionados al trabajo y al consumo interno, continúan sufriendo.

En cambio, en los segmentos más vinculados a las actividades de petróleo y agro, se registró un buen desempeño, con tasas de crecimiento muy importantes.



En relación a la crisis generada por la pandemia de COVID-19, para la industria aseguradora el mayor impacto está en el deterioro del flujo de cobro de primas y en la falta de liquidez que esta situación arroja como consecuencia. La facturación se ve resentida en los rubros más afectados, especialmente en Riesgos del Trabajo, y en otros ramos se evidenció en la anulación o reducción de coberturas en los casos de las personas que no estaban en condiciones de sostener el seguro.

Por otra parte, las aseguradoras están realizando una gran inversión para la redefinición y actualización profunda de su arquitectura empresarial y tecnológica en forma integral, orientada a hacer más eficientes y ágiles los procesos, facilitar la toma de decisiones con información de mayor calidad, mejorar el servicio a intermediarios y a los asegurados mediante herramientas digitales que faciliten sus gestiones diarias, y desarrollar productos que respondan a las nuevas tendencias.





# NUESTRA CADENA DE VALOR



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

1 3 4 8 10 11 13

## PROCESOS Y ACTORES DE NUESTRA CADENA DE VALOR

El seguro es un servicio basado en una promesa que se realiza a una persona o empresa que identifica la necesidad de asegurarse ante algún riesgo. Como tal, consta de diferentes etapas, procesos y actores asociados a cada uno de ellos.

ACTORES QUE INTERVIENEN EN ESTE PROCESO:





## MAPEO DE ODS EN LA CADENA DE VALOR

En base a un análisis de cada eslabón, en el ejercicio 2017/2018 trabajamos en la identificación de impactos positivos y negativos de nuestra cadena de valor, en relación a las metas que proponen los ODS. En el ejercicio 2018/2019 hicimos una revisión de esta contribución, detallando las acciones que faltaban desarrollar en los eslabones de la cadena de valor, para disminuir el impacto negativo.

El cuadro que sigue muestra algunos avances en este ejercicio:

Para conocer más sobre las acciones identificadas y su correlación con los ODS y Metas de la Agenda 2030, consultar [Reporte de Sustentabilidad 2017/2018](#) > y [ANEXO del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019](#). >

<b>IMPACTOS NEGATIVOS EN NUESTRA CADENA DE VALOR</b> Implica la falta de:	<b>ESTADO EJERCICIO 2018/2019</b>	<b>AVANCES EN EL EJERCICIO 2019/2020</b>
 Capacitación en Seguridad Vial en toda la cadena de valor		<ul style="list-style-type: none"> <li>Móvil de Rutas Rojo en empresas aseguradas.</li> <li>Programa Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral. <a href="#">Ver Capítulo 5</a> &gt;</li> </ul>
 Programas de Salud emocional en la empresa		<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Contención de Prevención ART. <a href="#">Ver Capítulo 5</a> &gt;</li> </ul>
 Fomento del liderazgo femenino en ámbitos del cooperativismo y el seguro (empoderamiento mujeres)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Foro de Mujeres en el Seguro.</li> <li>Programa Ganar - Ganar de ONU Mujeres. <a href="#">Ver Capítulo 6</a> &gt;</li> </ul>
 Capacitación e involucramiento de Productores Asesores de Seguros en programas de sustentabilidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación para el Progreso de la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros (AOSS).</li> <li>Acciones de acompañamiento de los PAS en acciones para la comunidad. <a href="#">Ver Capítulo 3</a> &gt;</li> </ul>
 Educación sobre Ciudadano Sustentable y Eje Cuidado del Ambiente hacia toda la cadena de valor		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de capacitación y seguimiento con proveedores de los edificios de Sunchales, sobre procedimientos de gestión de residuos.</li> <li>Módulo de Homologación de Proveedores. <a href="#">Ver Capítulo 3</a> &gt;</li> </ul>
 Alcance del Programa Cero papel y póliza electrónica a todos los grupos de interés involucrados		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de póliza electrónica.</li> <li>Acciones de digitalización. <a href="#">Ver capítulo 8</a> &gt;</li> </ul>
 Medición de indicadores de impacto medioambiental y programas ambientales en todas las operaciones		<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos de gestión de residuos.</li> <li>Programa Compromiso con el ambiente. <a href="#">Ver Capítulo 8</a> &gt;</li> </ul>
 Mecanismos de evaluación a proveedores sobre erradicación del trabajo forzoso e Infantil		<ul style="list-style-type: none"> <li>Módulo de Evaluación de Proveedores. <a href="#">Ver Capítulo 3</a> &gt;</li> </ul>



En desarrollo



A implementar



## COMPROMISOS CON NUESTROS PROVEEDORES



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



**Derechos Humanos**  
Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos.  
Asunto 3. Evitar la complicidad.



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















1 8 10 12 13

Las compras y contrataciones realizadas por el Grupo Sancor Seguros se rigen por los principios éticos del rigor y transparencia, así como por las normas y procedimientos vigentes en la Política de Compras y Contrataciones, en el Código de Ética y el Código de Proveedores a fin de asegurar una relación equitativa y a largo plazo con este grupo de interés.

Dada la amplitud del negocio, en muchas de nuestras operaciones los proveedores desempeñan un rol clave en la prestación del servicio. Por ello es que propiciamos que la relación con este grupo tenga como base tanto los valores compartidos, como estándares éticos y objetivos comunes en cuanto a la calidad.

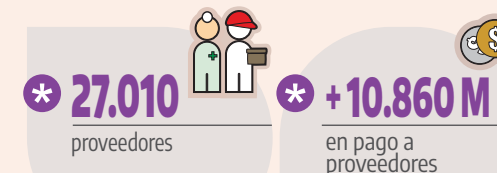
Nuestro compromiso es contribuir al desarrollo de nuestros proveedores, tanto en el aspecto económico como en los pilares de la sustentabilidad.

## IDENTIFICACIÓN DE PRINCIPALES PROVEEDORES SEGÚN SU FACTURACIÓN \*

 <b>25,82%</b> Prestadores Médicos	 <b>9,66%</b> Informática	 <b>7,88%</b> Comunicación y Marketing
 <b>6,62%</b> Traslado Accidentados	 <b>5,85%</b> Servicios Bancarios y de Seguros	 <b>5,56%</b> Servicios de Seguridad y Salud Ocupacional
 <b>4,92%</b> Servicio de Consultoría	 <b>4,69%</b> Investigación y Gestión de Sinistros	 <b>3,84%</b> Gastos de Farmacia
 <b>3,60%</b> Servicios Limpieza, Vigilancia y Energía	 <b>3,24%</b> Asistencia al Vehículo	 <b>2,29%</b> Alquileres
 <b>2,14%</b> Viajes	 <b>14,38%</b> Resto*	

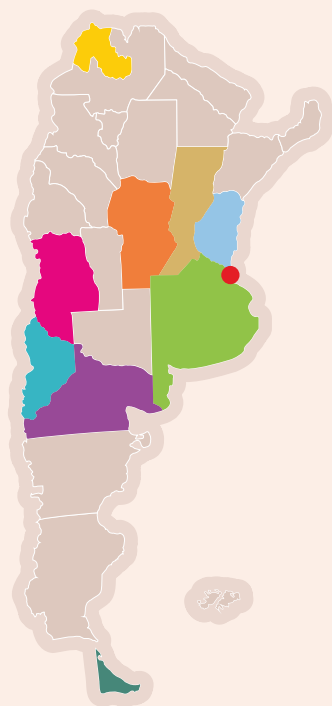
Se consideran a todos los proveedores a los que se emitió al menos un pago durante el ejercicio. Los destacados en celeste son exclusivamente de Prevención ART y el destacado en rosa es exclusivo de Seguros Automotor.

\* El resto de proveedores corresponden, en ese orden, a: Servicios Sociales; Servicio de Correspondencia; Gastos Conservación Inmuebles; Intermediación por Cobranza AFIP; Servicio Control Satelital; Útiles de Oficina; Alojamiento y Comida Accidentados; Telefonía; Asistencia Domiciliaria + Estudios Prev. Cáncer; Asistencia al Viajero; Responsabilidad Social Empresarial; Servicio Sepelio; Servicio Telemático; Otros Servicios de Asistencia.





## PAGO A PROVEEDORES POR PROVINCIA SEGÚN SU FACTURACIÓN



\* Incluye las provincias de: La Pampa; Chaco; Corrientes; Misiones; Tucumán; San Luis; Santa Cruz; San Juan; Salta; Santiago del Estero, Formosa; La Rioja; Catamarca.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES \*

Las compras de bienes y servicios del Grupo Sancor Seguros están reguladas por la Política de Compras que establece pautas bajo las cuales los colaboradores deben ejecutar el proceso de contratación garantizando la objetividad, transparencia y excelencia en la gestión. Para sistematizar este cumplimiento, se espera que las prestaciones de los proveedores se encuadren dentro del marco del Módulo de Homologación y Evaluación de Proveedores de SAP Ariba, en el marco del Sistema de Evaluación de Proveedores. Nosotros incorporamos a nuestra red de proveedores, a aquellos de la plataforma Ariba que han participado alguna vez en una licitación del área de Compras.

La Homologación se realiza a través de un cuestionario al proveedor que debe responder para poder participar en un contrato con el Grupo. En caso de necesidad, las respuestas a dicho cuestionario podrían contar como evaluaciones para admitirlo o no como proveedor de la empresa. Respecto de la evaluación, funciona a través de encuestas a los usuarios de los servicios.

Los proveedores incluidos en el Sistema de Evaluación, responden a una serie de cuestiones vinculadas a la sustentabilidad en la gestión de sus negocios, lo cual nos permite hacer un diagnóstico sobre su conocimiento y gestión del tema.

Para ampliar información sobre las Iniciativas de RSE de los Proveedores, consultar el ANEXO de este Reporte, Capítulo 3. >A

Ejercicio	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Cantidad de proveedores incluidos	469	566	633
Proveedores que firmaron Código de Conducta del Grupo	18%	23%	27%
Proveedores que poseen Código de Conducta / Ética	14%	18%	23%
Proveedores que apoyan la eliminación de trabajo infantil	23%	31%	38%
Proveedores que brindan ambiente de trabajo agradable y seguro	28%	37%	45%
Proveedores que realizan iniciativas de RSE	9%	13%	15%
Proveedores que confeccionan Reporte de Sustentabilidad	1%	1%	1%
Proveedores adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas	4%	5%	6,5%

\* **633**   
registrados en el Módulo de Gestión y Evaluación de Proveedores



Jornada de Auditores médicos en Mar del Plata.

## GESTIÓN Y COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES \*

Como puede observarse en el cuadro de “principales proveedores”, un número importante en cuanto a facturación son los prestadores médicos, intermediarios fundamentales en la prestación de algunos de nuestros servicios. Es por ello que con este grupo trabajamos la comunicación de un modo particular, y ponemos a su disposición herramientas para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Con el objetivo de garantizar que los trabajadores accidentados de empresas aseguradas en Prevención ART reciban un tratamiento adecuado y oportuno, contamos con un equipo de **Auditores Médicos Integrales (AMI)** cuya misión consiste en tener presencia constante en los prestadores médicos. Se trata de un modelo de auditoría en terreno que supone visitas a los prestadores en función de la frecuencia estipulada por contrato, además de realizar otras acciones de seguimiento en función de la calidad de la prestación.

En septiembre de 2019 se realizó una encuesta de la que participaron 31 prestadores, y el 93% manifestó estar satisfecho con la gestión administrativa de Prevención ART. De ellos, el 45% recibe visita del Auditor Médico y el 100% se manifestó satisfecho con sus gestiones.

Además, para mantener un contacto permanente con nuestra amplia Red de Prestadores, contamos con las herramientas

**Prevenet** y **Mediclick** que utilizan para administrar las gestiones tanto con Prevención ART como con los asegurados.

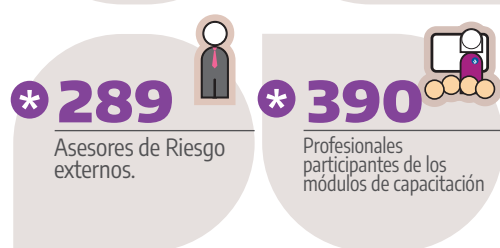
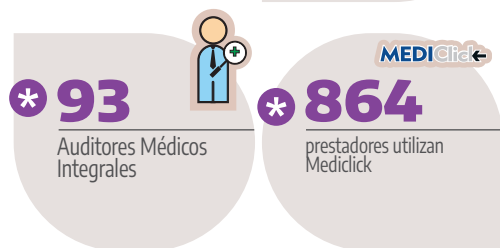
Para ampliar información sobre encuesta a prestadores, Prevenet y Mediclick, consultar el [ANEXO](#) de este Reporte, [Capítulo 3](#). >A

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

En este ejercicio, se puso a disposición de este grupo, la herramienta NATAL MOBILE, utilizada en las gestiones de asesoramiento y asistencia técnica a empresas. Mediante esta aplicación, los especialistas en prevención de riesgos laborales pueden registrar las actividades desarrolladas durante las visitas en forma ágil y sencilla, relevar los riesgos presentes en los diferentes puestos de trabajo, proponer medidas preventivas y documentar las gestiones realizadas en modo “cero papel”. (Ver más en [Capítulo 5](#)) >



Durante la pandemia, venimos trabajando especialmente con los **prestadores médicos**, en función de garantizar la calidad del servicio a nuestros clientes. En Capital Federal, que es donde más está el problema, sumado a Chaco-Resistencia, hemos dialogado con todos los prestadores en pos de lograr la agilización y simplificación para que cualquier práctica o estudio vinculado a un paciente con coronavirus pueda manejarse sin las autorizaciones necesarias, con la libertad de hacer todo lo necesario y luego recién informarnos para no poner ninguna burocracia al circuito. Estamos trabajando con muchos prestadores que ofrecen video llamadas (sistema propio) como modalidad de trabajo para atender asegurados que están en su grilla de mail. Asimismo, se realizó un enorme esfuerzo para fortalecer el módulo de pago a proveedores.



COVID  
19

Durante los meses de abril, mayo y junio se realizó una capacitación en el Campus Virtual con los Asesores y otros profesionales de los estudios y consultoras con los que trabajamos, sobre COVID- 19 y otros temas relacionados con su labor diaria.

En paralelo, se confeccionó un protocolo específico destinado a los profesionales habilitados para realizar asesoramientos presenciales en aquellas zonas donde rige el distanciamiento social, preventivo y obligatorio. Y se implementó una campaña informativa para este segmento, con el objetivo de brindarles conocimientos y herramientas para asesorar de manera efectiva a las empresas y prevenir los siniestros por COVID-19.

\* 367

participantes de la capacitación sobre COVID.



## RECLAMO DE PROVEEDORES

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

Ejercicio	Cantidad de reclamos
2017/2018	82
2018/2019	399*
<b>2019/2020</b>	<b>437**</b>

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

\*\* 400 corresponden a red de prestadores de Sancor Seguros (Asistencia al vehículo y Accidentes personales) y 37 a prestadores médicos de la ART.

## DESARROLLO DE PROVEEDORES

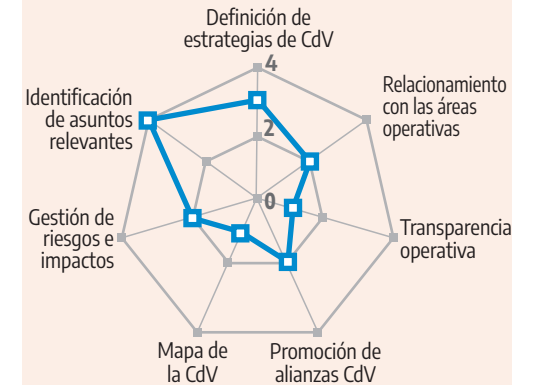
### Diagnóstico sobre la Gestión Sostenible de la Cadena de Valor:

Durante 2019 trabajamos junto a VALOR-AMIA en su herramienta de Diagnóstico Express sobre la Gestión Sostenible de la Cadena de Valor. Realizamos un autodiagnóstico de manera de conocer qué oportunidades de mejora podemos trabajar con nuestra cadena de valor.

Fuimos una de las primeras empresas en participar de una prueba piloto. Consiste en un análisis de uso interno que permite conocer el estado de situación y el nivel de madurez de la gestión de la cadena de valor de la empresa, desde el enfoque de la sostenibilidad. Los fundamentos conceptuales en los que se basa la herramienta incluyen las normas ISO9001:2015, ISO26000 e ISO20400, además del “Modelo de Madurez” de EY (Ernst & Young), entre otras fuentes.

El trabajo se realizó mediante tres entrevistas en profundidad con funcionarios de la empresa de las áreas RSE, Compras, Red de Prestadores y Servicios Generales. Además se realizó un análisis de documentación interna y externa (Reportes de Sostenibilidad, Código de Conducta para Proveedores, Política de Compras y Módulo de Proveedores del sistema de gestión).

Resultados del diagnóstico express. Gestión estratégica.



### Grupo “Cadena de Valor” del Pacto Global de Naciones Unidas.

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

Para ampliar información sobre el resultado y conclusiones del Diagnóstico sobre la gestión sostenible de la Cadena de Valor, consultar el ANEXO de este Reporte. [» A](#)



## ANTICORRUPCIÓN



### Prácticas Justas de Operación

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



### Derechos Humanos

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

12 16

## ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Con el objetivo de preservar los valores éticos y humanos que guían nuestro accionar, proteger la reputación del Grupo y facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, todas nuestras gestiones están regidas por las disposiciones de nuestro **Código de Ética**, el cual nos permite clarificar y unificar criterios, políticas y procedimientos empresariales e institucionales.

En enero de 2019 se presentó una nueva versión, elaborada de acuerdo a las últimas tendencias y recomendaciones de lineamientos y normativas internacionales y locales, como la Guía de Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, los Principios para el Empoderamiento de las

Mujeres (Naciones Unidas), la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children), los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas), y la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

El Código está disponible para todos nuestros grupos de interés en distintos medios:

- **Empleados:** en la Intranet Corporativa y se hace firmar a todos los que ingresan a la empresa.
- **Productores Asesores de Seguros, proveedores y asegurados:** en la [web corporativa](#). >

En relación a la **Línea Ética** prevista en el Código, su implementación se ha visto demorada por cuestiones ajenas a la compañía. Actualmente se está en nueva etapa de testeo del software de dos proveedores, a los fines de garantizar las necesidades operativas exigidas por el Comité de Ética.

Se cuenta con las premisas para el funcionamiento y se identificaron los roles, además de una categorización para identificar cada una de las denuncias que puedan entrar. Para asegurar un canal que mantenga la confidencialidad y facilitar que las denuncias lleguen, se definió que será un canal web, con denuncias anónimas.

Asimismo, en el marco del **Programa de Integridad** -que contempla un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos

internos de promoción de la integridad, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades que pudieran comprometer penalmente al Grupo Sancor Seguros- se presentó el **Reglamento para conducir negocios con el Sector Público**.

## GRUPO DE TRABAJO COMPLIANCE 2020 - PROGRAMA DE EMPRESAS PARA EMPRESAS

Desde hace seis años venimos trabajando en este programa de capacitación sobre anticorrupción de Alliance for Integrity, una iniciativa de la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), implementado en el país por la AHK Argentina y Pacto Global Argentina, para contribuir a dar cumplimiento al 10° principio del Pacto. Este Programa -del cual nuestra Gerente de RSE es miembro activo y entrenadora- consta de 3 etapas: el Train the Trainers, donde Compliance Officers de diferentes organizaciones son capacitados para ser entrenadores DEPE; la Capacitación en Compliance, donde PyMEs, EPEs, Cámaras Sectoriales, Organismos Públicos, ente otros, reciben un entrenamiento sobre Medidas Internas, Medidas Externas y Medidas Colectivas para prevenir la corrupción; y la Mesa de Ayuda, a través de la cual las organizaciones capacitadas pueden realizar consultas y recibir el asesoramiento de expertos en transparencia a lo largo de un año.

En el marco de este grupo de trabajo se

encuentra en el programa "Pasaporte a la Integridad: Un buen negocio para su empresa". Concebido como un complemento para las empresas que ya han participado en la capacitación "De Empresas Para Empresas", tiene por objetivo promover y desarrollar un ambiente de negocios íntegro, por medio del apoyo a las PyMEs y EPEs de Argentina en el desarrollo de sus programas de integridad, brindando entrenamiento, herramientas prácticas y apoyo por parte de expertos en la materia. En diciembre de 2019, se cerró la primera edición de "Pasaporte a la Integridad" y en junio de 2020 tuvo lugar el lanzamiento de la 2da edición, patrocinada por la Red Argentina de Pacto Global y contando con la participación de empresas adheridas a la Red.

1 | Reunión del Grupo de Trabajo de Compliance.

2 | Cierre de la primera edición de Pasaporte a la Integridad.





## CAPACITACIÓN ANUAL OBLIGATORIA EN PLAYFT

Recordá que tenés tiempo hasta el 13/09

Ingresá al Centro de Formación Virtual y actualizá tus conocimientos.

Un compromiso de todos



Un compromiso de todos



## Capacitación anual obligatoria en PLAYFT

Ingresá al Centro de Formación Virtual, actualizá tus conocimientos y renová tu compromiso para luchar contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. **Tenés tiempo hasta el 13/09**



Convocatoria a la capacitación anual obligatoria

\* 2.110

colaboradores participaron de la capacitación de PLA

## PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS \*

Nuestro compromiso en la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo se enmarca en el cumplimiento a la normativa vigente: leyes 25.246, 26.683 y a las distintas resoluciones UIF aplicables a las empresas que lo conforman, para lo cual tenemos elaborados nuestros procedimientos de debida diligencia.

En el presente ejercicio se constituyó un **Comité Corporativo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**, integrado por miembros de Sancor Cooperativa de Seguros Limitada, y de Prevención Retiro SA, empresa que comenzó a operar en el mercado en el mes de octubre y para la cual se implementó el sistema de PLA, reuniendo la condición de Sujeto Obligado ante la Unidad de Información Financiera.

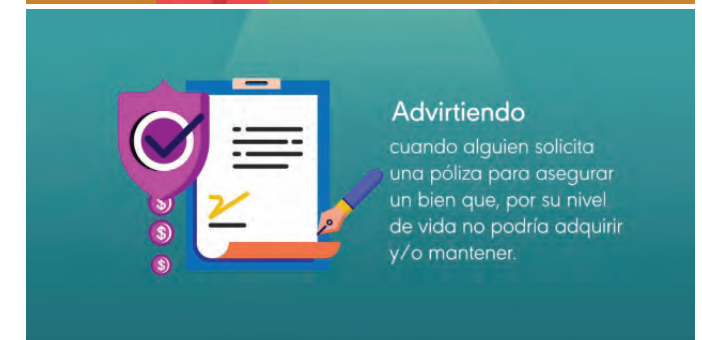
El Consejo de Administración aprobó la actualización del Manual de PLAFT de Sancor Cooperativa Seguros Ltda., así como de otros documentos que conforman su estructura normativa, adecuándolos a las exigencias de las disposiciones vigentes.

En el marco del Programa de Capacitación Anual a los colaboradores, se brindó una capacitación virtual obligatoria (entre los meses de agosto y noviembre de 2019), la cual estuvo centrada en los principales lineamientos de la Resolución 28/2018 de la Unidad de Información Financiera, el estudio de situaciones inusuales y sospechosas, y la presentación de casos para resolver. El curso se publicó en el Centro de Formación Virtual, y se convocó a realizarlo a una totalidad de 2.450 colaboradores: todos los empleados de las empresas Sancor Seguros, y Prevención ART, incluyendo a las personas vinculadas bajo modalidad eventual. Asimismo, con motivo del "Día Internacional de la Prevención de Lavado de Dinero" se

envió un video a todos los empleados y se publicó una nota en la Intranet Corporativa.

En junio de 2019, se desarrolló una instancia de actualización dirigida a los miembros del Consejo de Administración, Directores y Mandos Medios de Corporación y Casa Central, a cargo de profesionales del estudio asesor externo FIDESNET, enfocada en la profundización del alcance de la resolución 28/2018, que regula al mercado asegurador. La capacitación correspondiente al año 2020 se retrasó y se realizó en el mes de julio, por lo que los indicadores no se incluyen en el ejercicio en cuestión.

Para ampliar información sobre capacitaciones en Prevención de LA y FT, consultar el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 3](#). ➤A





COVID  
19

En relación a la **gestión de la prevención del fraude**, hubo que buscar alternativas para continuarla en tiempo de aislamiento social, preventivo y obligatorio. Desde el área se trabajó en el armado de una nota dirigida a todos los colaboradores externos con recomendaciones desde el punto de vista del fraude.

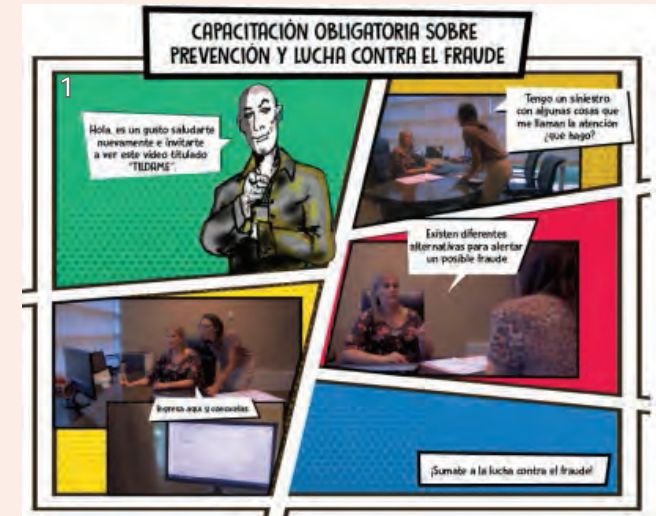
También en esta línea se llevaron a cabo diversas jornadas de capacitaciones virtuales en vivo, destinadas tanto a colaboradores externos como a los gestores de siniestros de las Unidades de Negocio y Oficinas Comerciales, distribuidas a lo largo y ancho de nuestra geografía. En dichas jornadas se repasaron metodologías, alertas, recomendaciones y nuevas herramientas para detección de indicios de fraude.

## PREVENCIÓN DEL FRAUDE \*

El Área de Prevención de Fraude sostiene que, entre las principales metodologías para luchar contra el fraude, la **capacitación continua** es fundamental. Bajo esta premisa, en el ejercicio el área lanzó un cortometraje denominado "TILDAME", en el cual se buscó recrear una situación que se presenta a diario en varios de los puestos de trabajo en el momento de advertir un indicio de fraude.

Con esta dinámica apuntamos a que los colaboradores puedan ver conceptos explicados de manera simple, clara y tangible.

Nos encontramos trabajando en el diseño de una API (Application Programming Interface) basada en machine learning, que tendrá como objetivo integrar varias fuentes de información mediante el uso de inteligencia artificial y que, con la aplicación de algoritmos, será capaz de identificar aquellos casos con un estándar elevado de indicios de fraude. El machine learning además nos permitirá identificar patrones complejos dentro del universo de datos suministrados, posibilitando la detección temprana de maniobras fraudulentas.



1y2| Convocatorias a la capacitación sobre Prevención del Fraude.

\* 365

participantes en las capacitaciones de antifraude



# PRÁCTICAS LABORALES

Trabajo y relaciones laborales >

Condiciones de trabajo y protección social >

Seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados >

Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo >

Representación Sindical >A



## TRABAJO Y RELACIONES LABORALES



**Prácticas Laborales**  
Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales.



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

1 3 5 8

El trabajo de cada uno de nuestros colaboradores es lo más valioso que tiene el Grupo Sancor Seguros, y principal motor que lo ha llevado donde hoy se encuentra. Desde la empresa procuramos que cada uno de ellos vea en su trabajo, una fuente de orgullo y superación personal. Porque más allá de las modalidades de trabajo, que cambian con el tiempo y el contexto, la esencia del trabajo como medio para mejorar la realidad en la que vivimos, sigue siendo nuestro objetivo común. Más aún en nuestro Grupo, guiado por valores cooperativos, donde trabajar implica poner el propio talento al servicio de una causa mayor: asegurar que la vida de otras personas, su patrimonio y su trabajo, estén protegidos.

### INDICADORES LABORALES

Ejercicio	30/06/2018	30/06/2019	30/06/2020	Cantidades
Cantidad de empleados	2.300	2.366	2.422	2.422*
Empleadas mujeres	48%	48%	48%	1.162
Empleados hombres	52%	52%	52%	1.260
Puestos ejecutivos mujeres	33%	34%	35%	130
Puestos ejecutivos hombres	67%	66%	65%	241
Puestos gerenciales mujeres	14%	14%	12%	8**
Puestos gerenciales hombres	86%	86%	88%	57
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	51%	52%	52%	1.025
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	49%	48%	48%	961
Empleados menores a 24 años	3%	3%	2%	48
Empleados entre 24 y 30 años	19%	19%	16%	388
Empleados entre 30 y 50 años	72%	72%	75%	1.816
Empleados mayores a 50 años	7%	6%	7%	170
<b>Representación sindical</b>				
Empleados afiliados al Sindicato del Seguro	77%	79%	73%	1.768
Colaboradores en Convenio	96%	94%	95%	2.301
Colaboradores Fuera de Convenio	4%	6%	5%	121

\* 2.387 a plazo indeterminado; 35 contratos a plazo determinado.

\*\* La disminución se debe a que en el ejercicio existió un egreso de personal femenino que ocupaba un puesto Gerencial y a que se sumaron nuevas Gerencias que fueron ocupadas por colaboradores masculinos (esto hace que el porcentaje se vea "licuado" y se visualice una disminución).

Para ampliar información sobre indicadores laborales desglosados por tipo de contrato, género, edad, rotación y ubicación geográfica, ver el ANEXO de este Reporte, Capítulo 4. >A



# CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL

## PROGRAMA DE BENEFICIOS “SOMOS”



**Prácticas Laborales**  
Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social.



**Derechos Humanos**  
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales.  
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

1 3 5 8



### BALANCE

- Extensión de licencia por paternidad a 5 días hábiles

42 solicitudes

- Extensión de licencia por adopción a 60 días corridos para las madres adoptivas

- Flexibilidad Horaria / Viernes Flex

471 solicitudes de "viernes flex"

- Hora del mes

5.365 solicitudes

- Días festivos libres

- Lactarios

8 en todo el país

- Programa "Manteniéndonos Activos" >

47 participantes

- Eventos y regalos para hijos/as por el Día del Niño

607 niños y niñas participaron de eventos | 759 hijos/as de empleados recibieron una GiftCard



### BIENESTAR

- Vacunación antigripal >

5.074 (1.907 empleados, 3.167 familiares)

- Chequeo médico a mayores de 40 años

203 empleados

- Descuento en gimnasios con convenio

- Pausas activas >

9 localidades



### ASISTENCIA

- Descuento en seguros

- Beneficios medicina prepaga

1.443 empleados afiliados a Prevención Salud

- Asistencia Profesional Personalizada

- Transporte al lugar de trabajo en Sunchales

- Clasificados en Intranet

- Beca de estudio ICES | 39 becas a hijos de empleados

- Refrigerio

140 beneficiarios desde 2007 (10 en el ejercicio)

- Gestión previsional

- Beneficios AMESS >

2.526 afiliados



### SORPRESAS

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



### FESTEJOS

- Regalo de cumpleaños
- Caja Navideña
- Cena Día del Seguro
- Metas de antigüedad

Para ampliar información sobre detalle de beneficios del Programa SOMOS, consultar el ANEXO de este Reporte, [Capítulo 4](#). >A

# COVID 19

La vacunación antigripal tuvo lugar en plena etapa de aislamiento obligatorio, y en todas las zonas del país, por lo que se montaron operativos que aseguraban todos los cuidados de seguridad e higiene. Se implementó en:



## A.M.E.S.S. \*

La Mutual de los Empleados de Sancor Seguros aboga por el bienestar de sus asociados -tanto en su etapa activa como en la edad jubilatoria- a través de la administración del Sistema de Beneficios Adicionales que contribuyen a elevar su calidad de vida. Entre estos beneficios, el principal es el Fondo Compensador que garantiza que los empleados que alcancen la edad jubilatoria puedan disfrutar de su retiro laboral sin cambios sustanciales desde el punto de vista monetario; pero también se encuentran los préstamos personales y los adicionales por diversas situaciones:

- **Asignación por:** matrimonio, nacimiento, adopción, hijo con discapacidad, hijo hasta los 5 años, hijo cursando estudios universitarios y fallecimiento de miembro del grupo familiar primario.
- **Préstamos:** hipotecarios, personales a sola firma, especiales por enfermedad.
- **Asignación para jubilados y pensionados** mayores de 80 años.
- **Beneficio Adicional por:** Jubilación, Retiro por Invalidez y Pensión por Fallecimiento.
- **Construcción de viviendas** en la urbanización "Ciudad Verde" que el Grupo ha desarrollado en Sunchales.

Para ampliar información sobre A.M.E.S.S., consultar el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 4.](#)

\* **2.674**   
 afiliados (2.526 activos; 188 jubilados)

\* **+\$175M**   
 en créditos y ayudas financieras en el ejercicio

\* **98**   
 ayudas y créditos en el ejercicio

\* **26**   
 viviendas para empleados



Uno de los principales desafíos a los que nos arrojó el contexto de pandemia / aislamiento social, fue que la empresa pudiera operar con trabajo remoto al 100%; y a un mes del inicio de dicho contexto, comprobamos que era totalmente posible gracias a que, desde hacía un tiempo, habíamos adquirido la tecnología necesaria. Se hicieron adecuaciones y ampliaciones, pero se pudo lograr con una serie de pasos:

- Previo al decreto del gobierno, se priorizó la modalidad de teletrabajo para los grupos de riesgo.
- Apenas se decretó el aislamiento social, preventivo y obligatorio para todos los ciudadanos de Argentina, a fines de marzo, el 100% de nuestros colaboradores comenzaron a tener habilitada la modalidad de teletrabajo.
- Se contactó a todos los líderes para conocer sus necesidades, saber si sus equipos estaban teniendo algún inconveniente y ofrecer el apoyo que necesitaran para acompañar esta nueva modalidad.
- Se inició un circuito de contención mediante líneas directas destinadas a los líderes para asesoramiento sobre cuestiones técnicas/tecnológicas y de conducción de equipo.

- Se habilitó una línea para todos los colaboradores a través de la cual podían consultar sobre la instalación y aprovechamiento de las herramientas que necesitaban para su tarea a distancia.
- Se activó la herramienta de Office Yammer, como red social interna para brindar toda la información que los colaboradores estaban necesitando, y para impulsar la posibilidad de que cada uno se exprese, manifieste dudas o consultas con el propósito de dar respuesta a cada una de ellas. A través de esta herramienta también se brindaron consejos para el home office, tanto en lo que respecta a ergonomía, como administración del tiempo, reuniones efectivas y aprovechamiento de las nuevas tecnologías.
- Se realizaron capacitaciones focalizadas en el desarrollo de habilidades requeridas no solo para el teletrabajo sino para ayudar en la organización de las tareas y los nuevos esquemas de trabajo que se configuran a partir de este tipo de situaciones.

\* **2.700**

usuarios diarios  
conectados en  
promedio





1| Charla en escuela de la localidad de Emilia - Sta. Fe.

2| Formación de Voceros en Rosario.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

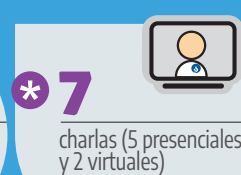
### ALIANZA CON ARGENTINA CIBERSEGURA \*

Gracias al vínculo institucional entablado hace varios años, continuamos fortaleciendo el trabajo conjunto con la Asociación Civil Argentina Cibersegura. En este ejercicio se llevó a cabo la formación de nuevos Voceros en la ciudad de Rosario, de la cual participaron colaboradores de nuestra Unidad de Negocios local y personas de la comunidad interesadas en educar y concientizar sobre el uso seguro y responsable de Internet y las nuevas tecnologías.

En esta edición vale destacar la integración con nuestros Productores Asesores de Seguros de la zona quienes también formaron parte de la acción y se constituyeron en Voceros capacitados para brindar charlas en escuelas.



Dado el escenario actual, sin clases presenciales en los centros educativos, comenzamos a brindar estas charlas de concientización a través de medios digitales. Contando con el apoyo de las instituciones escolares procuramos seguir alcanzando a más chicos, padres y docentes bajo la nueva modalidad de charlas.



Desde el inicio del programa en 2017

COVID  
19

## CONTENCIÓN TELEFÓNICA PARA ADULTOS MAYORES: "VOLUNTARIADO EN TIEMPOS DE CUARENTENA" \*

Al comienzo de la pandemia actual del COVID-19, surgió la necesidad de llegar a grupos vulnerables cercanos a la empresa, como lo son las personas mayores que fueron empleados de la misma. Por ello, la edición 2020 del Voluntariado Corporativo propuso a los colaboradores participar de un Programa de Contención telefónica, que busca generar un espacio de solidaridad intergeneracional, a través de la escucha y la contención emocional e informativa a un grupo de personas jubiladas y pensionadas de nuestra empresa, son socios de la Mutual AMESS.

El programa posibilitó también a los empleados activos, donar su tiempo libre en pos del bien común y crear un canal de acompañamiento y escucha activa ante un escenario de incertidumbre.

Su implementación significó un verdadero desafío tanto por el hecho de que los colaboradores inscriptos como voluntarios debieron capacitarse y sensibilizarse previamente en profundidad con un grupo de profesionales, como por las circunstancias que obligaron a que todas las instancias sean mediante recursos tecnológicos.

La capacitación de los Voluntarios, realizada en el mes de mayo, estuvo a cargo del Área de Contención y del Equipo de Intervención Psicosocial de Prevención ART. Luego, a través de herramientas digitales de la empresa, se realizó una reunión semanal de seguimiento de los casos y acompañamiento a los voluntarios por parte de los profesionales. Junto a ellos, Capital Humano, AMESS y RSE conformamos el equipo que implementó esta iniciativa.

Previo a la finalización de esta edición particular del Voluntariado, se realizó una encuesta de satisfacción y opinión que fue respondida por el 61,9% de los voluntarios.





# LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS



Prácticas Laborales  
Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional.

3 8

Consejos de Higiene y Seguridad.



El Grupo Sancor Seguros cuenta con una **Política de Higiene, Seguridad y Medioambiente** para todas las empresas que lo conforman. En el marco de la misma, son tres los objetivos fundamentales y para su cumplimiento se sostienen diferentes acciones:

- Proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores.
- Prevenir y mitigar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo.
- Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes y/o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

Para ello, cada uno de los establecimientos del Grupo cuenta con un profesional de higiene y seguridad asignado (externo, contratado a través de Alianza Servicios) que debe seguir un plan de trabajo estipulado desde Casa Central. Además, se desarrollan capacitaciones y campañas de concientización para el personal a fin de brindarle información para que cada uno pueda ser partícipe de su propia salud y seguridad.

En cuanto a la modalidad de teletrabajo, uno de los sectores pioneros en implementarla -previo a la situación de aislamiento social, preventivo y obligatorio- fue el Centro Emisor, para cuyos miembros se realizaron capacitaciones presenciales sobre ergonomía en el puesto de trabajo, uso de extintores y nociones de primeros auxilios. También se entregaron insumos de seguridad (Extintor, botiquín de primeros auxilios, pad mouse, bajo teclado, soporte elevador de notebook); y el Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo y trípticos informativos. En algunos casos, se realizaron visitas por parte del Servicio de Higiene y Seguridad a los domicilios de los teletrabajadores para chequear condiciones.



Respecto a la situación que forzó la pandemia, al cierre del ejercicio aún se estaba a la espera de que saliera una normativa sobre teletrabajo. Internamente se confeccionaron documentos con información sobre ergonomía (cómo crear un puesto seguro en casa con insumos hogareños) y otro sobre ejercicios preventivos de relajación y estiramiento muscular, los cuales se publicaron en la red social Yammer para todos los colaboradores.

Desde el Área de Higiene y Seguridad también se elaboraron los Protocolos de Salud ante COVID-19 para las distintas empresas del Grupo y los Centros Médicos Laborales de Prevención ART. Asimismo, se hizo entrega de elementos de protección personal a sectores de atención al público (guantes descartables, máscara facial, delantales, acrílicos divisorios) y se implementó la presentación de DDJJ de salud y toma de temperatura en conjunto con el sector de Seguridad Física.





## INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD DE EMPLEADOS

Índice de accidentes y daños laborales	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Cantidad de empleados	1.162	1.260	2.422
Número de accidentes	6	4	10
Enfermedades profesionales	1	0	1*
Días perdidos por accidente laboral	296	48	344
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,255	0,038	0,142
Número de víctimas mortales	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	6,02 x mil	3,17 x mil	4,54 x mil

\*Se registró una denuncia de enfermedad profesional por Disfonía de un empleado del Centro de Atención al Cliente.

Además de los accidentes en ocasión de trabajo, durante el ejercicio se registraron **6 accidentes in itinere con un total de 370 días caídos**. El dato de cantidad de empleados que sufrieron accidentes in itinere comenzamos reportarlo a partir del presente ejercicio, puesto que anteriormente no lo teníamos diferenciado.

Para ampliar información sobre indicadores de salud y seguridad de empleados desglosados por edad, ubicación geográfica y tipo de accidente, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 4.](#) »A



## CUIDARNOS ENTRE TODOS. PREVENCIÓN Y SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Apenas se conoció en marzo el primer caso positivo de COVID-19 en Argentina, acercamos a todos nuestros empleados recomendaciones generales para alertar sobre la importancia de los cuidados frente a esta pandemia. A la semana siguiente, tomamos medidas específicas dentro del Grupo tendientes a cuidar la salud de nuestros colaboradores, tales como:

- Suspender todo viaje al exterior, salvo que sean a nuestras subsidiarias, o por temas urgentes, aunque evaluados por la Alta Dirección.
- Quienes hubieran regresado de un país con circulación del virus, o hubiesen estado en contacto con pacientes positivos de Coronavirus, debían realizar home office durante 14 días.
- Restringir las capacitaciones masivas, fomentando el uso de las herramientas digitales.
- Limitar viajes dentro del país.

Previo al aislamiento social preventivo y obligatorio se priorizó la modalidad de teletrabajo para los grupos de riesgo, luego se buscó reducir la circulación de personas ampliándolo al 50% y finalmente el 100% comenzó con modalidad a distancia a partir de la obligatoriedad del aislamiento.

Se puso a disposición de todos los colaboradores, una línea directa con el Departamento Médico del Grupo para hacer consultas 24/7. Y también pusimos a disposición, de manera gra-

tuita, la app Llamando al Doctor. (Ver más en ["Servicio de Medicina del Trabajo"](#) »)

Cuando comenzó la flexibilización del aislamiento, se trabajó en un protocolo riguroso en conjunto con el Comité de Crisis, para el **regreso progresivo al trabajo** (de los empleados que no estén incluidos en grupos de riesgo), de acuerdo a la fase en que se hallara cada lugar del país. Este protocolo garantiza el cumplimiento de las normas de higiene, seguridad y distanciamiento exigidas por las entidades sindicales y gubernamentales. El mismo dispone normas en cuanto al traslado, la disposición física de los puestos a ocupar; las medidas de higiene, la atención al público y los pasos a seguir para casos sospechosos de COVID.

También se elaboró cartelería que se distribuyó por todas las oficinas del país y se realizó una videoconferencia con los Gerentes de las UN, Gerentes Corporativos y Jefes, para informarles cómo se llevaría adelante el regreso progresivo a la actividad presencial. Se informó a las personas que volvían a la oficina acerca de los requisitos y cuidados a cumplimentar.

Cada 15 días se coordina el recambio con los líderes y se solicita que se informe cuáles serán las personas que retornarán a la oficina, de modo de tener un control y trazabilidad de los movimientos del personal. Periódicamente se refuerzan los consejos de seguridad tanto para quienes volvieron a la oficina, como para quienes continúan en sus hogares.

CO  
VID  
19CONTENCIÓN  
MÉDICA

Cuando inició la pandemia y el aislamiento, se abrió una línea especial atendida por el Departamento Médico del Grupo para que el empleado llame por consultas relacionados a COVID. Se puso a disposición de todos los colaboradores - incluso de los jubilados-, el servicio de telemedicina desarrollado a través de una startup de CITES, "Llamando al Doctor". Se trata de un consultorio virtual que ofrece atención médica calificada e inmediata por video llamada, disponible las 24 horas, todos los días del año. Esto permite que reciban una primera atención orientativa evitando que acudan a las guardias.

## ➤ SERVICIO DE MEDICINA DEL TRABAJO \*

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

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

\* **205**   
intervenciones  
entre Sunchales y  
Capital Federal

## BRIGADISTAS \*

Se trata de un grupo de colaboradores que voluntariamente se capacitan y organizan para prevenir, controlar o actuar en situaciones de emergencia. Se conforman en establecimientos de gran tamaño y con una gran población. Cualquier empleado puede ser Brigadista, solo requiere invertir tiempo para capacitarse y formarse para actuar ante alguna situación de emergencia.

Existen tres tipos de Brigadas: Incendio, Evacuación y Primeros Auxilios. En los edificios de Sunchales y Sucursal Capital Federal, se han creado brigadas con colaboradores; y para las demás Unidades de Negocio y Oficinas Comerciales, se establece un Plan de Emergencia y Evacuación (por normativa) en los cuales se asignan roles al personal.


En este ejercicio y en base a los resultados obtenidos por los simulacros de evacuación, para mejorar los tiempos de respuesta ante emergencias, se han realizado las siguientes acciones:

- Adquisición de Handies para una comunicación más rápida.
- APP para convocar a los brigadistas de manera simultánea desde Monitoreo.
- Jornada de actualización para brigadistas de Sunchales.
- Simuladores de realidad virtual que el Área de Riesgos del Trabajo utiliza actualmente para capacitación de los trabajadores de las empresas afiliadas a nuestra ART.



1] Encuentro de brigadistas a fin de 2019.

2] Capacitación a brigadistas mediante los simuladores de Área ART.

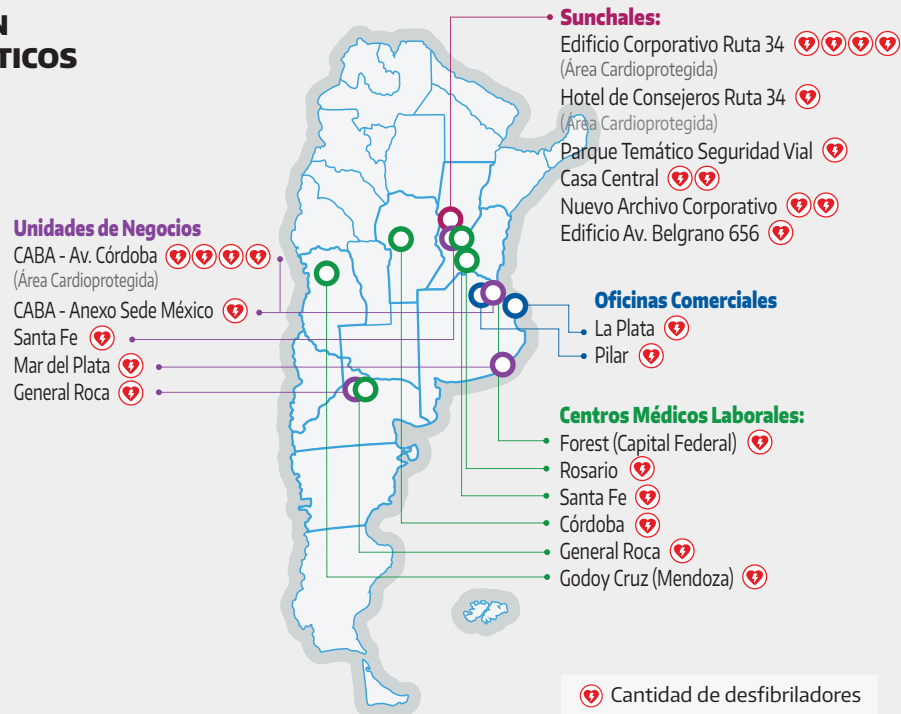
\* **90**   
Brigadistas de  
Emergencia en  
Sunchales

\* **12**   
Brigadistas de  
Primeros Auxilios  
en Capital Federal

\* **19**   
edificios con  
Desfibriladores  
Externos  
Automáticos

## EDIFICIOS QUE CUENTAN CON DESFIBRILADORES AUTOMÁTICOS PARA REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR

En los últimos años, se fue sumando esta tecnología a los establecimientos del Grupo en todo el país, donde además se entrena a un porcentaje importante del personal en su utilización, y también en maniobras de Reanimación Cardiopulmonar. Algunos de estos establecimientos cuentan con la certificación de Área Cardioprotegida otorgada por la Fundación Cardiológica Argentina.



## COMITÉ MIXTO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO \*

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

Composición por género Sobre el total de la nómina	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Mujeres	67,8%	69,3%	69,5%
Hombres	69,4%	68,5%	71,1%

\* **1.675** empleados comprendidos en el Comité (62,9% de la nómina total)

## COVID 19 LA IMPORTANCIA DE LAS PAUSAS ACTIVAS

Integrar actividad física en el horario laboral otorga beneficios a la salud de las personas, resultando favorable tanto en el plano físico como mental. Su objetivo es promover la salud y el bienestar de los empleados, a través de la prevención de dolencias de origen ergonómico, detectar y dar solución a diferentes problemas mejorando la postura, aumentando la concentración y creatividad entre otros beneficios.

Por ello, durante el aislamiento social preventivo, cuando un alto porcentaje de los empleados realizaron teletrabajo, se buscaron distintas maneras de dar continuidad a las Pausas Activas. Por un lado, a través de videos publicados en Yammer (la red social para los empleados), realizados por el profesor de educación física que habitualmente coordina las pausas en los edificios de Sunchales. Por otro lado, algunas zonas realizan las pausas de manera on line, con sus propios profesionales.





# DESARROLLO \* HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO



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

3 4 5 8 9 12 13

Capacitaciones presenciales.



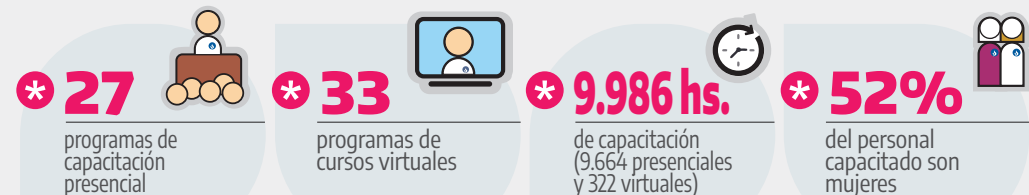
Durante este ejercicio las capacitaciones al personal tuvieron dos etapas bien diferenciadas, marcadas por el inicio de la pandemia, la cuarentena y el teletrabajo. A partir de este contexto, se amplió la oferta de cursos virtuales de nuestro propio campus de formación, y a través de la plataforma colaborativa se promueven distintos cursos de otras entidades sobre diferentes temáticas.

## COLABORADORES CAPACITADOS POR CATEGORÍA Y GÉNERO

Categorías por puestos	2017/2018		2018/2019		2019/2020	
	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual
Puestos ejecutivos mujeres	31	111	78	69	103	214
Puestos ejecutivos hombres	106	201	109	124	29	73
Puestos gerenciales mujeres	5	2	2	5	7	21
Puestos gerenciales hombres	27	6	15	17	2	7
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	145	1.001	346	536	176	932
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	180	921	344	532	174	1.036
<b>Por rangos de edad</b>						
Empleados menores a 24 años	5	80	12	39	12	69
Empleados entre 24 y 30 años	59	428	141	226	84	326
Empleados entre 30 y 50 años	388	1.627	699	931	376	1.731
Empleados mayores a 50 años	42	107	41	87	19	157
Total empleados capacitados	494	2.242	893	1.283	491	2.283

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

Para ampliar información sobre indicadores de capacitación desglosados por género, temáticas y horas de capacitación, ver el [ANEXO de este Reporte](#). Capítulo 4.





1 | Jornadas de #Formándonos.

2 | "Gestión de la comunicación con mi equipo".

## #FORMÁNDONOS

El área de Capital Humano impulsó y desarrolló un Programa de Capacitación que, bajo la consigna #Formándonos, se está desplegando en las Unidades de Negocio atendiendo las demandas e inquietudes de las distintas zonas y áreas.

Durante el ejercicio participaron de las capacitaciones las Unidades de Negocio de Capital Federal, Rosario, Tucumán y Neuquén, y el Área de Sistemas en Sunchales. Se proponen diferentes actividades que apuntan a desarrollar y reforzar contenidos sobre tres ejes temáticos: Productividad, Comunicación y Trabajo colaborativo, entre otros tópicos específicos para las áreas/zonas.

## CURSO DE INTRODUCCIÓN AL COOPERATIVISMO \*

Durante el ejercicio desde la Fundación Grupo Sancor Seguros comenzó a dictarse la segunda cohorte del curso de Cooperativismo para colaboradores de las empresas del Grupo.

Esta capacitación de cursada semipresencial y que cuenta con cinco módulos, tiene como fin brindar a los colaboradores herramientas sobre la importancia del cooperativismo como sistema socio-económico de gestión empresarial; y generar entre todos los participantes un espacio para aprender colaborativamente.

## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO \*

Desde 2019 estamos trabajando en nuevo modelo de gestión del desempeño, que se sustenta en dos grandes pilares: Objetivos y Comportamientos. Dentro del ejercicio 2019-2020 específicamente, trabajamos en la redacción y comunicación de Los objetivos, ya que el proceso inicia con esa temática.

La estrategia fue formar a todos los colaboradores con gente a cargo de una manera intensiva en la temática de objetivos, ya que serán los principales facilitadores de sus equipos.

Los objetivos con que se está abordando dicho proceso son:

- El uso de mejores prácticas, que pasan del concepto de "evaluación" al de "gestión".
- La evaluación en dos dimensiones: objetivos y comportamientos.
- Un fuerte compromiso de la organización en todos sus niveles.
- Devoluciones regulares y objetivos que puedan ser ajustables.
- Un proceso continuo de planificación, evaluación e implementación de planes de desarrollo de las personas.



## CLIMA ORGANIZACIONAL \*

Si bien en el presente ejercicio no se realizó encuesta de clima, sí se realizó un diagnóstico de comunicación interna de abordaje cualitativo, sobre los siguientes ejes: Negocio, Cultura organizacional, Liderazgo y Comunicación interna.

No se obtuvieron datos con porcentajes sino información cualitativa que nos sirvió de base para diseñar la estrategia de comunicación interna de Capital Humano. Como fortalezas identificadas, cabe mencionar: orgullo de pertenecer; vocación de servicio; compromiso con la evolución de la organización; deseo de contribuir al crecimiento y trayectoria de la empresa; alto compañerismo en los equipos; buenos vínculos interpersonales dentro de las distintas áreas, que funcionan como motivadores en situaciones difíciles.



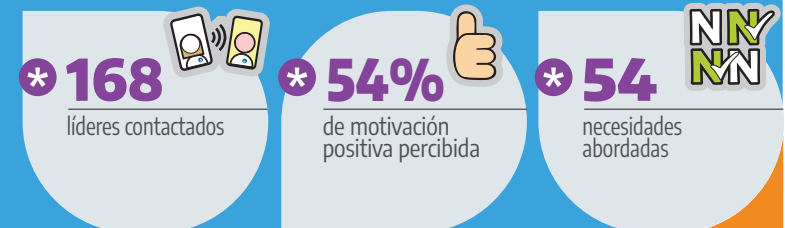
## ACOMPAÑAMIENTO A LÍDERES \*

Otra acción vinculada al clima organizacional y la contención de los empleados que llevó adelante el área de Capital Humano, fue el acompañamiento a través de llamados personalizados a cada uno de los líderes de la Organización en Argentina durante todo el proceso de cambio generado por el aislamiento social obligatorio.

Se buscó relevar emociones, sentimientos, percepciones y opiniones de los gerentes, jefes, líderes de las diferentes áreas y zonas de la Organización, con el propósito de darles respuestas

asertivas y facilitarles herramientas de gestión de equipos de trabajo adaptadas al contexto y que le permitan seguir potenciando sus equipos a la distancia.

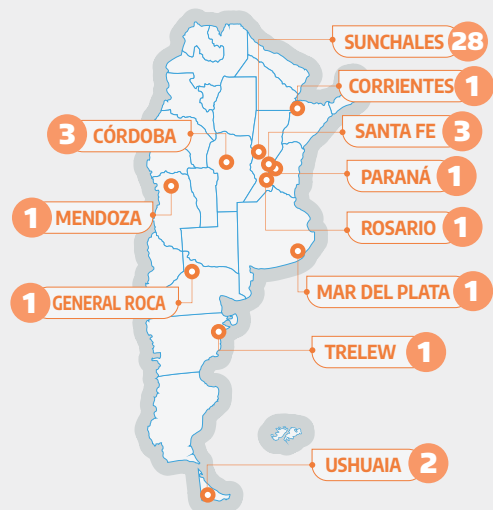
Para todos los colaboradores, se activó como canal de comunicación una red social corporativa, para mantenerlos informados, promover su participación y generar conversaciones entre ellos potenciando el trabajo colaborativo a través del intercambio de conocimientos, ideas y experiencias.





1y 2 | Inicio de la 5ta edición de "Mi Primer Empleo".

### Cantidad de participantes por localidad de origen



## COMPROMISO GENERACIONAL

### "MI PRIMER EMPLEO" \*

En enero comenzó la quinta edición del Programa Mi Primer Empleo, iniciativa que brinda a los hijos e hijas de nuestros empleados la posibilidad de contar con una primera experiencia laboral que los prepare para el futuro. Como todos los años, este programa está dirigido a los hijos de empleados en relación de dependencia de Argentina que tengan entre 17 y 21 años y que cuenten con estudio secundario aprobado sin experiencia laboral previa.

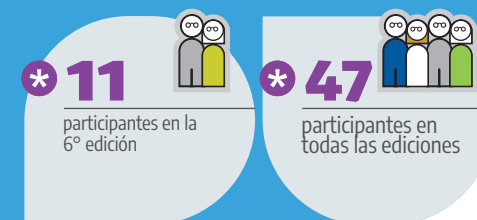
Mi Primer Empleo tiene como propósito capacitar y preparar a estos jóvenes en un ambiente cuidado para su futura inserción en el mercado laboral. La participación en este programa se realiza bajo la modalidad de contrato de aprendizaje por un periodo de tres meses (enero a abril de 2020).



### "MANTENIÉNDONOS ACTIVOS" \*

Desde hace 8 años nuestro Grupo impulsa esta propuesta innovadora destinada a nuestros empleados próximos al cese de la actividad laboral o jubilados recientemente. En el ejercicio, continuó desarrollándose esta iniciativa que busca contribuir a la asimilación de los cambios que se producen a partir dicha etapa, mediante actividades informativas y de reflexión.

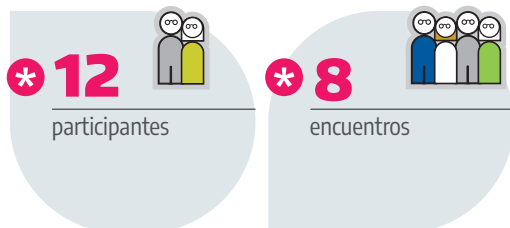
Once personas integran el grupo actual (3 de ellas ya jubiladas del Grupo y las restantes próximas a dar ese paso) de Sunchales, Capital Federal, Santa Fe, Córdoba y Pilar - Bs. As.. En los encuentros virtuales, la profesional a cargo del programa aporta herramientas e invita a reflexionar sobre la etapa de la vida que ellos se encuentran atravesando haciendo foco a su vez en este contexto de aislamiento y mayores cuidados en los que se encuentran las personas con más de 60 años consideradas como uno de los grupos de riesgo.





1| Programa "Plenamente", actividades presenciales con jubilados y pensionados.

2| Encuentro anual de jubilados.



## PROGRAMA "RE-CREARNOS"

Desde el año 2012 venimos desarrollando encuentros semanales con un grupo de jubilados de Sunchales, sus cónyuges y pensionados del Grupo Sancor Seguros con los objetivos de instaurar un espacio de prevención mediante actividad física y entrenamiento cognitivo; promover una vida activa y saludable; fomentar la participación e integración y favorecer experiencias de aprendizaje.

## PROGRAMA "PLENAMENTE" \*

Este programa fue pensado desde AMESS para mejorar las habilidades cognitivas de nuestros jubilados y pensionados. En 2019 se llevó a cabo una prueba piloto de esta iniciativa junto a ex colaboradores de nuestro Grupo y sus parejas, de la ciudad de Santa Fe. Con la coordinación de una especialista en el tema, los encuentros se realizaron bajo la modalidad de videoconferencias y hubo tres instancias presenciales en las que los participantes concurren a las oficinas de UN Santa Fe.

## ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONADOS DE SANCOR SEGUROS (AJUPESS)

En noviembre de 2019, como cierre de las actividades de esta entidad, se celebró la 17ª edición del Encuentro Nacional de Jubilados y Pensionados del Grupo de todo el país. En este evento se presentó el "**Anecdotario**", un compendio de 280 vivencias que tienen como principales protagonistas a jubilados, pensionados y empleados con mayor antigüedad en la empresa. Este trabajo se realizó en el marco de una iniciativa de la Comisión del Archivo Histórico y Patrimonio Cultural del Grupo Sancor Seguros, sobre la importancia que posee el patrimonio inmaterial para las organizaciones.



Además de la acción de voluntariado destinada a los jubilados, se elaboró un mail con consejos de prevención para mayores de 60 años, y se les informó las indicaciones para acceder al Consultorio Médico Virtual "Llamando al Doctor" en forma gratuita. Se puso a su disposición la vacuna para la gripe y se trabajó con una psicogerontóloga en el envío de actividades de entretenimiento/control de stress/movilidad.



## 05



## ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- Compromiso con Productores Asesores de Seguros >
- Compromiso con nuestros clientes >
- Servicios de atención y apoyo al cliente >
- Educación, protección de la salud y seguridad >
- Innovación en productos y servicios >
- Acceso a servicios esenciales >
- Responsabilidad por productos y servicios >
- Protección y privacidad de datos de los asegurados >



## COMPROMISO CON NUESTROS PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS



## Asuntos de Consumidores

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

8 12



## Prácticas Justas de Operación

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



## Derechos Humanos

Asunto 3. Evitar la complicidad.

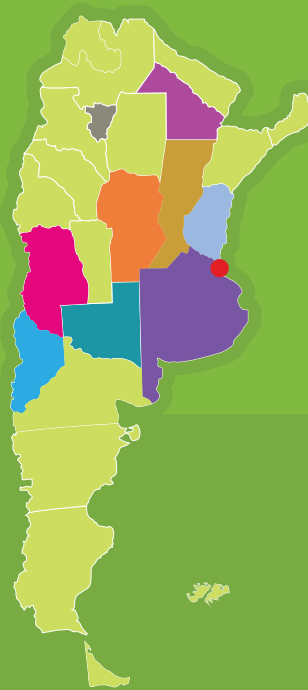


## Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Asunto 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades.

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

## UNA RED DIVERSA Y FEDERAL



## PAS -% POR PROVINCIA

Buenos Aires	28,36
Santa Fe	15,64
Capital Federal	13,06
Córdoba	12,88
Mendoza	7,37
Entre Ríos	2,90
La Pampa	1,76
Río Negro	1,64
Chaco	1,48
Tucumán	1,46
Resto	13,45

Dentro de la estructura de nuestra empresa, los Productores Asesores de Seguros conforman una pieza de fundamental importancia dado que son nuestro principal canal de venta y, como tal, constituyen el vínculo central con el cliente.

Contamos con el cuerpo de ventas con mayor distribución en todo el país, hecho que nos permite llegar con nuestros productos y servicios a cualquier punto de Argentina. \*

Para ampliar información sobre composición del canal de ventas en relación a ejercicios anteriores, consultar ANEXO de este Reporte, Capítulo 5. (A)

\* 8.931 Productores Asesores de Seguros en todo el país

\* 33% son mujeres

CO  
VID  
19

Conscientes del impacto en la economía general y en muchos sectores en particular, junto con el cuerpo de ventas se buscó facilitar la retención y mantenimiento de la cartera de pólizas vigentes, atendiendo a todas las situaciones especiales que se presenten a nuestros asegurados y que el nivel de servicios no se vea afectado mientras dure la situación de emergencia.

- En las primeras semanas del asilamiento obligatorio, se mantuvo un contacto fluido con los intermediarios a través de mails y videoconferencias, para darles tranquilidad acerca de la continuidad de la operación.
- Se tomaron medidas para acelerar todos los procesos de digitalización y adecuación de sistemas de cobro digital a fin de facilitar gestiones administrativas.
- Implementamos la línea 0800 444 0644 para asistirlos en temas relacionados a la gestión de cobranzas y herramientas de pagos no presenciales.
- Se trabajó en adaptar las estrategias comerciales e incorporar nuevas basadas en medios digitales, para minimizar el impacto económico negativo y mantener el respaldo a los asegurados y potenciales clientes.
- Desde Prevención ART se adoptó la política de suspensión de aumentos de alcúotas programados a partir de abril, y la decisión de no anular contratos por falta de pago y distintas soluciones a medida de cada sector y empresa en materia de bonificaciones y descuentos de primas.

## ASOCIACIONES DE LOS PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS

Los Productores Asesores de Seguros, que conforman una amplia red, responden a Organizaciones de Seguros y están nucleados en **AOSS** (Asociación de Organizadores de Sancor Seguros), hecho que nos permite consultarles periódicamente sobre sus inquietudes y necesidades, además de ser un canal para conocer también los requerimientos y expectativas de los asegurados.

**AMPASS**, es la Asociación Mutual de Productores Asesores de Sancor Seguros, constituida con el principal objetivo de proveer a sus asociados servicios tales como subsidios, préstamos y medicina preventiva, y establecer un Sistema de Previsión compensatorio a la jubilación o pensión de sus asociados. Sus recursos están conformados por cuotas sociales que aportan los Productores Asesores de Seguros, rentabilidad de las inversiones y donaciones del Grupo Sancor Seguros.

Para ampliar sobre los beneficios de AMPASS, consultar [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5](#). 🗨️

## HERRAMIENTAS PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL CANAL DE VENTAS

El principal compromiso con nuestros Productores Asesores de seguros es lograr aumentar su competitividad en los mercados actuales, contribuyendo a agregar valor a su gestión comercial y operativa. Para ello constantemente promovemos su capacitación y brindamos herramientas informáticas actualizadas, simplificando así su trabajo y fortaleciendo su cartera de clientes.

- **Aplicación Mobile para administrar su cartera de clientes**
- **Sitio de gestión Ceibo** 🌸
- **Cotizador Web de Intermediarios** 🌸

Para ampliar las gestiones que comprende cada herramienta para Productores, consultar [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5](#). 🗨️





1 y 2 | Finalización de la edición 2019 de Dale Líderes.

3 | Presentación de herramientas para Dale Líderes.

## CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Nuestra oferta de formación para los Productores Asesores de Seguros se engloba en el Programa “DALE. Desarrollando Alas en la Empresa”.

### DALE LÍDERES \*

Dentro de esta oferta de capacitaciones, se encuentra el Programa Anual que nos permite brindarles a nuestros PAS la posibilidad de cumplir con la carga horaria de capacitación exigida por la Superintendencia de Seguros de la Nación para mantener vigente su Matrícula. Estos cursos son organizados en distintos puntos geográficos estratégicos para llegar a todos los intermediarios del Grupo.

Para responder a los indicadores del ejercicio, debemos contemplar el 2do cuatrimestre del programa anual de capacitaciones correspondiente a 2019, y el primer cuatrimestre del programa correspondiente a 2020, puesto que el esquema de capacitaciones dispuesto por la Superintendencia de Seguros de la Nación a partir de marzo de 2019, trajo como novedad la obligación de realizar el Programa de Capacitación Continua dividido en dos cuatrimestres por año.

El tema abordado en el 2do cuatrimestre (de julio a noviembre de 2019) fue “Hacia el Liderazgo del PAS en el mercado asegurador digital”, y se concretaron 17 encuentros en las diferentes zonas.

Para ampliar información sobre capacitación al cuerpo de ventas, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5](#). A



En el primer cuatrimestre del 2020, debió desarrollarse el primer curso del Programa Anual, cuyo tema era “Los seguros Regionales, Seguros de Personas y Seguros Integrales”, pero como consecuencia de la implementación de las medidas de aislamiento social obligatorio, la Superintendencia suspendió la realización de los mismos.

No obstante, teniendo en cuenta la implementación de las medidas de aislamiento social obligatorio, la empresa definió, a partir del mes de mayo, comenzar a realizar webinarios dirigidos al cuerpo de ventas. A través de esta iniciativa que continuará en el tiempo, contribuimos con la permanente profesionalización de nuestro cuerpo de ventas, a través de nuevas formas y tecnologías de comunicación que permiten mantener un contacto fluido con los públicos claves.



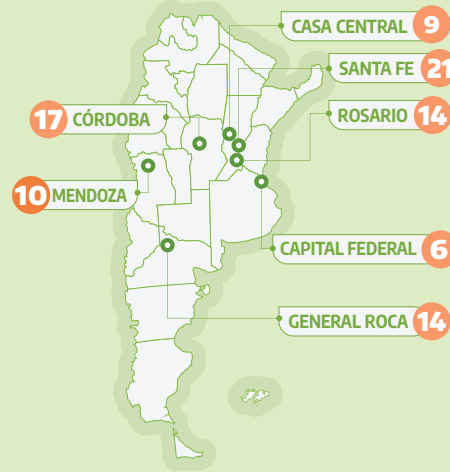
1, 2 y 3 | Encuentros Zonales de DALE Continuadores.

### DALE CONTINUADORES \*

Para los jóvenes continuadores de cartera de las organizaciones con las que viene trabajando el Grupo, en los meses de noviembre y diciembre de 2019 desarrollamos un ciclo de Encuentros Zonales que abordó la temática de Seguros de Retiro, poniendo especial énfasis en la reciente puesta en operaciones de Prevención Seguros de Retiro, como así también a la situación de este segmento del mercado asegurador en el mundo y especialmente en nuestro país.

En ocasión de eventos del mercado asegurador, se invita a los continuadores a participar para que tomen contacto directo con las principales problemáticas del sector y conozcan a sus principales actores. Durante el ejercicio participaron de Expoestrategas y Bueseg - Sede del Seguro Mundial.

#### CANTIDAD DE PARTICIPANTES POR UNIDAD DE NEGOCIOS



\* 91 Continuadores participantes

\* 268 jóvenes en el grupo de Facebook

\* 14 asistentes a los eventos del mercado asegurador

\* 9 continuadores Embajadores



En el mes de junio de 2020, dado el contexto que impide retomar los encuentros zonales, se realizó un webinar dirigidos a los continuadores, sobre la temática "Retener Clientes", del cual participaron 110 productores de diferentes zonas.

Como en años anteriores, estaba previsto que los **Embajadores DALE** viajen a los 3 países en los que el Grupo tiene empresas con la finalidad de que tomaran conocimiento de la realidad de otros mercados. A tal efecto, se había realizado un concurso del que participaron 30 continuadores del cual resultaron seleccionados los 9 Embajadores. Los viajes debieron ser suspendidos por las razones de público conocimiento. \*



## PARTICIPACIÓN EN ACCIONES DE SUSTENTABILIDAD

Desde hace algunos años, nuestros Productores Asesores -comprometidos con el Grupo y su Estrategia de Sustentabilidad- han comenzado a sumarse y propiciar ciertas acciones dentro de sus comunidades locales, y promover así la prevención de riesgos, hábitos saludables y el fomento del compromiso con la ética y el bienestar común.

Más allá de las acciones puntuales mencionadas a continuación, en muchas ocasiones se ha sumado directamente la Asociación de Organizadores de Sancor Seguros, para acompañar en actividades que desarrollan las Unidades de Negocios.

- **Acompañamiento al Móvil Rutas en Rojo**
- **Voluntariado con Argentina Cibersegura en Rosario**
- **Programa de Soldadura 2019 - Mujeres que aprenden y emprenden (San Juan)**
- **Preveniños en Barrio el Pozo de Santa Fe**

Para ampliar información sobre participación en acciones de sustentabilidad del cuerpo de ventas, [ver el ANEXO de este Reporte, Capítulo 5.](#)

1| Voluntariado corporativo en Rosario.

2| Programa de Soldadura en San Juan.

3| Charla de Preveniños en jardín de Barrio El Pozo, Santa Fe.



## COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES\*



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

8 12

Nuestros clientes son los principales árbitros de valor. Continuamente buscamos mejorar para satisfacer sus necesidades, atendiendo a los diferentes roles que pueden tener nuestros clientes en la prestación del servicio:

- **Tomador** de una póliza (lo cual lo convierte a su vez en socio si se trata de Sancor Seguros, por tratarse de una cooperativa).
- **Asegurado y/o beneficiario** de la póliza en caso de siniestro.

Cientes: socios y asegurados	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Cantidad de empresas con Sancor Seguros	261.163	266.051	228.745**
Cantidad de individuos (tomadores de seguros)	1.427.499	1.418.234	1.431.574***
Cantidad de empresas con Prevención ART*	-	-	335.952
Cantidad de trabajadores asegurados (con Prevención ART)	1.869.163	1.782.189	1.681.534**

\* Para este ejercicio hemos cambiado la fuente de estos datos. Antes se tomaban de una herramienta de segmentación y análisis de clientes, donde se podían aunar las empresas que tenían tanto Sancor Seguros como Prevención ART. Ahora se toman del Tablero de control, que es un sistema más fiel en cuanto a cantidad de clientes efectivamente vigentes a cierre de ejercicio.

\*\* Las razones de esta disminución se explican en el Capítulo 3 / Desempeño económico.

\*\*\* Este número incluye personas tomadoras de Prevención ART para Personal doméstico.

**\* 47%**   
de los asegurados con Sancor Seguros son mujeres

**\* 52%**   
titulares combinado familiar son mujeres

**\* 34%**   
titulares de seguros de salud son mujeres

**\* 34%**   
asegurados de Vida con Capitalización son mujeres

## SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS \*

Como parte fundamental del proceso que nos permite llegar al cliente con una atención de calidad, es necesario conocer cuáles son sus necesidades particulares, y en función de ellas proceder de manera innovadora en las nuevas estrategias.

Por ello, periódicamente realizamos encuestas de satisfacción con nuestros

clientes, sobre los servicios en los que vemos algún emergente en ese sentido.

Durante el ejercicio 2019/2020 desde el Centro de Atención al Cliente se implementó un nuevo proceso de medición de Experiencia al Cliente que iniciamos en respuesta a la planificación estratégica en el periodo anterior. Este nuevo circuito prevé conocer la experiencia de nuestros clientes en los diferentes momentos de contacto que tuvieron con la empresa.

### Resultados de medición según el canal de ingreso:

Variables	Resultados Canal entrante	Resultados Canal saliente
Trato y cordialidad	8,37	9,0
Claridad en la información	7,87	8,7
Predisposición para responder dudas	8,08	9,0
Rapidez del contacto luego de la cotización	-	9,0
Satisfacción proceso cotización	-	8,7
<b>NPS* o Índice de recomendación</b>	<b>+24%</b>	<b>+57%</b>



\*El Net Promotor Score o más conocido como NPS es un indicador que sirve para medir la lealtad de los clientes respecto a una marca, producto o servicio. No mide la satisfacción de un cliente respecto a un evento específico o una sola interacción, sino que está diseñado para medir la lealtad general de sus clientes hacia su marca, realizando una sola pregunta: "¿Qué probabilidades hay de que recomiende la compañía a un familiar o amigo?".

## PROGRAMA DE BENEFICIOS \*

Desde el ejercicio pasado contamos con el primer programa de beneficios implementado por una aseguradora del país, del cual pueden participar todos los asegurados de la empresa, sumando puntos y canjeándolos por premios y beneficios.

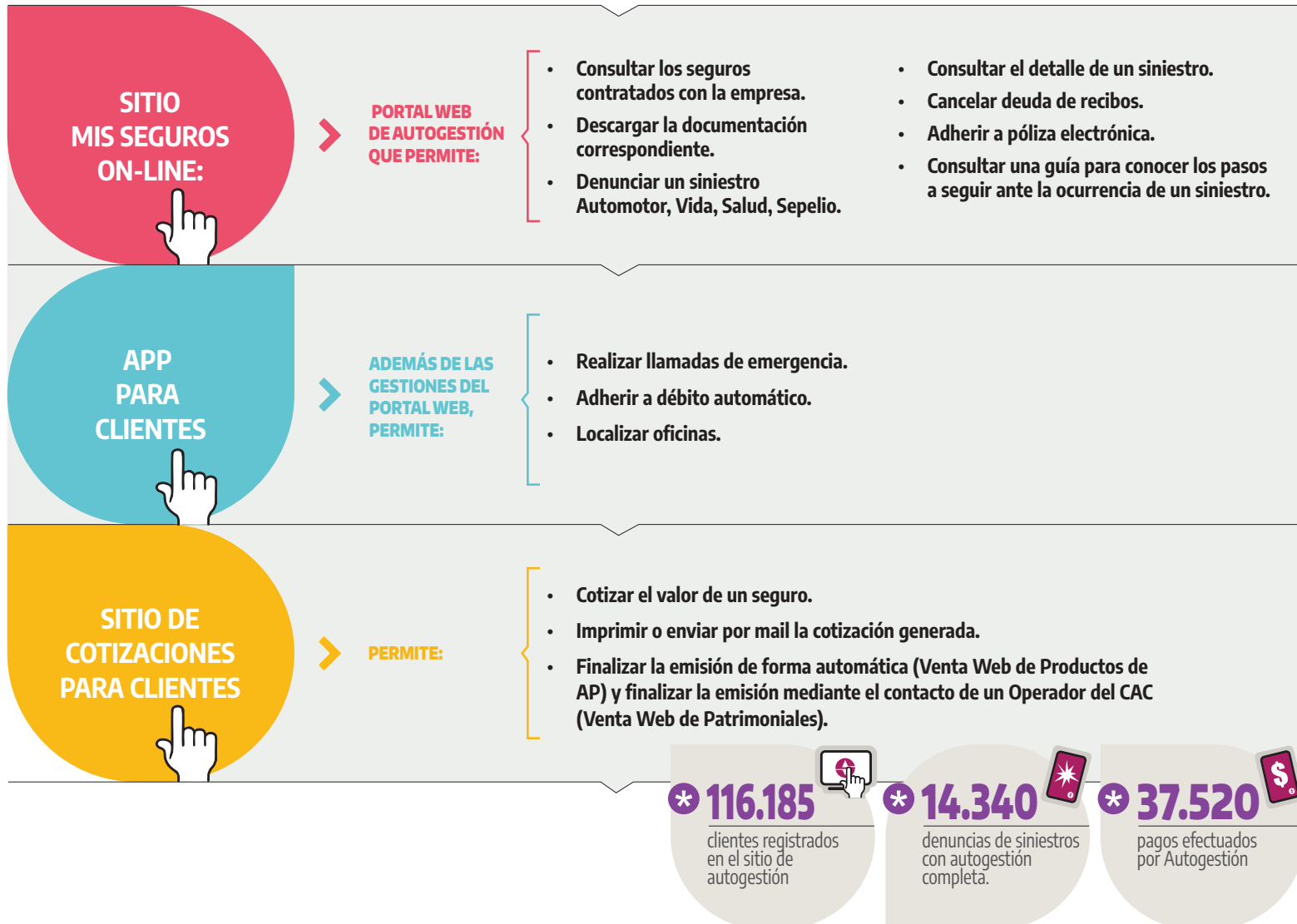
En coherencia con nuestra voluntad de fomentar la conciencia aseguradora, el objetivo de este programa es brindarle al asegurado un beneficio por el hecho de ser nuestro cliente y asociar nuestro servicio con situaciones positivas. De este modo, otorgamos puntos por fidelidad y permanencia en la empresa, por contratación de nuevas pólizas y en algunos seguros, por no siniestralidad.





## AUTOGESTIÓN \*

Herramientas para que nuestros asegurados puedan realizar sus trámites en pocos pasos.



En el contexto de pandemia y aislamiento, se fomentó la cotización y contratación on-line de los seguros Automotor, Motovehículo y Accidentes Personales. Y se promovió la utilización de medios de pago electrónico y de nuestro Sitio de Autogestión para todos los trámites.





## SERVICIOS DE ATENCIÓN Y APOYO AL CLIENTE



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

8 12 13

En la industria del seguro, la calidad del servicio se mide principalmente por la atención al momento de la ocurrencia de un siniestro, es decir, en la respuesta de la empresa a quienes contrataron un seguro para resguardar su salud y su patrimonio.

En la mayoría de las coberturas de riesgos patrimoniales, la respuesta consiste en una indemnización equivalente al valor del bien afectado. Y hay otros seguros como los de salud, accidentes personales y riesgos del trabajo, donde también se brindan prestaciones médicas. Pero además de ello, en Sancor Seguros y Prevención ART contamos con servicios diferenciales que buscan brindar contención más allá de lo económico, tanto a los asegurados como a sus familiares.

## CONTENCIÓN DE ACCIDENTADOS EN SINIESTROS VIALES \*

En Sancor Seguros realizamos una gestión proactiva de los siniestros, tanto para los asegurados como para los terceros damnificados. Esto contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas involucradas en los siniestros y de su entorno, como así también a disminuir la judicialidad y mejorar el resultado siniestral de la compañía.

Para atender los siniestros del ramo automotor que implican lesiones en personas, contamos con un **Equipo de Intervención Rápida (EIR)** que brinda tanto asesoramiento legal como contención a los familiares de las personas involucradas. El EIR fue creado en el año 1992, siendo pioneros en el mercado asegurador en contar con este servicio. Está conformado por abogados, peritos, inspectores, médicos y gestores externos, en todas las Unidades de Negocio de la empresa, lo cual permite una guardia permanente las 24hs, los siete días de la semana.

Capacitación al Área de Contención.



CASOS ATENDIDOS POR EL EIR	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Leves	18.562	18.425	14.120
Graves	1.348	1.060	824
Muertes	233	187	161
Total	20.143	19.622	15.105*

\*Esta disminución se debe en parte a la menor circulación durante el último trimestre del ejercicio, como consecuencia del aislamiento preventivo y obligatorio.

Vehículos expuestos a riesgo	<b>831.097</b>
Siniestros en el ejercicio (con daños a personas y/o vehículos)	<b>207.872</b>
Juicios vigentes a junio 2020	<b>2.495</b>

**\* 58,28%** de siniestralidad acumulada en el ejercicio. (Siniestros Devengados/Primas Devengadas)

Para ampliar información sobre la gestión de siniestros, consultar del ANEXO de este Reporte, Capítulo 5. >A



COVID  
19

En lo que respecta a Riesgos del Trabajo, el DNU 367/20, publicado oficialmente en abril de 2020, consideró la enfermedad COVID-19, producida por el coronavirus SARS-COV-2, presuntivamente como una enfermedad de carácter profesional para aquellos trabajadores en relación de dependencia declarados esenciales y, por ende, excluidos del cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio. Las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo debimos adecuar estructuras y protocolos prestacionales para cumplir con dicha normativa y brindar todas las prestaciones –en especie y dinerarias– que establece la Ley de Riesgos del Trabajo para trabajadores con contagios declarados positivos a causa de este virus.

## CONTENCIÓN PARA ACCIDENTADOS Y/O FAMILIARES POR SINIESTROS LABORALES \*

En el caso de los Seguros de Riesgos del Trabajo –cobertura que brindamos a través de Prevención ART– contamos con un servicio especial para los trabajadores que sufren siniestros laborales y desencadenan secuelas permanentes que afectan su vida diaria, el entorno social y laboral, requiriendo prestaciones de mantenimiento de por vida.

Si bien esto es así desde el inicio de Prevención ART en 1996, a partir del año 2015, en el marco de la Resolución 180/15, implementada por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, se fue conformando el **Equipo de Analistas de Siniestros Graves (ASG)**, que realizan el seguimiento de los trabajadores accidentados con secuelas irreversibles focalizándose en la empatía y contención, más allá de las prestaciones enmarcadas.

Para ampliar información sobre Contención para accidentados y/o familiares por siniestros laborales, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5](#).

\* **17**   
Analistas de Siniestros Graves, con presencia federal

\* **1.031**   
siniestros atendidos por los ASG

\* **25**   
PAO y **14** voluntarios del EIPS

\* **34.276**   
intervenciones de PAO

\* **8**   
intervenciones del EIPS, **98** personas atendidas en el ejercicio

## ➤ ÁREA CONTENCIÓN DE PREVENCIÓN ART \*

Durante el ejercicio se creó esta nueva área, conformada por el equipo de **Profesionales de Acompañamiento y Orientación (PAO)** y el **Equipo de Intervención Psicosocial (EIPS)**, para trabajar de manera conjunta.

**PAO:** equipo de profesionales –Psicólogos y Trabajadores Sociales– capacitados y entrenados en primeros auxilios emocionales, cuya función es acompañar y orientar a los accidentados y sus familiares durante el proceso de tratamiento, brindándoles la información necesaria para disminuir niveles de ansiedad o estrés.

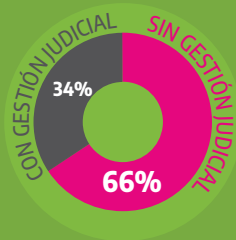
**EIPS:** equipo de voluntarios del Grupo Sancor Seguros que asiste en caso de emergencias, urgencias y desastres –ya sea por causas humanas o climáticas– en contexto del ámbito laboral. Buscan contener y acompañar al asegurado, sus familias y compañeros de trabajo mitigando el impacto emocional, facilitando la reinserción social y restableciendo la rutina.



## 6 AÑOS DE GESTIÓN: LA IMPORTANCIA DE LLEGAR A TIEMPO \*

A seis años de la creación del Equipo de Intervención Psicosocial, se hace evidente la efectividad de sus intervenciones tempranas, que colaboran favorablemente en la baja de la judicialidad, tal como lo demuestran los números en relación a cantidad y criticidad de siniestros abordados en comparación a la judicialidad alcanzada en los mismos.

### INTERVENCIONES POR PROVINCIA



SANTA FE	30%
BUENOS AIRES	26%
CHACO	7%
LA PAMPA	7%
CÓRDOBA	7%
MENDOZA	7%
CORRIENTES	4%
NEUQUÉN	4%
SAN LUIS	4%
SAN JUAN	4%

\* 50



intervenciones

\* 205



víctimas primarias

\* 115



víctimas secundarias

\* 4.504



intervenciones del EIPS

COVID 19



## ACOMPAÑAMIENTO

Para atender esta nueva realidad y brindar el mejor servicio en el marco de lo dispuesto en cuanto a cobertura de Riesgos del Trabajo en caso de COVID-19, desde el **Área de Contención** de Prevención ART se puso a disposición, como servicio diferenciador, a nuestro Equipo de Profesionales de Acompañamiento y Orientación. De esta forma, se pretende actuar de manera preventiva, fomentando el bienestar emocional de las personas y disminuir la posibilidad de desarrollo de trastornos mentales.

Los profesionales se contactan con las personas diagnosticadas con COVID-19, para ofrecerles un espacio donde se validen sus emociones y se les brinde herramientas para disminuir el nivel de ansiedad y estrés producidos por esta situación. Asimismo, el equipo se preparó para responder a una de las dificultades más grandes a las que nos enfrenta la pandemia: los duelos. El aislamiento impide muchas veces la posibilidad de despedirse del ser querido, restringe los ritos funerarios, los encuentros con familiares y personas cercanas que también sufren por la pérdida o que podrían ser una fuente importante de consuelo.

Para llevar adelante estas acciones se confeccionó un Protocolo específico para COVID-19 y documentos teóricos con herramientas para acompañarlo. Además se elaboraron dos documentos para Profesionales de la Salud, uno sobre autocuidado y otro con recomendaciones para la atención de pacientes graves como la comunicación de noticias tristes.

Además de las acciones detalladas, en mayo de 2020 se realizó una encuesta a todos los Profesionales de Acompañamiento y Orientación del país, con el objetivo de relevar los resultados de sus intervenciones con los pacientes con COVID-19. Cabe destacar que, al momento de la realización de la encuesta, se logró contener al 95% de los casos, siendo casi innecesaria la derivación a salud mental, y que la totalidad de las personas contactadas telefónicamente han recibido de manera positiva el llamado por parte de la/él PAO. \*



Centro de Atención a clientes.

## CONTACTOS CON LOS CLIENTES \*

Nuestro Centro de Atención al Cliente (C.A.C.) cuenta con atención telefónica (inbound y outbound) y atención virtual. Tecnología CRM (Customer Relationship Management) para la registración de todas las interacciones entrantes y salientes, con el objetivo de brindar la mejor calidad de atención.

INDICADORES	EJERCICIO 30/06/2018	EJERCICIO 30/06/2019	EJERCICIO 30/06/2020	VARIACIÓN ÚLTIMOS DOS EJERCICIOS**
Atención Telefónica	1,409,375	1,503,612	1,364,572*	-9%
Atención Virtual	587,856	651,011	516,447*	-21%
<b>Total</b>	<b>1,997,231</b>	<b>2,154,623</b>	<b>1,881,019</b>	<b>-13%</b>
Gestiones Médicas	135,523	133,111	115,408	-13%
Gestiones Administrativas	231,640	206,960	175,569	-15%
<b>Total</b>	<b>367,163</b>	<b>340,071</b>	<b>290,977</b>	<b>-14%</b>
<b>Total de Contactos:</b>	<b>2,364,394</b>	<b>2,494,694</b>	<b>2,171,996</b>	<b>-13%</b>

\*Del total de comunicaciones atendidas, 168.981 llamadas telefónicas y 35.937 consultas virtuales corresponden a Prevención Salud.

\*\*Esta variación respecto a los resultados del ejercicio 2018/2019 se debe a la disminución del ingreso de las comunicaciones desde marzo a junio de 2019 por la situación de pandemia.

Para ampliar información sobre el Centro de Atención al Cliente, contactos con los clientes y satisfacción, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5.](#) » A

\* **+1,9M**



interacciones con clientes (telefónicas y canal virtual)

\* **8,6**



puntos de satisfacción con el servicio del C.A.C.



Con la situación de pandemia y aislamiento obligatorio durante los primeros meses de la misma, hemos trabajado para garantizar la continuidad de los servicios que brindamos desde el Centro de Atención a Clientes logrando que el 100% de la operación tanto en Sunchales como en Córdoba se encuentre trabajando bajo la modalidad homeoffice.





## NUEVOS ESPACIOS DE ATENCIÓN

- 📍 **Oficina en el Aeropuerto Internacional de San Fernando**
- 📍 **Reinauguración Oficina Comercial de Bariloche**
- 📍 **Nuevo Centro de Rehabilitación Laboral en Morón**

1 y 2 | Inauguración de oficina en el Aeropuerto de San Fernando.

3 | Nuevo CML en Morón.

## CENTROS MÉDICOS LABORALES \* 🌟

Para una atención más eficiente de nuestros asegurados, Prevención ART cuenta con Centros Médicos Laborales propios en las ciudades más importantes del país, donde tenemos mayor concentración de trabajadores accidentados. Estos centros están orientados a la atención de accidentes ambulatorios, de baja complejidad, es decir, aquellos que no requieren internación.

Para ello, están equipados con tecnología especializada y con el soporte de profesionales que tienen como objetivo realizar un seguimiento del trabajador que permita su reinserción laboral en el menor tiempo posible y en óptimas condiciones.

Cuentan con consultorios para atención clínica y traumatológica, unidad de rehabilitación kinesiológica y de fisioterapia equipada con aparatología específica y de última generación, enfermería y laboratorio de análisis clínicos, todo integrado en un espacio confortable para los momentos de espera.

Durante el ejercicio, en conjunto con el área de Gestión de Clientes se realizó un relevamiento de la experiencia del cliente en su



CML de Trelew.

paso por nuestros Centros Médicos, para identificar lo que sucedía en cada punto de dolor detectado. Actualmente nos encontramos en la etapa de testing de distintos prototipos de soluciones pensadas para mejorar la experiencia del usuario.

Para ampliar información sobre los Centros Médicos Laborales, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5.](#) ➤A





# EDUCACIÓN, PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS ASEGURADOS \*



## Asuntos de Consumidores

Asunto 2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores.

Asunto 7. Educación y toma de conciencia.

3

8

12

Desde el **Área de Seguridad y Salud Ocupacional** de Prevención ART se trabaja en la implementación y seguimiento de diferentes estrategias para prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las empresas afiliadas.

Brindamos asesoramiento a los clientes para la identificación de riesgos e implementación de mejoras a través de una amplia red de **Asesores de Riesgos**, que normalmente realizan gestiones de asistencia técnica en los establecimientos u obras de empresas de diferentes actividades económicas; e investigaciones de siniestros (accidentes graves y mortales, y enfermedades profesionales), entre otras gestiones.

Otra de las acciones previstas en el marco de la prevención de riesgos, es el monitoreo del estado de salud de los trabajadores que fueron declarados expuestos a algún agente de riesgo por su empleador. Mediante este monitoreo, que tiene como objetivo evitar que las personas adquieran enfermedades como resultado de su labor, realizamos **exámenes médicos** a los trabajadores.

En el ejercicio se implementó **NATAL Mobile**, para las gestiones de asesoramiento y asistencia técnica a empresas (Ver más en "[Innovación en Productos y Servicios](#)" >) y desarrollamos nuevos servicios en la herramienta de autogestión Prevenet.

Para ampliar información sobre las plataformas Prevenet y NATAL Mobile, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5.](#) >A

## CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

Trabajamos en el desarrollo de actividades de capacitación efectivas y de alto impacto a partir de las nuevas tecnologías disponibles, convencidos de que para promover hábitos y actitudes orientadas a la prevención y lograr resultados sostenibles en el tiempo, es necesario ofrecer experiencias en las que el trabajador se convierta en protagonista.



1| Primeros auxilios + RCP - Sáenz Peña (Chaco).

2| Cursos Primero Prevención en diferentes empresas y localidades.





1, 2, 3 y 4 | Cursos Primero Prevención en diferentes empresas y localidades.

## PRIMERO PREVENCIÓN \*

En el marco de este programa anual de capacitaciones, realizamos cursos presenciales para los trabajadores en diferentes localidades del país. Asimismo, hemos brindado capacitaciones a trabajadores a través del Campus Virtual y la aplicación para celulares “Estoy Seguro”.

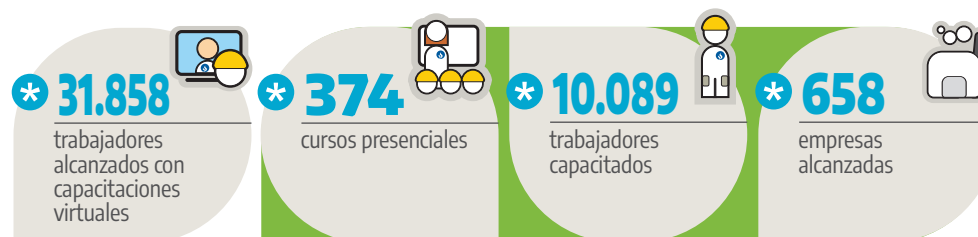
**Estoy Seguro:** es una aplicación mobile nacida de FISO, que tiene como objetivo formar a los trabajadores en prevención de riesgos a través del juego, donde pueden sumar puntos y competir con otros usuarios. De manera didáctica, pueden descargar contenidos, poner a prueba sus conocimientos a través de trivias y obtener un certificado si aprueban cada uno de los módulos.

**Campus Virtual:** FISO también ofrece para los trabajadores asegurados con las empresas miembro, un campus didáctico y sencillo de utilizar que permite formar a los trabajadores a distancia. Este espacio cuenta con una amplia variedad de cursos en prevención de riesgos, que son cortos y de nivel medio, y otorga el correspondiente certificado de aprobación.

PRIMERO PREVENCIÓN	2017/2018	2018/2019	2019/2020*
Cantidad de Cursos	464	587	374
Trabajadores capacitados	14.035	15.633	10.089
Empresas alcanzadas	839	1.220	658**

\* Solo presencial

\*\* La disminución se explica porque desde marzo 2020 los cursos pasaron a ser exclusivamente virtuales.





### ÁREA ART \*

Este centro de entrenamiento en prevención de riesgos brinda a los trabajadores experiencias interactivas con simuladores de Realidad Virtual (RV) y experiencias de Realidad Aumentada (RA). Consiste en la instalación de espacios modulares de fácil portabilidad que posibilitan brindar entrenamiento in situ sobre diferentes temas relacionados con la seguridad en el trabajo como extinción de incendios, evacuación, trabajo en alturas, riesgo eléctrico, trabajo en caliente, espacios confinados, entre otros.

### PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN EL ÁMBITO LABORAL \*

En materia de prevención de accidentes viales, continuamos con el Programa de "Prevención de Accidentes de Tránsito en el Ámbito Laboral" en establecimientos de clientes estratégicos, donde los asesores viales de Prevención ART realizaron un análisis de la infraestructura y procesos de cada organización para brindar una respuesta integral al problema de la siniestralidad vial.

1 y 2 | Experiencias interactivas con simuladores de RV y RA en diferentes empresas.

Se realizaron actividades en tres complejos del Grupo Arcor, en los que se brindó asesoramiento para el ordenamiento del flujo vehicular interno; la señalización vertical y horizontal; la elaboración de procedimientos para el uso de vehículos de la empresa; el uso de trayectos seguros durante el traslado desde y hacia el trabajo y la formación de los trabajadores, entre otros temas.

### PROGRAMA DE ERGONOMÍA \*

Las enfermedades de origen ergonómico son la principal causa dentro de las Enfermedades Profesionales en el Sistema de Riesgos del Trabajo, por lo cual la Gerencia de Seguridad y Salud Ocupacional ha conformado un equipo de ergónomos para realizar análisis ergonómicos y proponer rediseños de puestos de trabajo a los empleadores clientes.

Para ampliar información sobre el Programa de Ergonomía, consultar el ANEXO de este Reporte, Capítulo 5. 📄



1, 2 y 3 | Jornada de Ergonomía con frigoríficos aviadores en Villa Elisa, Entre Ríos.





COVID  
19



## CAPACITACIÓN PARA LA PREVENCIÓN EN CONTEXTO DE PANDEMIA \*

Desde la llegada de la pandemia al país, desde Prevención ART se estuvo brindando asesoramiento y desarrollando material de capacitación para las distintas actividades, con el fin de evitar el contagio de COVID-19 entre los trabajadores de las empresas aseguradas.

- Sección COVID-19 en el sitio de auto-gestión PreveNET en la que, mediante una guía de cinco pasos, se asiste a las empresas para que cumplan con la normativa vigente y capaciten a los trabajadores en el cuidado de su salud.
- Línea específica de recursos de capacitación para empleadores y trabajadores que incluye folletos y afiches.
- Piezas de comunicación sobre “¿Qué hacer si algún integrante de la familia tiene Covid-19?”, dirigidas a empleados

del Grupo, empresas afiliadas y trabajadores asegurados.

- Pautas a seguir vinculadas al cuidado dentro del domicilio, contactos con terceros, medidas de aislamiento dentro del hogar, formas de comunicación alternativa, asistencia del enfermo, medidas de desinfección, etc.
- Material específico para profesionales de la salud, con recomendaciones para el autocuidado del profesional.
- Acciones de alcance masivo para asesorar a las empresas en materia normativa sobre prevención de riesgos a través de mailing, plataformas web y redes sociales.
- Cursos online sobre “Teletrabajo” y “Prevención del contagio por COVID-19.”

\* **+2M**  
comunicaciones masivas por medios virtuales

\* **16**  
modelos de comunicaciones para empresas

\* **+12.000**  
asesoramientos virtuales de los Asesores de Riesgo

\* **16.460**  
trabajadores formados a través del Campus virtual

\* **15.487**  
trabajadores capacitados a través de la APP “Estoy seguro”

## EVOLUCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD EN ART

La Tasa de Accidentalidad (cantidad de accidentes cada 100 trabajadores) disminuyó un acumulado de 15,34% en el ejercicio. Sin embargo, cabe aclarar que en el último trimestre este acumulado fue afectado positivamente debido a la emergencia sanitaria del COVID-19, cuando se redujeron los siniestros laborales porque muchas empresas no estaban funcionando. A febrero de 2020, previo a dicha situación, se registraba una baja acumulada de 2%.

Ejercicio	2017/2018	2018/2019*	2019/2020
Trabajadores asegurados con Prevención RT	1.746.951	1.757.612	1.717.641**
Siniestros totales	97.331	95.932	81.050***
Siniestros in itinere	21.590	21.340	16.931**
Muertes totales	162	133	119***
Muertes por siniestros in itinere	72	54	53

\* Los números difieren mínimamente de lo publicado en el Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 por ajustes en cantidad de trabajadores y siniestros que cambian en la codificación y/o estado en el sistema.

\*\*142.580 son trabajadores domésticos, a los cuales corresponden 1.983 siniestros (868 in itinere).

\*\*\* 1.709 son siniestros por COVID-19, 10 de los cuales fueron casos mortales.

Para ampliar información sobre cantidad de siniestros por tipo de denuncias, consultar el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5](#). 📄





## INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS



### Asuntos de Consumidores

Asunto 2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores.  
Asunto 3. Consumo sostenible.

12

### NOVEDADES EN PRODUCTOS Y FUNCIONALIDADES DE LOS SERVICIOS

**Primer seguro paramétrico de Argentina destinado a tambos:** un producto que cubre las pérdidas productivas mensuales ocasionadas por variaciones extremas en el régimen normal de precipitaciones (exceso o sequía) que afectan la productividad del ganado vacuno.

**NATAL Mobile:** herramienta utilizada en las gestiones de asesoramiento y asistencia técnica a empresas aseguradas con Prevención ART. Mediante esta aplicación, nuestros especialistas en prevención de riesgos laborales pueden registrar las actividades desarrolladas durante las visitas en forma ágil y sencilla, relevar los riesgos presentes en los diferentes puestos de trabajo, proponer medidas preventivas y documentar las gestiones realizadas en modo "cero papel".

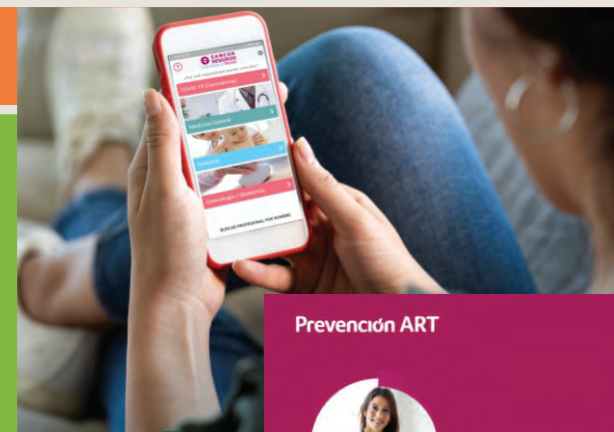


**"Llamando al Doctor":** extendimos en forma gratuita este servicio para los asegurados que tuvieran coberturas de Automotores, Hogar, Accidentes Personales y Vida con Capitalización. Este Consultorio Virtual permite contar con atención médica calificada e inmediata por videollamada las 24 hs, comunicándose con un profesional de la salud. Además, incorporamos sin costo un **servicio de Asistencia Psicológica y Nutricional** a toda la cartera de Automotores y de Combinado Familiar.

En el ramo **Vida con capitalización**, se eliminó la exclusión por pandemia y permitimos a los clientes realizar retiros parciales de hasta un 50% de su saldo, sin la aplicación de quitas por rescate.

**Dos productos especialmente adaptados al contexto de pandemia**, y ambos cuentan con los beneficios adicionales de Llamando al Doctor y Asistencia Psicológica y Nutricional.

- **HOME OFFICE:** producto diseñado para otorgar una protección integral, tanto a un individuo como a una empresa, ante la modalidad laboral Home Office. Brinda cobertura al asegurado por accidentes las 24hs y a su equipamiento tecnológico laboral.
- **VIDA COVID-19:** es un producto del Ramo Vida Colectivo creado para otorgar cobertura exclusivamente por Covid-19. Cobertura básica: Indemnización por Fallecimiento como consecuencia de COVID-19. Adicionales: Renta Diaria por Internación y por Internación en Unidad de Terapia Intensiva.



Prevención ART



Llamando al Doctor

Consultorio Médico Virtual  
Servicio de Asistencia Psicológica y Nutricional

estamos



estamos en tu casa

Presentamos **Home Office**, la cobertura ideal para vos, que trabajas desde casa, y para toda tu familia.

# COVID 19



## ASEGURAMOS AL PERSONAL SANITARIO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Sancor Seguros fue elegida por el Gobierno de Santa Fe para brindar cobertura de accidentes personales y de vida para quienes presten servicios bajo diferentes modalidades en los efectores provinciales y diversos programas dependientes del Ministerio de Salud, con motivo de la pandemia por Coronavirus (COVID-19).

Este seguro tiene contempla a residentes, locadores de servicios y contratados que, sin pertenecer a la planta provincial, prestan servicios en distintos efectores públicos.

## RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE \*

Entre los comités transformacionales generados por la empresa (ver [Capítulo 2](#) ») se encuentra el de Relaciónamiento con el Cliente cuyos objetivos están directamente vinculados con mejorar la experiencia de los servicios brindados por las empresas del Grupo, con propuestas de rediseño, humanizando la experiencia tecnológica y trabajando sobre el vínculo emocional.

Para ello, en conjunto con el Área de Clientes se trabaja sobre distintos proyectos en función de que la empresa evolucione a partir de las necesidades y emociones de los asegurados.

Estado de avance de los proyectos vinculados a Sancor Seguros y Prevención ART:

### PREVENCION ART:

- Información a contratos
- TEAM CML
- Prestaciones en Especie

### SANCORSEGUROS:

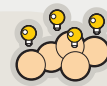
- Reclamo de terceros
- Gestión siniestros (UN. Córdoba)
  - Robo de rueda
  - Destrucción total

\* 13



colaboradores conforman el comité

\* 6



proyectos vinculados a clientes de empresas de Argentina

\* 68



colaboradores trabajan en los diferentes proyectos

## TECNOLOGÍA APLICADA AL CUIDADO DE LA SALUD Y SEGURIDAD

**Simuladores de Puestos de Trabajo:** disponibles en nuestros Centros Médicos Laborales para que los trabajadores puedan reproducir los movimientos habituales en su tarea y que la rehabilitación del accidentado se haga de acuerdo a la exigencia real de cada puesto de trabajo. Al mismo tiempo es una herramienta de capacitación que contribuye a la educación del empleado en prácticas saludables para el desarrollo de su actividad, con la finalidad de prevenir futuras lesiones.

**KineVirtual:** para el proceso de rehabilitación y reinserción laboral, este desarrollo de software con tecnología Kinect utiliza la realidad virtual como herramienta, reproduce los movimientos habituales de la puesta de trabajo, contribuyendo a la recuperación del accidentado de una manera innovadora y efectiva. Además, permite disponer de un registro con información objetiva de los avances en la recuperación del paciente.

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

## ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES: SEGUROS INCLUSIVOS \*



Asuntos de Consumidores  
Asunto 6. Acceso a servicios esenciales.

11

\* +20

instituciones de microfinanzas otorgan los créditos

\* 8.091

créditos otorgados por FONCAP

\* +500M

de suma asegurada por Saldo Deudor y Amparo familiar

\* 60%

aseguradas mujeres

\* \$837.000

pagados por siniestros

Los seguros inclusivos están destinados a grupos excluidos o sub-atendidos, como una manera de ofrecer soluciones para atender riesgos que les puedan impedir progresar. En Sancor Seguros brindamos este tipo de seguros a través de una alianza con el Fondo Fiduciario de Capital Social (FONCAP), vigente desde el año 2012. De este modo contribuimos con emprendedores de bajos recursos (en su mayoría mujeres) que contratan microcréditos con dicha entidad, a través de varias instituciones de microfinanzas, y cooperativas.

**Seguro de saldo deudor:** por un costo muy accesible, asegura la vida del tomador del crédito, por el monto de las obligaciones contraídas con la entidad financiera. Se paga en caso de que el titular del crédito fallezca antes de cancelar la totalidad de su deuda.

**Amparo familiar:** es un seguro adicional que, en caso de fallecimiento del tomador del crédito, cubre los gastos de sepelio en forma indemnizatoria, por un capital fijo en pesos por persona.

Para ampliar información sobre instituciones e indicadores de Seguros Inclusivos, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 5.](#) >A

## RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y SERVICIOS



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

8 12

### ÁREAS Y PROCESOS DE LA EMPRESA CON CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001

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

- **Seguros Agropecuarios:** procesos de diseño, comercialización, suscripción, emisión, administración y gestión de los seguros del ramo.
- **Centro de Atención a Clientes:** gestión de los requerimientos de los clientes internos y externos de las empresas del Grupo Sancor Seguros mediante comunicaciones telefónicas o virtuales de los canales entrantes y salientes.
- **Centro de Emisión, Impresión y Despacho:** proceso de emisión de pólizas de Seguros Patrimoniales y de Personas. Proceso de impresión y gestión de armado y despacho de pólizas de todos los ramos de Sancor Cooperativa de Seguros Limitada.

Asimismo, continuamos preparándonos para la certificación internacional del **Área de Auditoría Interna**, planificada para el próximo ejercicio.

### ATENCIÓN AL ASEGURADO

La empresa cuenta con un área específica cuya misión es brindar asistencia técnico-legal a los asegurados y/o beneficiarios, velando por una óptima prestación de los servicios de cobertura y calidad de atención.

Para ello, se ocupa de atender las consultas y reclamos de todos los que estén vinculados con derechos que se deriven de los contratos de seguros u otros servicios que brinde la compañía.

El área de Atención al Asegurado sirve también de nexo en todo lo relacionado a consultas, reclamos y denuncias con el correspondiente departamento de la Superintendencia de Seguros de la Nación.

### SOLVENCIA FINANCIERA

Para el ejercicio 2019/2020, la Calificadora de Riesgos “FixScr” otorgó la calificación AA(arg), correspondiente a Compañías de Seguros que muestran una fuerte capacidad para el cumplimiento de los compromisos y fortaleza financiera de largo plazo.

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



## PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS



### Asuntos de Consumidores

Asunto 1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.

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

11



## CIBERSEGURIDAD \* 🌸

El Grupo Sancor Seguros, en el marco de su estrategia de Seguridad de la Información y Servicios Digitales (CiberSeguridad), cuenta con un equipo de profesionales dedicado exclusivamente a la temática. Permanentemente se actualizan los procedimientos y buenas prácticas de uso de los recursos informáticos propios en línea con la evolución tecnológica de la organización y sus objetivos de negocio, adaptándose a los nuevos riesgos y ciberamenazas.

Se gestionan diferentes herramientas de uso cotidiano como los antivirus para la protección de equipos de usuarios y servidores contra malware; concentrador de eventos (inteligencia sobre eventos de la infraestructura y aplicaciones para detección de amenazas); protección para la fuga de la información; cifrado de discos de equipos móviles; administración de equipos móviles, orientado a celulares para homologación de políticas de configuración y aplicaciones permitidas; anti-Spam y anti-Phishing (protección de los correos) entre otras.

## CAPACITACIONES EN CIBERSEGURIDAD

En noviembre de 2019, durante la semana de la ciberseguridad, el área de Seguridad Informática organizó una capacitación presencial para los empleados de Sunchales, desarrollada en tres jornadas sobre diferentes temáticas: cibernavegación; celulares seguros y los peligros de las redes sociales.

También se realizaron capacitaciones sobre el uso de WhatsApp Web a los empleados del Centro de Atención a Clientes y otras charlas sobre Seguridad en Teletrabajo, orientadas a los empleados del Centro Emisor que iniciaban la modalidad de teletrabajo.

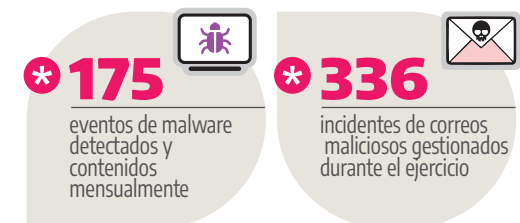
Y para todos los empleados del Grupo, se realizaron acciones de concientización por mail o Intranet / Yammer, sobre temas como:

- Reuniones Virtuales Ciberseguras.
- Cómo crear una contraseña segura.
- Ciberconsejos / Trabajo a distancia.
- Casos de correos maliciosos.
- Semana de la CiberSeguridad 30N.

Para ampliar información sobre ciberseguridad, ver el **ANEXO** de este Reporte, **Capítulo 5**. ➤A

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Desde la Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo se llevó a cabo el reempadronamiento de las bases de datos de personas de Sancor Seguros y Prevención ART a través de la plataforma TAD y de acuerdo a la resolución número 132/2018 de la Agencia de Acceso a la Información Pública. Además se actualizaron los códigos QR en los sitios web para consulta de las bases de datos inscriptas.





# PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos >

Los DDHH en el Grupo Sancor Seguros: Derecho a la vida >

Promoción de los DDHH y el Pacto Global de Naciones Unidas >

Compromiso con los Derechos del Niño y Principios Empresariales >

Compromiso con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres >

Compromiso con la inclusión social >



## COMPROMISO CON EL RESPETO Y LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS



### Derechos Humanos

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



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

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

**Uno de los principales desafíos que asumimos en este sentido, es el de contribuir a disminuir la mortalidad e incapacidades por accidentes de tránsito, trabajando con acciones que nos permitan acercarnos al cumplimiento de la meta 3.6 de la Agenda 2030, que propone disminuir al 50% las muertes por siniestros de tránsito para el año 2020.**



## DECLARACIÓN Y POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS

Desde el año 2015 contamos con una Política de Derechos Humanos fundamentada en las más importantes declaraciones internacionales de respeto y protección universal de los derechos humanos. A partir de lo realizado con el Grupo de Trabajo de Empresas y DDHH del Pacto Global, los resultados de la encuesta de autoevaluación realizada por iniciativa de la Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo de la Nación, más nuestro análisis interno en base al estudio de instrumentos como la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales, hemos identificado oportunidades de mejora para nuestra Política de Derechos Humanos, las cuales actualmente están en proceso de revisión y aprobación.

### Nuestra Política de DDHH considera:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- El Pacto Global de Naciones Unidas.
- Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.
- La Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children).
- La Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "Proteger, Respetar y Remediar".
- El Informe de John Ruggie, Representante Especial del Secretario General de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas.
- El trabajo realizado como miembros del Human Rights Working Group (Naciones Unidas) y en especial su modelo de política de DDHH, y directrices trabajadas en forma anual.
- Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus Metas a 2030 (Naciones Unidas).

Para ver la [Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros](#) >





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



### Derechos Humanos

Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos.

1 3 5 10 16



### COVID-19 y DDHH

Durante 2020 realizamos un ejercicio para autoevaluarnos sobre nuestra posición respecto a los Derechos Humanos en el contexto generado por la Pandemia de COVID-19. Para ello nos basamos en un documento de Naciones Unidas "Derechos Humanos y Debida Diligencia. Auto-evaluación Rápida Covid-19 - UNDPyB+HR, 2020".

Si bien esta auto-evaluación rápida no es un instrumento exhaustivo de debida diligencia en materia de derechos humanos, permite obtener una visión parcial

pero informativa de las acciones realizadas en el contexto específico del COVID-19.

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

En este documento, solo se indica si determinadas acciones fueron o no reali-

zadas. A partir de esto, estamos trabajando en la identificación de acciones e indicadores asociados.

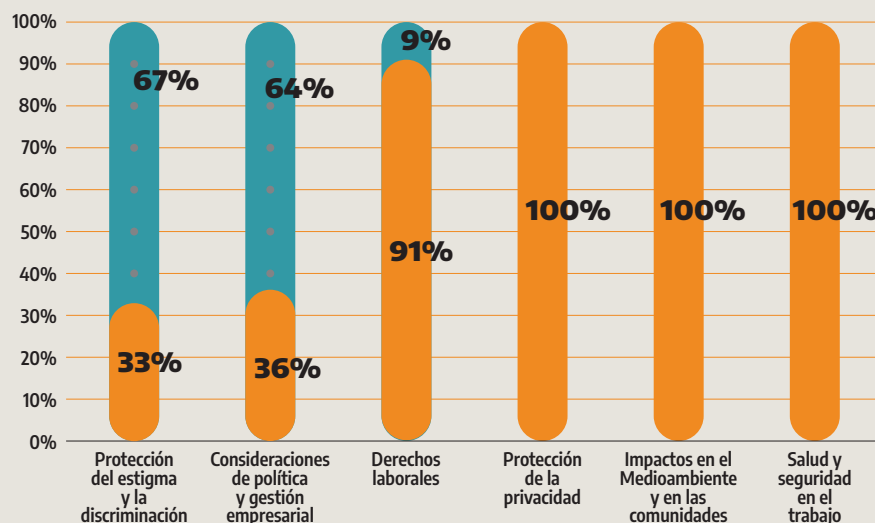
### SEGURIDAD VIAL Y DDHH

En el Grupo Sancor Seguros entendemos que el eje de nuestro trabajo por los Derechos Humanos está basado en el respeto por el derecho a la vida y la prevención de riesgos que vulneren dicho derecho, en relación a la seguridad vial. Por eso asumimos el desafío de disminuir la mortalidad e incapacidades por accidentes de tránsito, trabajando con acciones que nos permitan **pasar de la previsión del riesgo** (saber que existe, y por ello asegurarlo) **a la prevención del riesgo** (realizar acciones concretas para minimizarlo).

Avanzar en este sentido nos permite acercarnos desde nuestro ámbito al cumplimiento de la meta 3.6 de la Agenda 2030, que propone disminuir al 50% las muertes por siniestros de tránsito para el año 2020.

Para más información ver [Capítulo Derechos Humanos del Reporte de Sustentabilidad 2018/2019](#) y su correspondiente [Anexo](#). ➤A

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





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



Derechos Humanos  
Asunto 3. Evitar la complicidad.

1 8 10

**Trabajar en el compromiso con los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2009, ha sido para Sancor Seguros un estímulo permanente para encauzar diversas temáticas y problemáticas que desde la empresa ya veníamos trabajando. Nuestra participación activa en la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global y en todos los grupos de trabajo, entre los que cabe destacar el de Empresas y DDHH, que presidimos durante 6 años, sigue siendo una fuente de aprendizaje y desafíos permanentes.**

### GRUPO DE TRABAJO “EMPRESAS Y DDHH “

Desde el año 2014, el Grupo de Empresas y DDHH de la Red Argentina del Pacto Global, trabaja para ayudarnos a las empresas miembro de la Red Local a entender los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos aprobados por Naciones Unidas (Proteger, Respetar y Remediar) y la importancia de que apliquemos sus recomendaciones, especialmente el análisis de debida diligencia y la remediación ante la vulneración de derechos humanos que podemos cometer las organizaciones.

Hasta 2019 fuimos coordinadores de este grupo, y a partir de 2020 lo co-coordinamos junto con el Pacto Global.

### CUARTA CONSULTA SOBRE DERECHOS HUMANOS DE LA CEPAL

En septiembre de 2019 se llevó a cabo la IV Consulta Regional sobre Empresas y Derechos Humanos en la sede de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en Santiago de Chile.

Sancor Seguros estuvo presente a través de Betina Azugna, Gerente de RSE, quien asistió integrando la Comitativa Argentina formada por funcionarios de Pacto Global, CEADS, AMIA, la empresa INFOBAE y la Subsecretaría de DDHH y Pluralismo Cultural. Fuimos invitados por el presidente del Grupo de Trabajo de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, Dante Pesce para hablar sobre Debida Diligencia en uno de los paneles centrales.

La Consulta incluyó temas como el papel de las empresas frente al cambio climático; la debida diligencia corporativa en derechos humanos; la rendición de cuentas y la reparación; enfoque de género y la protección de defensores de derechos humanos.



1, 2 y 3 | Consulta CEPAL sobre DDHH.





## COMPROMISO CON LOS DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES \*



### Derechos Humanos

Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos.

Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables.

Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.

3 5 8

¿Cuáles son los e-derechos de los niños y niñas?



Club Prevenios

Nuestro compromiso con la infancia se fundamenta en la concepción de un futuro sustentable que, como empresa aseguradora, se basa en la prevención, la seguridad y la salud, respetando el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de todas las personas en todas las edades.

Dicho compromiso se encuentra formalizado, además, en la incorporación a nuestra gestión en el año 2015 de la **Guía de los Derechos del Niño y Principios Empresariales propuesta por UNICEF, Pacto Global y Save de Children**. Y en 2018 sumamos también el cumplimiento desde los ODS y sus metas específicas sobre infancia.

Consideramos importante entender cómo podemos respetar y promover los Derechos del Niño a partir del cumplimiento y compromiso con las metas de los ODS identificadas para nuestra compañía, para lo cual utilizamos el documento presentado en 2018 por UNICEF “Progreso para todos los niños en la era de los ODS” e identificamos cinco dimensiones de los Derechos del Niño a las que nuestra compañía contribuye con diferentes líneas de acción. [Ver cuadro en página siguiente](#) ➔

## SERVICIOS PARA NIÑOS Y JÓVENES \*

Los niños y jóvenes son nuestros clientes en calidad de asegurados o beneficiarios.

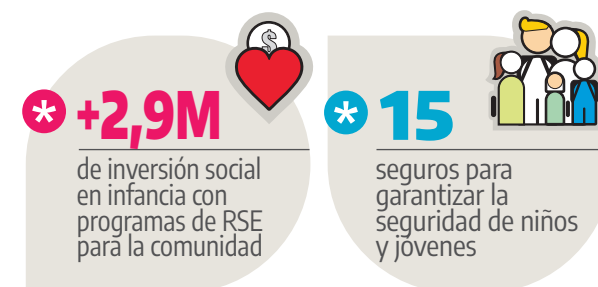
- **Asegurados:** para las coberturas que los amparan ante situaciones de riesgo que puedan ocurrir en ámbitos donde ellos se desenvuelven como el hogar, la escuela o clubes (combinado familiar, seguros de vida, seguros de salud y de accidentes personales).
- **Beneficiarios:** de las indemnizaciones por siniestros, en caso de incapacidad o muerte del padre, madre o tutor. Con estos seguros se busca contribuir con la situación de vulnerabilidad económica a la que quedan expuestos a raíz del siniestro sufrido por el familiar (riesgos del trabajo, seguros de vida y de accidentes personales que tienen como asegurados a los adultos responsables).

Para ampliar información sobre coberturas para niños y jóvenes, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 6](#). » A

## EMPRESAS COMPROMETIDAS CON EL CUIDADO - UNICEF ARGENTINA

Participamos de este grupo de trabajo organizado por UNICEF Argentina y ELA (Equipo Latinoamericano de Justicia y Género), cuyo objetivo es contribuir desde el sector privado a la promoción de prácticas innovadoras para los empleados en su rol de madres, padres y cuidadores.

Hacia final del ejercicio se presentó, entre las empresas participantes, la herramienta ECU (Empresas que Cuidan) que busca ayudar a mejorar las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar y garantizar los derechos de niñas y niños al cuidado. Esta herramienta parte de un autodiagnóstico y desde Sancor Seguros comenzamos a completarlo para ver las oportunidades de mejora y planes a implementar.





## LÍNEAS DE ACCIÓN CON LAS QUE CONTRIBUIMOS A LOS DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES\*



### Compromiso con el Cuidado

#### ODS Y METAS

3.1  
3.2  
5.2  
16.2

**8** lactarios en los edificios de la empresa en todo el país.

**101** beneficios por nacimiento o adopción.\*\*

**35** beneficiarios por hijo con discapacidad.\*\*

**548** beneficios ayuda maternal (hasta 5 años).\*\*

**5** días hábiles de licencia por paternidad. 42 solicitudes en el ejercicio.

**60** días corridos de licencia para las madres adoptivas.

+ **600** hijos de empleados participaron de acciones por el día del niño en el ejercicio.

Ver [Capítulo 4](#) »



### Empleo joven

#### ODS Y METAS

8.7

**25** empleados menores de 24 años.

**10** pasantes entre 19 y 24 años.

+ **150** hijos de empleados participantes de las 5 ediciones de "Mi primer empleo".

+ **200** jóvenes Productores de Seguros participantes de "DALE Continuadores".

Ver [Capítulos 4 y 5](#) »



### Seguros para niños y jóvenes

#### ODS Y METAS

1  
3.8  
13.1

**20.040** clientes entre 16 y 24 años.

**15** coberturas que incluyen a niños en calidad de asegurados o beneficiarios.



### Prevención de riesgos

#### ODS Y METAS

3.3  
3.6  
13.1

+ **30.000** visitantes del Parque Temático de Educación Vial (desde 2010).

+ **1,5 M** reproducciones de los videos de Prevvetubers.

+ **3.400** estudiantes participaron de "Mi Primera Licencia" (desde 2012).

+ **3.000** alumnos alcanzados con "Jóvenes Sustentables en el Tránsito"

+ **3.500** alumnos alcanzados con el Voluntariado con Argentina Cibersegura (desde 2017).

+ **10.000** jóvenes alcanzados anualmente con acciones de Divertite sin Alcohol y Conduciendo a Conciencia.

**280** niños alcanzados con el programa "Escuela para Padres" de Aldeas Infantiles.

Ver [Capítulo 7](#) »



### Compromiso con el Cuidado

#### ODS Y METAS

1  
4

+ **100** cooperativas escolares apadrinadas en todo el país.

+ **40.000** alumnos alcanzados desde el inicio.

Ver [Capítulo 7](#) »



### Educación

#### ODS Y METAS

8.7  
5.2  
4  
16.2

**1.010** estudiantes en el nivel secundario del ICES (desde 1993).

+ **500** alumnos egresados del nivel terciario del ICES (desde 1983).

**32** becas ICES otorgadas en el ejercicio para hijos de empleados .

**26** Asignaciones por Estudios Universitarios.\*\*

+ **70** hs de capacitación en el ejercicio a empleados hasta 24 años .

+ **165.900** estudiantes alcanzados con INET en casa.

+ **84.200** seguidores en las redes de nuestros programas para niños y jóvenes.

Ver [Capítulo 7](#) »

En el Capítulo 9 de este Reporte presentamos el [Matching de nuestro compromiso con los Principios empresariales y Derechos de niños y niñas, en relación a GRI y los ODS.](#) »

\* Grupo Sancor Seguros considera niños a personas de 0 a 15 años y jóvenes desde los 16 a 24 años. / \*\* Beneficios otorgados por la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (AMESS).



## COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES \*



### Derechos Humanos

Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables.  
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

3 5 8

En el mercado asegurador llevamos más de 200 años de historia androcentrista. Y aunque tanto a nivel mercado como en la empresa hemos dado pasos importantes en cuanto a mayor participación de mujeres a nivel ejecutivo, gerencial y directivo, somos conscientes de que aún falta maduración en cuanto equidad en los cargos, a puestos directivos y, en nuestro caso, principalmente cuando hablamos del Consejo de Administración y del tratamiento hacia nuestro canal de ventas.

Desde 2015, cuando nuestro Grupo adhirió a los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres**, comenzamos a trabajar expresamente en mejorar la calidad de vida de las mujeres en todos los ámbitos y, con el acompañamiento de ONU Mujeres, hemos avanzado en algunos aspectos tanto a nivel empresa como en relación al mercado asegurador. En tal sentido, en 2018 se creó el **Foro Ejecutivo de Mujeres en el Seguro**, y en Sancor Seguros nos sumamos al **Programa “Ganar Ganar”**.

### PROGRAMA GANAR – GANAR. LA IGUALDAD DE GÉNERO ES UN BUEN NEGOCIO

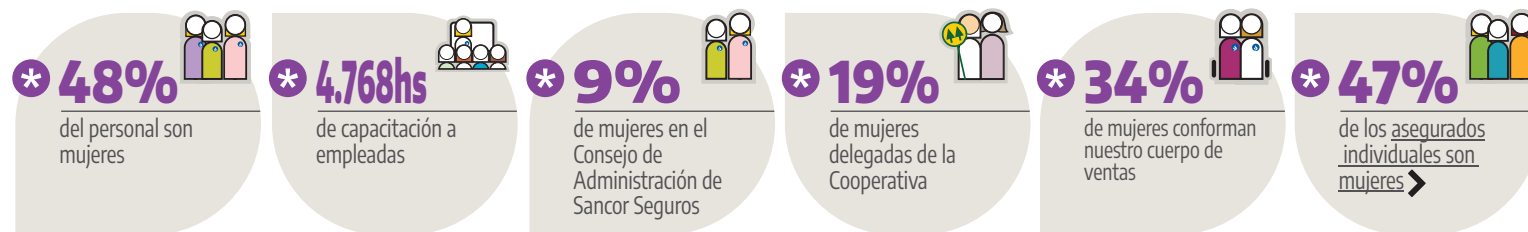
Este programa es coordinado por ONU Mujeres y tiene como objetivo contribuir al empoderamiento económico de las mujeres, reconociéndolas como beneficiarias y socias del crecimiento y el desarrollo, aumentando el compromiso del sector privado con la igualdad de género, el empoderamiento de las mujeres y el fortalecimiento de las capacidades de las empresas para implementar estos compromisos.

Tiene un proceso de implementación de 4 etapas (Diagnóstico, Plan de Acción, Implementación y Evaluación y Reporte) y nuestro Grupo realizó la primera en 2018, obteniendo un puntaje de 34%, lo cual representa una posición intermedia en el grado de implementación de los Principios para el Empoderamiento de la Mujer e implica que debemos abordar el tema con un enfoque más estratégico e implementar medidas concretas. Como

un primer avance en este sentido, en 2019 creamos el **Comité de Diversidad** y avanzamos en la elaboración de un plan para comenzar a trabajar en acciones determinadas en diferentes ámbitos. En ese mismo año, en el marco del evento #EmpresasPorEllasWEPs 2019, fuimos reconocidos por ONU Mujeres por haber finalizado dicho plan de acción, el cual marca nuestro compromiso en la gestión por lograr una mayor igualdad de género.



Participación en el Foro Ejecutivo de Mujeres del Seguro.





## COMITÉ DE DIVERSIDAD DEL GRUPO SANCOR SEGUROS

Durante el ejercicio dimos el segundo paso del Programa Ganar-Ganar: "La igualdad de género es un buen negocio", que fue la constitución de un Comité de Diversidad que involucra a personas de distintas áreas para trabajar, teniendo en cuenta el resultado del autodiagnóstico que realizamos como primer paso.

El Comité está conformado por las áreas de Administración del Personal, Capital Humano, Responsabilidad Social Empresaria, Relaciones Públicas y Publicidad, Marketing y Gestión de Riesgos, Técnica y Cumplimiento Normativo. Está a cargo de diseñar las acciones a implementar para cada una de las líneas identificadas como estratégicas, establecer metas cuantificables, implementar el plan de acción y diseñar indicadores de desempeño. Durante el ejercicio, se llevaron a cabo 4 reuniones de trabajo donde se abordaron temas tales como:

- elaboración de un Protocolo de Violencia en el ámbito de trabajo;
- capacitaciones sobre sesgos inconscientes a directivos y a todo el personal;
- diseño de productos con foco en la mujer;
- trabajo con la cadena de valor apoyando emprendimientos liderados por mujeres;
- revisión de nuestras políticas en cuanto a la solicitud y selección del personal;
- reflexión sobre los sesgos/estereotipos de género en nuestras publicidades, la elaboración de un Protocolo de Violencia en el ámbito de trabajo; la realización de capacitaciones sobre sesgos inconscientes a directivos y a todo el personal; la elaboración de productos con foco en la mujer; trabajar con la cadena de valor apoyando emprendimientos liderados por mujeres; la revisión de nuestras políticas en cuanto a la solicitud y selección del personal; trabajar sobre los sesgos/estereotipos de género en nuestras publicidades, entre otros temas.

## FORO EJECUTIVO DE MUJERES EN EL SEGURO (FEMS)

En marzo de 2019 se presentó este espacio de reflexión sobre la temática de género en las empresas del sector asegurador, del cual el Grupo Sancor Seguros fue impulsor y uno de los principales patrocinadores. Fiel a la idea inicial de concretar encuentros para brindar capacitación y herramientas para que las empresas puedan implementar cambios en este aspecto, durante el segundo semestre de 2019, se desarrollaron tres actividades de capacitación del Foro.

En diciembre se llevó a cabo el cierre del FEMS, en cuya apertura participó nuestro CEO Alejandro Simón ([Ver discurso](#) ▶) y del evento de cierre, la Gerente de RSE, Betina Azugna. Como resultado del trabajo realizado durante el año, tres empresas aseguradoras se adherieron al Programa "Ganar Ganar" de ONU Mujeres.

En 2020, renovamos nuestro apoyo para continuar apalancando la igualdad de género en la industria aseguradora, a través de este Foro.



## EMPODERAMIENTO ECONÓMICO

Comenzamos a participar del **Laboratorio de Innovación**, un proyecto internacional, financiado por Acces to Insurance Initiative (AZii) y GIZ's Global Leadership Academy, y promovido localmente por la Superintendencia de Seguros de la Nación. Su objetivo es incentivar el diálogo y el aprendizaje mutuo entre las principales partes interesadas en el sector de seguros inclusivos, inspirarnos a tomar medidas y ayudarnos para tomar el liderazgo dentro de nuestros sectores y organizaciones.

Este laboratorio lleva un proceso de 18 meses con la participación de 60 líderes de seguros inclusivos de 4 países: Argentina, India, Marruecos y Ruanda. En el marco de esta iniciativa estamos trabajando en el desarrollo de seguros inclusivos en nuestro país, con el foco puesto principalmente en la mujer, relevando las necesidades que se planteen para desarrollar productos que sean accesibles, confiables, convenientes y sostenibles.





## COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN SOCIAL



### Derechos Humanos

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

1 3 8 10 11



Charla de Sesgos Inconscientes.



Charla de TDAH.

Desde 2016 el Grupo cuenta con un **Programa de Inclusión** que contempla diferentes ejes y públicos sobre los cuales vamos avanzando gradualmente. Durante el ejercicio se dio prioridad a dos de dichos ejes: Compromiso con la inclusión y Concientización y comunicación inclusiva.



### EMPLEO INCLUSIVO \*

Desde Capital Humano se está avanzando en la creación de un área de Diversidad e Inclusión, que apunta no solo a continuar con el trabajo realizado hasta ahora sino también apalancar una gestión estratégica en este tema abarcando varios aspectos, entre ellos, la incorporación de personas de diferentes grupos en condiciones de vulnerabilidad.

\* 9



personas con discapacidad en el programa de convivencia laboral



### ACCESIBILIDAD

Continuamos trabajando para que nuestras páginas web sean más accesibles, a través del cumplimiento de lineamientos de accesibilidad establecidos por el estándar W3C Nivel AA. Dicho estándar posibilita desarrollar páginas web con ciertos requerimientos que permiten a las personas con discapacidad navegar de forma accesible en las mismas.



### COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN

Este año continuamos participando de grupos de trabajo que fomentan el aprendizaje en materia de diversidad e inclusión: Amcham Diversity, IDEA Diversidad, RED de Empresas por la Diversidad y Consejo Publicitario Argentino. Compartimos con las áreas correspondientes las distintas iniciativas y capacitaciones que se presentan en estos grupos.



### NEGOCIOS INCLUSIVOS

Desde distintas áreas hemos comenzado a utilizar plataformas donde existen bases de proveedores con criterios inclusivos. Esta es una de las cuestiones consideradas en nuestra Política de Compras, por lo que asumimos el compromiso de comenzar a sistematizar estas contrataciones.

\* 360



inscritos a las charlas de TDAH

\* 119



participantes de la charla de sesgos



### CONCIENTIZACIÓN Y COMUNICACIÓN INCLUSIVA \*

En agosto de 2019 tuvieron lugar dos jornadas de capacitación sobre "Problemas de conducta infantil: impacto en el hogar y en el aula" y sobre "Trastorno de la Hiperactividad (TDAH)", en el Edificio Corporativo de nuestro Grupo. Estuvieron a cargo de la Dra. Andrea Abadi, del Grupo INECO. Hacia finales de 2019, coordinamos otras dos charlas, en esta oportunidad sobre "Sesgos no conscientes" para todos los colaboradores de la ciudad de Sunchales, a cargo de María José Sucarrat de RED de Empresas por la Diversidad.



# PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

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



## DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL. ACCESO A LA TECNOLOGÍA



**Participación Activa y Desarrollo de la comunidad**  
 Asunto 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades.  
 Asunto 4. Desarrollo y acceso a la tecnología.  
 Asunto 5. Generación de riqueza e ingresos.

1 4 8 10 12

Estamos convencidos de que la innovación aplicada al desarrollo de productos y servicios sustentables es el camino para continuar a la vanguardia en sintonía con los cambios sociales, culturales, económicos y ambientales a los que se enfrenta el mundo de hoy.

Combinando conocimiento, ciencia y tecnología somos una empresa que permanentemente innova con iniciativas vinculadas al corazón del negocio pero que además van más allá y contribuyen al desarrollo sostenible de las comunidades



## CENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, EMPRESARIAL Y SOCIAL \*

Transcurridos 7 años desde la creación de CITES, en este ejercicio se aprobó la inversión de 4 nuevas empresas denominadas Bionirs, Ergo Bioscience, Stradot y Clover.

Actualmente CITES cuenta con 14 startups en portfolio, es decir empresas que se encuentran en edad temprana y presentan grandes posibilidades de crecimiento. Entre ellas podemos mencionar EOLO PHARMA, dedicada a generar nuevas drogas para tratamiento de enfermedades metabólicas como Diabetes tipo II; NECTRAS, una solución remota, geoposicionada y automatizada para monitoreo y control de plagas en agricultura y ARDAN, empresa farmacológica que desarrolla coadyuvantes para mejorar los tratamientos de inmunoterapia oncológica.

En este periodo, además, el equipo de CITES evaluó alrededor de 150 proyectos en el marco del evento Bootcamp realizado en Bariloche en octubre de 2019 y del "Company Building Program", una nueva forma de seleccionar emprendimientos que conlleva varios meses.



Render del edificio del Centro Universitario.

Este programa consiste en capacitaciones virtuales donde el equipo de CITES guía a investigadores, estudiantes de doctorado o postdoctorado, emprendedores o visionarios a construir su propia startup. Se evaluaron proyectos que abordan distintas temáticas (Biotecnología, TIC'S, Ingeniería, Nanotecnología, Ambiente, entre otras) provenientes de provincias argentinas y otros países de la región y europeos.

Para ampliar información sobre las startups de CITES en portfolio consultar [Reporte de Sustentabilidad de CITES](#). ➔



CITES junto a algunas de sus empresas incubadas llevaron adelante diferentes proyectos para atenuar los efectos de la pandemia de COVID-19. Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

**Llamando al Doctor:** esta aplicación, que brinda atención médica a través de un consultorio virtual, se puso a disposición de todos los vecinos de la ciudad de Sunchales, asegurados, Productores Asesores de Seguros y empleados del Grupo Sancor Seguros y trabajadores contagiados de COVID-19 con cobertura de Prevención ART.

**Phylumtech:** junto a Llamando al Doctor y ViewMind, desarrolló un respirómetro para medir remotamente la frecuencia respiratoria del paciente y de esa manera controlar a distancia la evolución del mismo. Asimismo, Phylumtech junto a CITES, fabricó máscaras de polietileno (PET) de protección para los profesionales de la salud de la localidad de Sunchales, mediante la utilización de la impresora 3D y corte láser.

**Radbio:** desarrolló investigaciones sobre una nueva molécula que puede utilizarse en etapas tempranas de la infección provocada por COVID-19 y así detener el avance de la enfermedad. A su vez, esta molécula podría tratar la fibrosis pulmonar en los pacientes infectados más avanzados. Para ello, esta empresa accedió a un importante subsidio otorgado por la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica y la Fundación Bunge y Born.

**Ciclador mecánico:** se desarrolló un prototipo basado en la utilización de resucitadores manuales para brindar soporte ventilatorio a pacientes críticos afectados por el virus COVID-19. Dicho prototipo, comenzará el proceso de aprobación que solicita la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) para luego ser utilizado en pacientes.



## CENTRO CITES - INECO >

El Centro CITES INECO, que implicó una inversión de 300 millones de pesos y nació por la asociación estratégica entre CITES e INECO, con el aporte de la Fundación INECO y Fundación Grupo Sancor Seguros, impulsa el conocimiento, la salud, la investigación al mismo tiempo que busca brindar atención de calidad orientada a conseguir una mayor autonomía funcional y una mejor calidad de vida de los pacientes.

Posee un Departamento de Neuro-desarrollo y CEA - Condición del Espectro Autista - concebido como una plataforma de diagnóstico de estándares internacionales, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pequeños y sus familias, haciendo foco en desarrollar la autonomía, la educación y el manejo cotidiano del grupo familiar en su conjunto. Esto último, posibilita que las personas con espectro autista logren vivir de manera plena e integrada a la sociedad, ejerciendo su derecho a educarse, formarse y trabajar.

Con un rol clave en educación, también alberga el Instituto de Altos Estudios del Conocimiento y cuenta con un espacio de co-working, totalmente equipado con la más avanzada tecnología, para así contribuir al desarrollo de un ecosistema.

1 y 2 | Instalaciones del Centro CITES - INECO.

3 | Departamento de Neurodesarrollo y Condición del Espectro Autista.



Fundación INECO y Fundación Grupo Sancor Seguros elaboraron en conjunto una guía de recomendaciones con el objetivo de proveer a la comunidad de información válida sobre dos grandes temas: el manejo de la ansiedad y el estrés y la promoción de bienestar en contexto de aislamiento. Fueron 10 publicaciones en total las que se compartieron con todos los grupos de interés sobre temas como: recomendaciones para pacientes con discapacidad, sus familias y asistentes ante las medidas de aislamiento en el marco del COVID-19; para familiares o cuidadores de pacientes con deterioro cognitivo, enfermedad de Alzheimer u otras demencias en épocas de coronavirus.





## EDUCACIÓN Y COOPERATIVISMO \*



### Participación Activa y Desarrollo de la comunidad

Asunto 1: Participación activa de la comunidad

Asunto 2: Educación y cultura.

Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades.

Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos.

Asunto 7: Inversión social.

1 3 4 8 10

## PROMOCIÓN DEL COOPERATIVISMO ESCOLAR

Para este período se ha trabajado fuertemente en el programa de “Promoción del Cooperativismo Escolar” de **Fundación Grupo Sancor Seguros** ➤ que se desarrolla hace más de una década en distintas provincias de Argentina, como así también en algunas ciudades de Uruguay, Paraguay y Brasil, a través de vínculos cooperativos con estos países vecinos. La idea principal de este programa es enseñar y comunicar los valores que motivan la constitución de Cooperativas Escolares en escuelas de nivel primario, secundario, rurales y de educación especial.

Priorizamos la interacción con los alumnos cooperativistas y docentes guías pertenecientes a las diversas Cooperativas Escolares, a través de acciones de difusión y capacitación mediante plataformas digitales. Para ello se cuenta con la plataforma virtual de nuestra Fundación [www.campus\\_virtualfundaciongss.com](http://www.campus_virtualfundaciongss.com) que nuclea y relaciona a las múltiples Cooperativas Escolares.

Ante el contexto devenido de la pandemia global, se reformuló y afianzó este sitio web, con nuevas propuestas que permiten una mayor visibilidad y actividad.

## FEDERACIÓN DE COOPERATIVAS ESCOLARES DE SUNCHALES (FE.COOP.E.S.)

Fe.Coop.E.S. constituye la primera Federación de Cooperativas Escolares de Argentina y con el objetivo de promover acciones de bien social está conformada por estudiantes cooperativos quienes representan a cada Cooperativa Escolar de los niveles primario, secundario, del ámbito rural y de educación especial de Sunchales.

En julio de 2019, la Fe.Coop.E.S. organizó en Sunchales el 3° Encuentro Internacional de Cooperativas Escolares junto a sus padrinos, reuniendo a más de 400 alumnos y profesores cooperativistas de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay. Entre sus asistentes se subrayan las participaciones del Sr. Ariel Guarco, Presidente de la Alianza Cooperativa Internacional y de la Sra. Graciela Fernández, Presidenta de la Alianza Cooperativa Internacional - Región de las Américas.

Para ampliar información sobre Educación Cooperativa, Intercambios Cooperativistas consultar el **ANEXO de este Reporte, Capítulo 7.** ➤ A



1] Visita Presidente ACI y Presidenta ACI Américas en el 3° Encuentro Internacional de Cooperativas Escolares, Sunchales.

2] Consejo FeCoopES 2019-2020.

3] FEDEFA- Vínculos Cooperativos 2019.





## INSTITUTO COOPERATIVO DE ENSEÑANZA SUPERIOR (ICES) > \*

Nuestra Fundación cuenta con su propio establecimiento de formación que brinda educación secundaria, superior no universitaria y varias carreras de pregrado y grado a través del Centro Universitario Sunchales (CUS).

En los últimos años, la matrícula del nivel secundario se ha acrecentado en un 50%, y se avanzó en capacitaciones orientadas para todos los docentes del nivel secundario en nuevas prácticas en función de la necesidad de los estudiantes: nuevas formas de aprender; nuevo Modelo Pedagógico enmarcado en las dimensiones Neuro-Tecno-Cognitivo-Pedagógico-Digital y Social; plataforma Moodle como complemento y aliado de la educación y capacitaciones brindadas por Fundación INECO, sobre neurociencias y aprendizaje, alcances y utilidad de las neurociencias en el aula.



### NUEVO EDIFICIO DEL INSTITUTO COOPERATIVO DE ENSEÑANZA SUPERIOR (ICES) Y DEL CENTRO UNIVERSITARIO SUNCHALES (CUS)

Se culminó la construcción del nuevo edificio del CUS, que nuclea al ICES, en el predio urbanizado "Ciudad Verde" del Grupo Sancor Seguros sobre Ruta Nacional N° 34, en Sunchales. Se trata de un moderno edificio que permitirá ampliar la oferta educativa con miras a la consolidación de convenios educativos con diversas universidades brindando así la posibilidad de estudiar carreras de grado en la ciudad, entre ellas Mecatrónica, Diseño Industrial, Automatización y Robótica.

\* **233**

alumnos en el nivel secundario

\* **169**

alumnos en el nivel terciario y universitario

\* **511**

alumnos egresados, desde 1986, del nivel terciario/universitario

## CURSOS DE COOPERATIVISMO

En 2019 se ha finalizado la 8va. edición del Curso Superior en Cooperativismo (modalidad a distancia) con la participación de 49 alumnos. En 2020 se ha lanzado la novena edición de este Curso con la participación activa de 90 alumnos.

A su vez, el ICES con el apoyo de Fundación Grupo Sancor Seguros y Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda., y con la articulación educativa de la Confederación de Cooperativas de Alemania (DGRV), desarrolló un Curso para Consejeros, Síndicos y Funcionarios de Cooperativas y Mutuales.



Firmamos un convenio que permitirá potenciar la actividad del Centro Universitario Sunchales.

COVID 19



## CAPACITACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA

En marzo de 2020 el ICES ha comenzado con el dictado de algunas clases en los distintos niveles, pero con el advenimiento de la pandemia se discontinuó la asistencia presencial, y se llevan adelante los cursados de forma virtual. Por ello, la inauguración formal del nuevo edificio ha quedado postergada hasta que pueda efectuarse de acuerdo a los protocolos.

El Nivel Superior y Universitario del ICES brindó capacitaciones a sus docentes en herramientas de enseñanza virtual sincrónica, garantizando que todos los aspectos académicos estén cubiertos.

Además, se acompañó a los alumnos con un equipo académico ante inconvenientes o problemas de acceso y/o comprensión. Se confeccionó un protocolo con lineamientos para garantizar el proceso de formación académica del alumnado, cubriendo aspectos de organización y método de las clases virtuales, roles y responsabilidades y orientaciones pedagógicas.

## "INET EN CASA" \*



Nuestro Grupo apoya como sponsor esta propuesta que tomó aún mayor relevancia ante la pandemia. La misma pertenece al Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Nación, a través del Programa En FoCo del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET).

Con **"INET en Casa"** se propone un acompañamiento de las trayectorias educativas y apuntar a una mejora en la calidad de los aprendizajes y en los rendimientos académicos de alumnos de todas las provincias. Se trata de un sistema para apoyar a estudiantes desde el hogar, que permite que los

alumnos aprendan a su ritmo, cuándo y dónde quieran, además que docentes y padres puedan seguir su progreso.

Entre sus principales características se destaca el agregado de valor al aprendizaje, potenciándolo desde el hogar, con una herramienta personalizada que puede ser utilizada por el docente para nuevas dinámicas de aprendizaje. La iniciativa incluye: sistema de evaluación y prácticas online; mapa curricular; métricas detalladas del uso del sistema para medir el éxito del programa; personalización por institución, materia, docentes y alumnos y contenidos multimediales.





# PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD HACIA NUESTRAS COMUNIDADES



Participación Activa y Desarrollo de la comunidad  
Asunto 1. Participación activa de la comunidad.  
Asunto 6. Salud.  
Asunto 7. Inversión social.

3 4 11

**Con enfoque en los Derechos Humanos priorizamos el derecho a la vida y para ello proponemos diversas acciones para colaborar en el cumplimiento de un objetivo primordial: reducir los siniestros viales y salvar vidas.**

## PROGRAMA NACIONAL DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO “RUTAS EN ROJO” » \*

Esta iniciativa lleva 13 años de implementación ininterrumpida y sostiene el compromiso del Grupo Sancor Seguros a través de un trabajo por la Seguridad Vial que procura llegar a todos los sectores vulnerables y demás grupos estratégicos. El programa consta de diferentes líneas de acción, algunas de las cuales se desarrollan desde su inicio y otras se modificaron o adaptaron según nuevas necesidades.

Mientras lo permitió el contexto, durante el ejercicio la acción principal fue a través del Móvil Rutas en Rojo, un tráiler que recorre el país y está equipado con 8 estaciones informatizadas que brindan la posibilidad de realizar test gratuitos y confidenciales para evaluar las aptitudes

psicofísicas y cognitivas para conducir vehículos.

Para coordinar las visitas del Móvil generamos alianzas con el sector público y la sociedad civil a través de asociaciones que también se ocupan de la temática vial y entidades de familiares de víctima del tránsito. Resulta clave, además, la labor de nuestra cadena de valor, desde nuestros productores asesores presentes en cada localidad, hasta las empresas clientes donde coordinamos visitas del Móvil a sus instalaciones.



1, 2 y 3| Móvil “RUTAS EN ROJO” - Gira Provincia Buenos Aires.



## CENTRO DE SALUD EN MISIÓN LA MERCED \*

Este Centro de Salud emplazado en Salta fue creado gracias al trabajo conjunto entre Sancor Seguros y la Fundación Cultura Nativa. Presta atención médica a la población cercana en un contexto vulnerable: en la comunidad de La Merced viven unas 96 familias con un total de 460 habitantes.

Dentro de las prácticas que brinda el Centro de Salud está el control de embarazadas, control de talla y peso de niños en tratamiento nutricional, control de pacientes bajo tratamiento crónico y prestaciones de atención primaria de salud.

Durante el ejercicio se inauguró un consultorio oftalmológico, pionero en la región, con equipamiento especializado que permitió el acceso al plan de salud visual en esta zona del Chaco Salteño a cientos de personas. Además, se desarrollaron las siguientes actividades:

- intervenciones quirúrgicas en la ciudad de Tartagal y controles en el consultorio oftalmológico del Centro de Salud de La Merced;
- capacitación a docentes de la región para evaluar agudeza visual en los alumnos y detectar tempranamente enfermedades de la visión y de los ojos;
- controles de embarazos y ecografías;
- atención mensual de un enfermero universitario;
- jornadas de salud durante la Fiesta de la Cultura Nativa en las que, médicos de distintas especialidades, ofrecieron atención en el Centro de Salud.

**\* 150**   
habitantes de La Merced atendidos en promedio por mes

**\* 4**   
operativos clínicos con atención de especialidades

**\* 1.200**   
personas alcanzadas en las jornadas de atención oftalmológica

**\* 200**   
controles quirúrgico oftalmológicos

**\* 800**   
lentes recetados entregados gracias a donaciones



## IMPACTOS Y RESPUESTAS ANTE COVID

• En una acción conjunta con la Municipalidad de Sunchales (sede de nuestra casa matriz), pusimos a disposición en forma gratuita a la herramienta “Llamando al Doctor” para que todos los habitantes de la ciudad puedan acceder a este servicio transformando a Sunchales en la primera ciudad del país en contar con la opción de video consultas médicas que dé cobertura a toda su población. Esto fue una forma de contribuir a que la población permanezca en su casa, no concurren a las guardias y liberen las líneas normales de atención o bien tengan una línea a disposición. Asimismo, nos hicimos cargo del financiamiento para la compra del equipamiento necesario –especialmente respiradores–, para habilitar junto a Atilra (Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Argentina), 16 camas de Unidad de Terapia Intensiva, para la atención de potenciales pacientes graves con Covid-19 de la ciudad de Sunchales.

• Prevención ART realizó una importante donación al Gobierno de la Provincia de Corrientes consistente en insumos y elementos de protección para los profesionales de la salud, además de elementos de limpieza para los efectores públicos abocados a la atención de pacientes con coronavirus.

• Desde el Grupo Sancor Seguros se organizó una colecta entre todos los empleados del país, con el fin de contribuir a través de un aporte económico con distintas instituciones, ONGs, banco de alimentos, hospitales, etc. En cada una de esas localidades, el Grupo también hizo su contribución en forma directa. Para realizar esta gestión, los Referentes de RSE tuvieron un lugar fundamental, dado que fueron los intermediarios que se encargaron de realizar, junto con los Gerentes de cada UN, la identificación de la entidad local.

Para ampliar información sobre las instituciones beneficiarias, consultar el ANEXO de este Reporte, Capítulo 7. 



# PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD EN LAS FUTURAS GENERACIONES



## Participación Activa y Desarrollo de la comunidad

Asunto 1. Participación activa de la comunidad.

Asunto 6. Salud.

Asunto 7. Inversión social.

3 4 11



## PARQUE TEMÁTICO DE EDUCACIÓN VIAL \*

Surgido en 2010, y emplazado en la ciudad de Sunchales, este parque brinda educación vial para niños de 5 a 12 años, pero también aprenden los adultos que acompañan a los chicos. El mismo ofrece diversas visitas, de acuerdo a las edades de quienes lo recorren y también recibe visitas institucionales.

En el ejercicio también se han efectuado visitas de empleados del Grupo Sancor Seguros junto a sus familiares, en el marco de la modalidad "Con mi familia seguro"; esta acción nos ha permitido compartir la experiencia educativa en materia vial con 120 personas que asistieron en 6 visitas diferentes.

## CLUB PREVENIÑOS > \*

En el marco de los Derechos del Niño y Principios Empresariales a los que adherimos, desde Preveniños desarrollamos ac-

ciones pensadas en la seguridad como un derecho de los chicos, y a la familia como garante del mismo.

A través de mensajes, videos animados y propuestas lúdicas en las redes sociales de Club Preveniños (Facebook, Instagram y YouTube), procuramos alcanzar a chicos y grandes con propuestas innovadoras.

Durante septiembre y octubre de 2019, se lanzó la nueva campaña de los PreveTubers. Con esta innovadora acción buscamos contribuir en la formación de una generación que sea capaz de enfrentar riesgos con seguridad, rompiendo con la dicotomía prevención vs. diversión.

PreveTubers se difundió a través de las redes sociales de Preveniños donde se invitó a los chicos a grabar y compartir sus propios videos simulando ser "youtubers" y tuvo además una experiencia vivencial con alumnos de una escuela de la localidad de Tornquist, provincia de Buenos Aires, que cuenta con su Cooperativa Escolar apadrinada por la Fundación de nuestro Grupo.



Cuando inició el período de pandemia y aislamiento social, desde Preveniños se adaptaron y subieron a las redes los consejos elaborados por UNICEF para padres; recomendaciones e ideas para hacer cosas en la casa con los chicos; consejos para los adultos sobre cómo manejar el teletrabajo teniendo los chicos en la casa, entre otros.

## REDES SOCIALES: MENOS ES MÁS



\* 30.087  
visitas totales desde 2010.

\* 79.984  
seguidores en Facebook.

\* 2.598  
seguidores en Instagram.

\* 128.612  
visualizaciones en Youtube

\* 251.776  
personas alcanzadas en Instagram.

## MI PRIMERA LICENCIA \*

Este programa está orientado a jóvenes que están cursando el último año del nivel secundario, para brindarles conocimientos y promover buenas conductas en los próximos conductores. Este curso les permite realizar una capacitación para que puedan obtener su licencia de conducir y, gracias a una alianza con los Municipios, les permite ser eximidos de abonar la tasa municipal del trámite de dicha licencia.

Puntualmente en este período se llevaron a cabo dos ediciones del programa, una en la localidad de Sunchales y otra en San Rafael, Mendoza. En los distintos encuentros, a cargo de especialistas en Seguridad Vial se hace hincapié en la educación vial, la toma de conciencia y la prevención de riesgos y accidentes.



Edición de "Mi primera licencia" en Sunchales.



## GEN PRE > \*

Este programa dirigido a los jóvenes se implementa mediante acciones en las que abordamos temáticas de prevención de riesgos y hábitos saludables junto a entidades preocupadas por las mismas temáticas.

A través de un perfil de Instagram, procuramos llegar a los jóvenes con publicaciones que reflejen una actitud positiva y de autocuidado y además damos a conocer nuestras participaciones e invitamos a sumarse.

## Recital del Estudiante Solidario \*

Como cada año, en conmemoración del 13º aniversario del "Día del Estudiante Solidario" acompañamos el concierto organizado por la **Asociación "Conduciendo a Conciencia"** > que en 2019 tuvo lugar en el Teatro Ópera de Buenos Aires. El evento tiene una motivación solidaria para no olvidar al grupo de nueve estudiantes y la docente de Capital Federal que en 2006 perdieron la vida cuando volvían de ayudar a una escuela del norte argentino. Lo recaudado por la venta de entradas fue destinado a la compra de alimentos no perecederos y se recolectaron donaciones que luego fueron entregadas en establecimientos de zonas desfavorables en cinco provincias de Argentina.



1 y 2 | Portada y posteos para "GEN PRE"

3 | "Conduciendo a Conciencia", Teatro Ópera 2019.





### Jóvenes Sustentables en el Tránsito \*

Se lanzó la segunda edición de este programa que el Grupo desarrolla junto a CESVI Argentina, destinado a alumnos de 5to. y 6to. año de colegios secundarios, quienes ya son partícipes activos del tránsito y pronto comenzarán a conducir vehículos. El programa consta de charlas sobre caminos seguros, es decir, el recorrido que pueden hacer los chicos desde su casa hasta llegar a la escuela; qué medios de transporte utilizan; qué formas alternativas -y ecológicas- disponen para trasladarse; circulación en motos, velocidad y alcohol, entre otros temas. Los cursos comenzaron en junio de 2019 y se realizaron hasta el mes de octubre de ese año, en diferentes escuelas -públicas y privadas- del Municipio de San Antonio de Areco en la provincia de Buenos Aires. En noviembre se realizó el cierre con la presencia de nuestro Móvil "Rutas en Rojo".

### Divertite sin Alcohol \*

En agosto de 2019 desarrollamos una actividad conjunta entre la Fundación del Grupo y el Área de RSE, como prueba piloto para comenzar a abordar en las escuelas donde apadrinamos Cooperativas Escolares, temáticas importantes para lograr que las generaciones futuras convivan en un mundo más saludable.

En este caso la temática elegida por la escuela de la ciudad de Santa Fe fue "Diversión sana: cero alcohol y drogas", en la cual participó la **Asociación Civil Divertite sin Alcohol** ➤, entidad con la que venimos trabajando desde hace varios años en la organización de matinés en época estival y un concurso de afiches sobre alcohol y conducción.

Además, participamos de la entrega de premios de la 9na edición de dicho concurso, que tuvo lugar en el Centro Cultural Borges. En el evento, se entregaron los premios

que otorga Sancor Seguros a las tres duplas ganadoras entre la selección de afiches vinculados a consumo problemático y conducción. Además se hicieron presentes los chicos de la escuela de Santa Fe que habían quedado preseleccionados y viajaron especialmente para asistir al evento significando la primera experiencia federal del concurso de afiches.



1] Concurso de Afiches "Divertite sin alcohol"

2] Charla en San Antonio de Areco, "Jóvenes Sustentables en el tránsito".

\* +1.000 alumnos participantes

\* 10 escuelas ubicadas en lugares especialmente vulnerables al tránsito

\* 40 alumnos participaron de la charla en Santa Fe

\* 427 duplas de alumnos participaron del concurso de afiches

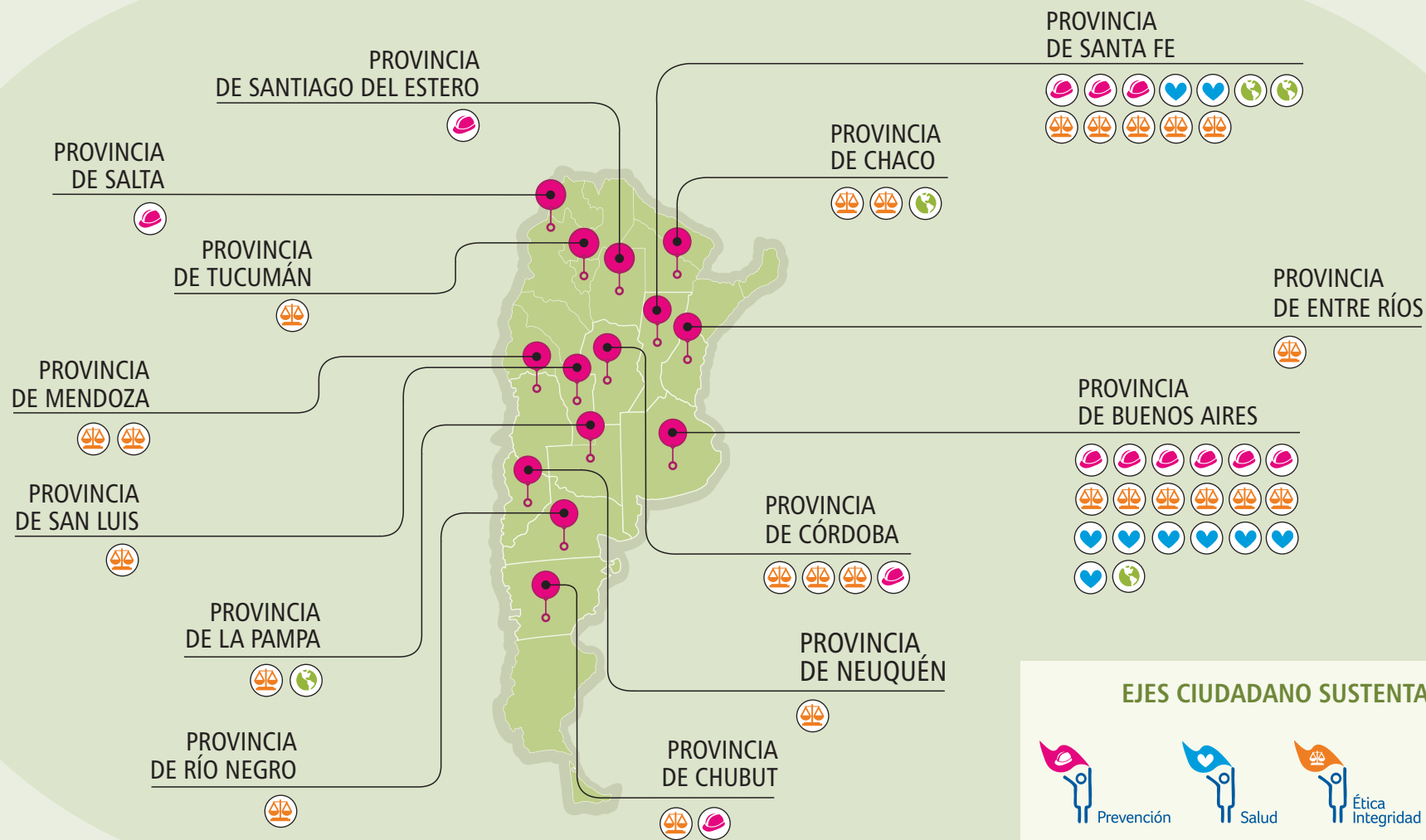
\* 561 personas asistieron al evento de entrega de premios

Charla "Divertite Sin Alcohol" en escuela de barrio Alto Verde, provincia de Santa Fe.





# ALCANCE GEOGRÁFICO DE LAS ACCIONES REALIZADAS EN LA COMUNIDAD



**EJES CIUDADANO SUSTENTABLE**

- Prevención
- Salud
- Ética Integridad
- Medio ambiente



# CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Estrategia de cuidado del ambiente >

Uso sostenible de los recursos >

Conformidad ambiental de los productos y servicios >

Prevención de la contaminación >

Adaptación a los cambios meteorológicos >



## ESTRATEGIA DEL CUIDADO DEL AMBIENTE



### El Medioambiente

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



CARING FOR CLIMATE  
Compromiso 2

3 8 11 12 13

### PILARES DE LA ESTRATEGIA PARA LA PRESERVACIÓN DEL AMBIENTE, LA SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS:



USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Ver más >>



CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ver más >>



PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

Ver más >>



ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS

Ver más >>



En 2018 el Grupo se sumó a la iniciativa Protección del Clima (Caring for Climate), elaborada de manera conjunta entre Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la secretaría de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), destinada a promover el papel de las empresas en abordar el cambio climático.

Relacionado con los Principios 7, 8 y 9 de Pacto Global, este convenio incluye cinco compromisos a asumir a través de la colaboración público-privada entre todos los participantes del Pacto Mundial.

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

A finales de 2019 realizamos un **análisis y evaluación del cumplimiento** del Grupo con los compromisos de la iniciativa Cuidando el Clima, en función de los estándares GRI que reflejan los requisitos de COP-Climate. Los resultados cuantitativos del análisis se vieron afectados por la inclusión de los estándares GRI Emisiones, Efluentes y residuos, y Cumplimiento ambiental, temas que no son materiales para nuestro Grupo. De todas maneras, este ejercicio nos permitió ver que existe un gran margen para la mejora en el cumplimiento de los compromisos de la iniciativa.

Para ampliar sobre los Compromisos de Caring for Climate, ver [ANEXO de este Reporte, Capítulo 8](#).



Con la urgencia de atender los efectos inmediatos de la pandemia a nivel global, al inicio de 2020 quedaron relegados muchos esfuerzos en relación al medioambiente y el cambio climático. Al principio muchos creyeron que el COVID 19 tendría un lado positivo en relación al medio ambiente. Sin embargo, los impactos visibles como la mejora de la calidad del aire o la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, solo fueron consecuencias temporales de la desaceleración económica causada por el virus.

Por el contrario, la pandemia profundiza las consecuencias del cambio climático y más que nunca debemos comprender que la salud humana y planetaria están intrínsecamente vinculadas, y que la lucha contra el calentamiento global se ha convertido en uno de los desafíos claves de esta época para la supervivencia de la humanidad.

“Cualquier impacto ambiental positivo que surja de esta aborrecible pandemia debe ser un cambio en nuestros hábitos de producción y consumo hacia un ambiente más limpio y ecológico”, Inger Andersen, directora del programa ambiental de la ONU. Ver más



## USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS



El Medioambiente

Asunto 2. Uso sostenible de los recursos.

3 8 11 12 13



CARING FOR CLIMATE  
Compromiso 1



CARING FOR CLIMATE  
Compromiso 5

Apuntamos a la ecoeficiencia energética progresiva en todas las instalaciones del Grupo, con el objetivo de reducir la utilización de energía y minimizar la contaminación ambiental.

Se incorporan parámetros de ecoeficiencia en el diseño de nuevos edificios y se promueve el ahorro energético mediante otras estrategias en aquellos espacios que ya tienen varios años.

En 2019 el **Edificio Corporativo del Grupo en Sunchales**, obtuvo la Recertificación LEED EBOM v 2009 (Edificios Existentes Operación y Mantenimiento), otorgada por el United States Green Building Council (USGBC – Consejo de Edificios Verdes de Estados Unidos). Esta Certificación, que se mantendrá vigente por un plazo de cinco años, reconoce los esfuerzos por reducir el impacto en el medio ambiente a través de una operación eficiente de los sistemas, implementando políticas amigables (manejo de residuos, gestión del agua y la energía, limpieza, compras, etc.) y adaptando el diseño del edificio, de ser necesario, para garantizar la eficiencia energética y la calidad de aire interior.

El desarrollo urbano del Grupo en Sunchales, **Ciudad Verde**, también sigue los lineamientos para certificación LEED, para la construcción del Instituto Cooperativo de Enseñanza Superior.

### ALGUNOS INDICADORES CONTEMPLADOS A LOS FINES DE LA CERTIFICACIÓN LEED DEL EDIFICIO CORPORATIVO



**42.595 kg**

de residuos de bienes consumibles  
(**54%** reciclados).  
**-23,5%** que el ejercicio anterior.



**18.786**

litros de energía consumida (gas).  
**-26%** que el ejercicio anterior.



**5.853 m3**

de agua consumidos.  
**-16%** que el ejercicio anterior.



**2.929.200 kWh**

de energía consumida (electricidad).  
**+6,2%** que el ejercicio anterior.



## CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Asuntos de Consumidores  
Asunto 3. Consumo sostenible.



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

3 8 12

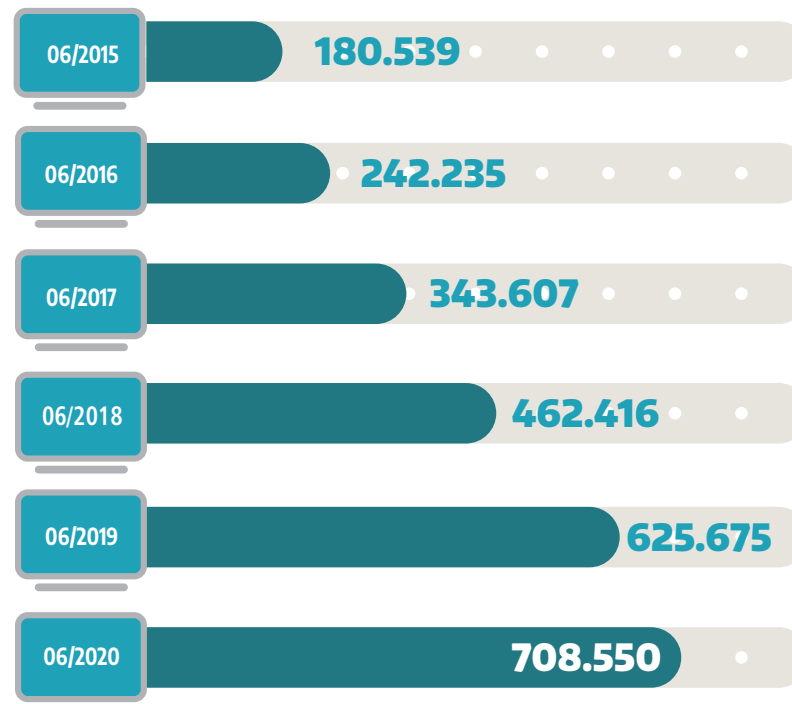


CARING FOR CLIMATE  
Compromiso 1

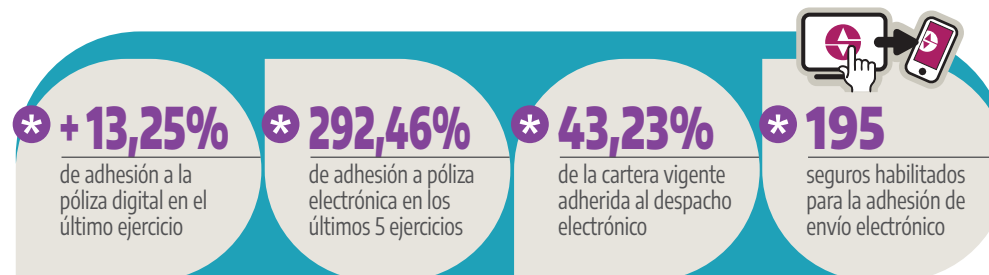
Como empresa de seguros, uno de los mayores impactos negativos en el medio ambiente es causado por el uso del papel, a través de la póliza de seguro. Al ser el instrumento que certifica el contrato o promesa de cobertura en caso de ocurrencia de un siniestro, es de suma necesidad que cada asegurado lo tenga en su poder.

Para poder cumplir con nuestro compromiso con los clientes y con el cuidado del medio en el que vivimos, hace años estamos trabajando en diferentes acciones que minimicen dicho impacto.

### ADHESIÓN A PÓLIZA ELECTRÓNICA \*



Para ampliar información sobre póliza electrónica y otras gestiones tendientes a disminuir la cantidad de papel que las pólizas impresas requieren, consultar el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 8](#). A

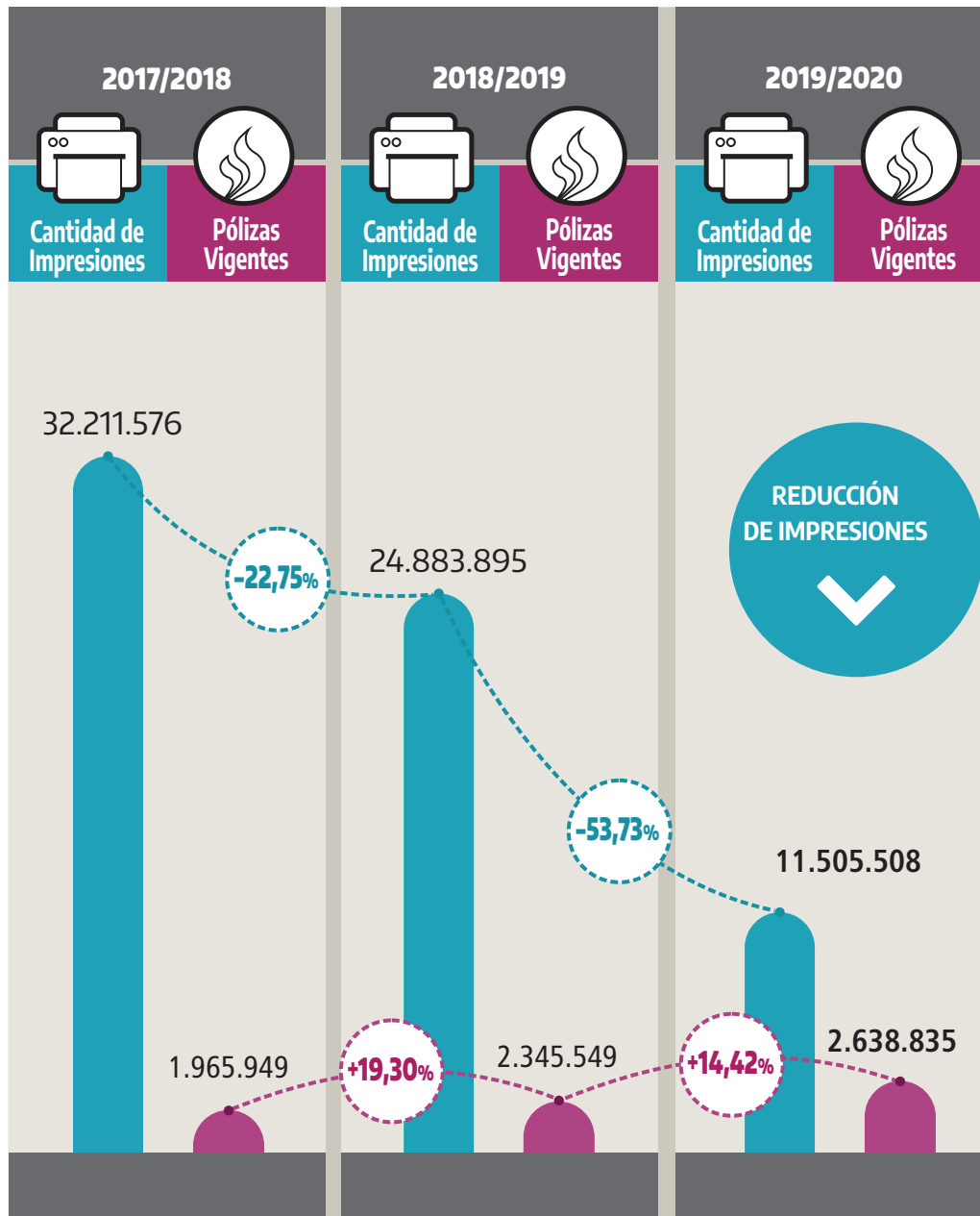


### PRODUCTIVIDAD E IMPRESIONES (CERO PAPEL) \*

Dentro del programa “Cero Papel”, el Centro de Impresión, Emisión y Despacho implementa distintas acciones para optimizar los recursos:

- digitalización de documentos
- unificación de ramos y modificaciones en pólizas
- impresión dúplex
- consulta on-line de los detalles de póliza
- factura unificada
- incentivos al cuerpo de ventas por cada póliza electrónica aceptada por los clientes.





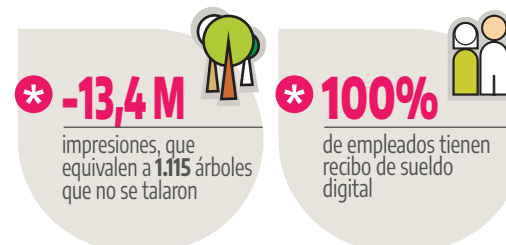
## IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN \*

La empresa cuenta con impresoras de última generación que tienen soluciones como “impresión segura” (solo imprimen cuando el usuario se identifica); cancelación de impresiones no deseadas y eliminación de los documentos enviados a imprimir y no retirados por el usuario.

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

Además, actualmente la entrega y firma de recibos de sueldos de los empleados es enteramente digital.

Para ampliar información sobre impresoras y rendimiento de las mismas, ver el ANEXO de este Reporte, Capítulo 8. (A)



- Como consecuencia de la pandemia, desde las Unidades de Negocio de Capital Federal y Córdoba se solicitó que no se imprima más la documentación correspondiente a dichas zonas, excepto pedidos puntuales de algunos intermediarios, lo cual produjo una reducción del 27% sobre el total de impresiones mensuales.
- En la ART se implementó la digitalización de documentación que las empresas deben presentarnos: se estableció una vía de comunicación y un procedimiento de aprobación de los programas de seguridad de manera virtual, y se reforzó el uso de aplicaciones.

Para ampliar información sobre indicadores de impresiones, ver el ANEXO de este Reporte, Capítulo 8. (A)



## PARTICIPACIONES EN GRUPOS DE TRABAJO

Desde 2015 participamos del **Grupo de Trabajo "Cuidando el Clima"** de la Red Argentina del Pacto. En el segundo semestre de 2019 se estuvo trabajando sobre transparencia y reportes climáticos, lo cual llevó a confeccionar una encuesta sobre Desafíos y Oportunidades en la Agenda Climática.

En 2019 comenzamos a participar del Grupo de Economía Circular del Pacto Global, que durante ese año trabajó en un documento guía para la aplicación de proyectos de economía circular para empresas que integran el Pacto. En el marco de este grupo, se realizó una visita a CEAMSE (empresa prestadora de servicios de Gestión Ambiental), para conocer en detalles el funcionamiento de un relleno sanitario y de todos los proyectos que manejan.

También participamos del **grupo coordinado por CEADS** que trabaja sobre las recomendaciones para alinear e integrar las agendas de economía circular, cambio climático, ODS y contribuciones nacionales determinadas (NDC - Acuerdo de París), a nivel público y privado. En septiembre de 2019 fuimos una de las cuatro empresas invitadas a presentar su caso en el marco del proyecto "Contribución de medidas de economía circular y eficiencia de recursos en empresas a las metas climáticas y la agenda 2030 en Argentina" que motorizó el CEADS junto con la GIZ.

## PRÁCTICAS DE ECONOMÍA CIRCULAR



CARING FOR CLIMATE  
Compromiso 3

Buscamos dar un destino sustentable a los materiales que quedan fuera de uso, generados tanto por las operaciones y gestión diaria de la empresa como por los recuperos de los bienes siniestrados producto de los siniestros de nuestros asegurados. Tratamos de que el ciclo de vida de estos productos sea circular, reingresándolo de algún modo al circuito productivo cuando ya no es útil para la empresa. Con ello optimizamos el uso de los recursos y reducimos la generación de residuos.

### BIENES EN DESUSO GENERADOS POR LA OPERACIÓN DIARIA DEL NEGOCIO \*

Un ejemplo del primer punto es cuando en Corporación o en las Unidades de Negocios se ponen en revalorización equipamiento fuera de uso en las oficinas (sillas, armarios, muebles de guardado, etc.) con el objetivo de darles una nueva vida y un destino sustentable. Para ello se realiza un inventario de los elementos en desuso y se selecciona una o varias entidades que aseguren el destino sustentable de estos elementos, privilegiando a su vez el impacto social de la acción.

En **Capital Federal**, por ejemplo, se acordó con la **ONG Vivienda Digna**, la en-

trega de todos los elementos donde cada uno es reparado (de ser necesario) y etiquetado para su trazabilidad y luego son puestos a la venta a precio social para familias de bajos recursos que se encuentren en un padrón elaborado por la ONG y verificado por asistentes sociales. Lo obtenido por la venta es utilizado para los gastos de funcionamiento de la ONG, la logística y para microcréditos sociales.

### BIENES RECUPERADOS DE LOS SINIESTROS DE ASEGURADOS \*

El segundo caso es en el marco de nuestra prestación, cuando ocurre un siniestro en algún ramo del seguro que implique bienes materiales, y luego de reemplazarlos por un producto nuevo, quedan en nuestro poder elementos que ya no pueden ser utilizados para lo que fueron diseñados. Una buena gestión evita que estos elementos tengan un destino no sostenible.

Un ejemplo de ello es lo que realizamos en **San Rafael (Unidad de Negocios Mendoza)**, donde los equipos siniestrados (televisores o computadoras) de recuperos de esa zona son entregados a la **Escuela Técnica 4-063 Luis F. Leloir** cuyos alumnos complementan su proceso de aprendizaje reparándolos para luego donarlos a instituciones que los necesiten, a través del **Rotary Club**. Mediante esta alianza estratégica de tres entidades, se ayuda a un sector vulnerable de la comunidad y se da un destino sustentable a elementos que, de otro modo, terminarían como chatarra electrónica.



Presentación del caso del Grupo Sancor Seguros a cargo del Ing. Fernando Paulón, Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional y Referente de RSE del Grupo, en la "Contribución de medidas de etcetc" organizada por el CEADS.

\* **+50**   
muebles entregados a Vivienda Digna

\* **42**   
equipos electrónicos de siniestros donados en Mendoza

## DE CHATARRA A INSUMO: ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN DE RIESGOS



Instalaciones de CESVI - Sección autopartes.

**\* 1.127**  
vehículos siniestrados de Sancor Seguros, fueron procesados por CESVI en 2019

El caso que mejor ilustra esta revalorización y destino sustentable, es la gestión de siniestros de autos que sufrieron destrucción total. Nuestro principal aliado estratégico es CESVI Argentina (Centro de Experimentación Vial dedicado a la investigación y análisis de la seguridad vial y automotriz), que desarrolla sistemas para optimizar la gestión de las compañías de seguro y aportar a la modernización del mercado reparador. Este centro recibe en su planta de Pilar, Buenos Aires las unidades de destrucción total, provenientes de las compañías de seguros socias. A su vez, CESVI posee alianzas estratégicas con distintas organizaciones de puesta en valor, reciclado y disposición final de materiales. (ver más sobre CESVI en Capítulo 2). >

Esta gestión que llevamos adelante de manera conjunta con CESVI, permite a la vez reingresar piezas y materiales al circuito productivo -a través de la reutilización y el reciclado- y evitar la contaminación que producen estos vehículos si su disposición final fuera en vertederos a cielo abierto.

Esta entidad cuenta con un centro de reciclado > que implementa las mejores prácticas en el procesamiento de vehí-

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

En 2019, CESVI procesó un total de 5.760 vehículos, recibidos de las 8 compañías que integran esta entidad. De este total, el 19,57% correspondió a autos entregados por la empresa. Además, Sancor Seguros recibe un beneficio económico al entregar estos autos que compensan los costos de traslado y gestión, dado que CESVI reconoce un valor económico por cada vehículo siniestrado.

Una gestión adecuada de estos vehículos contribuye a evitar su disposición final en vertederos a cielo abierto, lo que conduciría a la contaminación del agua subterránea, las corrientes de agua, el suelo y el aire, riesgos a la salud y a la seguridad, entre otros. Por otra parte, el manejo adecuado aprovecha el potencial de materiales que pueden reutilizarse o reciclarse, lo que evita la necesidad de re-

currir a materiales vírgenes y la consecuente sobreexplotación de los recursos naturales, disminuyendo la huella de carbono de todo el proceso.

Es importante destacar que la articulación con organizaciones legalmente habilitadas (CESVI), desalientan prácticas ilegales y riesgosas. Al dar de baja toda la documentación del vehículo nos aseguramos que no sea usada en vehículos robados (disminuyendo la cantidad de robos de vehículos y fraudes).

Por otra parte, al ser un proceso trazable, todas las piezas usadas que se retiran de los vehículos son vendidas en el circuito legal a precios muy accesibles, contribuyendo a la reducción del robo de vehículos con la intención de ser desarmados para vender en el mercado ilegal.

**Así, la articulación entre aspectos legales (referidos a la documentación de los vehículos), ambientales (reducción en la explotación de materiales, reducción en los desechos enviados a disposición final en rellenos) y de nuestra actividad directa (cobertura de siniestros de vehículos) produce una sinergia total en relación con el negocio.**





## PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN



### El Medioambiente

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

3 11 12 13

Cada año relevamos los consumos de energía eléctrica, agua, gas natural, papel adquirido y residuos (generados y reciclados), con el propósito de medir y ver dónde podemos mejorar. Además, llevamos adelante, nuestro **Programa “Compromiso con el Ambiente”**, a través de un proceso organizado de sensibilización y racionalización en el uso de elementos, involucrando tanto el ámbito de la empresa, como su extensión a la familia y la comunidad.

### INDICADORES DE CONSUMO \*

En este ejercicio, se comenzó a registrar en SAP (Sistema de Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos) el dato de consumo de servicios como luz, agua y gas, con el objetivo de empezar a sistematizar la construcción de ese indicador, que será punto de partida para implementar acciones enfocadas en la reducción de esos consumos. Si bien esto implica un avance, debemos reforzar la importancia de la inclusión del dato, en el momento de la carga de la factura.

Consumo Casa Central y Unidad de Negocios Sunchales	2017/2018	Emisiones de CO <sub>2</sub>	2018/2019	Emisiones de CO <sub>2</sub>	2019/2020	Emisiones de CO <sub>2</sub>	% variación consumo
ENERGÍA ELÉCTRICA	19.162,30 Gj	1.614,80 Tn	18.129,40 Gj	1.527,75 Tn	16.283,90Gj	1.372,23Tn	-10,12
GAS NATURAL	351,60 Gj	19,73 Tn	76,82 Gj	4,31 Tn	85,70Gj	4,80Tn	11,55
AGUA*	12.050,00 m <sup>3</sup>	---	8.366,00 m <sup>3</sup>	---	13.851,00 m <sup>3</sup>	---	65,56
RESIDUOS	126,90 Tn	---	111,20 Tn	---	81,95Tn	---	-26,30
PAPEL ADQUIRIDO**	166,50 Tn	---	110,70 Tn	---	102,32Tn	---	-7,57

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

\*El valor se obtiene tomando el dato de m<sup>3</sup> de consumo que figura en las facturas mensuales abonadas por el servicio.

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

Para ampliar información sobre indicadores de consumo de energía y agua en las diferentes oficinas del país, ver [ANEXO de este Reporte, Capítulo 8.](#) » A

\* **44%**   
reducción en las resmas de papel consumidas.

\* **26%**   
reducción de residuos en edificios de Sunchales.

\* **11,71 Gj**   
energía eléctrica consumida por empleado



## DESTINO SUSTENTABLE PARA LOS RESIDUOS \*



Para la gestión sustentable de los residuos trabajamos con aliados en varias localidades del país como cooperativas, municipios y fundaciones, de modo de contribuir además con el desarrollo de las comunidades donde se encuentran nuestras Unidades de Negocios.

Durante el ejercicio, las áreas de Higiene, Seguridad y Medioambiente; Responsabilidad Social Empresaria y Procesos, actualizaron el **Procedimientos de gestión de residuos electrónicos**, y elaboraron el **Procedimiento sobre la gestión del resto de residuos** generados en el Grupo.

El objetivo es lograr un proceso de identificación, clasificación, separación de los residuos generados en los establecimientos del Grupo con el fin de revalorizarlos (a través de la reparación, reutilización, reciclado u otra estrategia de la economía circular) y minimizar su disposición final.

\* **25**  
aliados para el reciclado y disposición final de los residuos

	ORGÁNICOS	PAPEL / CARTÓN	BOTELLAS / VASOS DE PLÁSTICO	TAPITAS DE PLÁSTICO	CARTUCHOS DE TÓNER	PILAS	ACEITE	OTROS (otros plásticos, vidrios, cartones y otros reciclables)
2017/2018	47.882 Kg	23.555,2 Kg	10.609,63 Kg	481,55 Kg	S/D	114 Kg	802 Kg	---
2018/2019	42.135 Kg	14.732,20 Kg	7.705,56 Kg	212,29 Kg	980uds.	45kg	732,30 kg	943kg
2019/2020	34.756,2kg	9.899,52	4.599,41kg	69,79kg	483uds.	3,50kg	288,60kg	670kg
UNIDADES DE NEGOCIOS COMPROMETIDOS	Casa Central / Santa Rosa	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Mendoza / Resistencia / Río Cuarto / Rosario / Bahía Blanca / Córdoba / Santa Fe	Casa Central / General Roca / Mendoza / Resistencia	Casa Central / Capital Federal / General Roca / Resistencia	Corporación centraliza el envío de los tonners de todas las Unidades de Negocios y Oficinas Comerciales a Lexmarx para su reciclado	Casa Central / Resistencia	Casa Central	Capital Federal / Mendoza

- UN Santa Rosa y Oficina Paraná realizan la separación de sus residuos que son entregados a entidades locales pero no cuentan con registros.
- Sunchales además registra 19.609,6 Kg de residuos no clasificables.
- Durante el ejercicio no hubo acopio y entrega de equipos electrónicos en desuso.

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

Durante el ejercicio se llevó a cabo una limpieza del Archivo Corporativo, con el propósito de liberar espacio de almacenamiento. Se logró recuperar 4% del espacio de guardado, reciclando 3.428 cajas con materiales inutilizados. La acción permitió reciclar 34.580 Kg. de papel que fue vendido a Cartonera del Puerto.

## HERRAMIENTAS ELECTRÓNICAS \*

El uso de herramientas tecnológicas no sólo facilita la gestión con nuestros clientes (ver [Capítulo 5](#) »), sino que también posibilita reducir tanto el consumo del papel como de combustible para la logística de las gestiones.

Contamos con un conjunto de herramientas para nuestros Productores Asesores como para los clientes, que les permite realizar de manera digital una serie de trámites que antes debían realizarse personalmente.



## EMISIONES DE CO2 \*



CARING FOR CLIMATE  
Compromiso 1

Acciones que contribuyen a disminuir las emisiones de CO2 en nuestra empresa:

- **PCs virtualizadas:** en menos equipos físicos fusionamos varias computadoras, logrando reducir el consumo de energía y los costos.
- **Equipos en la nube:** permiten reducir costos de mantenimiento relacionados a los Datacenters (energía, aire acondicionado, mantenimiento, equipos físicos, etc.)

- **Comunicaciones unificadas:** con la implementación de telefonía con sistema Cisco y salas de telepresencia, se reduce la cantidad de traslados en automóviles o avión, que es una de nuestros mayores impactos en la emisión de CO2.
- **Teletrabajo:** permite reducir las emisiones por traslado de los empleados desde su hogar al lugar de trabajo y viceversa.

Para conocer detalles del registro de viajes realizados por los colaboradores, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 8](#). >A



## ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS



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

11 12 13



CARING FOR CLIMATE  
Compromiso 4

## ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR EL IMPACTO CLIMÁTICO EN LOS SEGUROS AGROPECUARIOS \*

En relación a la campaña de Seguros Agropecuarios, el ejercicio fue climatológicamente benévolo para los cultivos en general, lo que trajo aparejado un buen resultado siniestral.

Tal como se había establecido en el plan de innovación de coberturas y servicios, se logró la aprobación, por parte de la Superintendencia de Seguros de la Nación, del **seguro índice para tambos** que indemniza ante pérdidas que provocan exceso y déficit de lluvia. Se volvió a renovar también, la **cobertura contra granizo y heladas para productores frutihortícolas** de Mendoza en coaseguro con empresas aseguradoras colegas.

En conjunto con la Facultad de Ciencias Agrarias de la ciudad de Esperanza (Santa Fe) se concretó el dictado del **Curso de Posgrado en Seguros Agropecuarios** dentro del marco de la Maestría en Negocios Agroalimentarios. Y otro hito importante fue la concreción de la firma de un convenio marco para nuevos desarrollos de productos, entre los que se destaca un **seguro paramétrico de sequía** basado en imágenes satelitales (TDVI) que pretende garantizar la estabilidad productiva, lote por lote, observando el entorno más cercano en cada campo.

\* 116.185  
usuarios en plataforma de autogestión

\* 40.380  
denuncias firmadas por autogestión

\* 38.578  
pagos efectuados por autogestión

\* 31  
servidores físicos (en 3 clústers)

\* 74%  
reducción de servidores físicos en relación al ejercicio anterior

\* 736  
equipos virtuales alojados en los servidores

\* \$3.181M  
de prima de seguros agropecuarios

\* 5,3 M  
de hectáreas aseguradas

\* 46%  
de siniestralidad registrada en seguros agropecuarios



## ADECUACIÓN DE COBERTURAS PATRIMONIALES ANTE FENÓMENOS NATURALES

Nuestras coberturas contemplan daños provocados por condiciones climáticas como inundaciones, granizo, rayos, huracanes, ciclones o tornados, que suelen ser causa de siniestros que afectan al patrimonio de nuestros asegurados.

Para prevenir estos siniestros y minimizar el impacto, continuamos realizando inspecciones y análisis de los tipos de construcción y cerramientos laterales como así también de la exposición a los distintos fenómenos naturales que cada ubicación cubierta pueda tener, tratando de que éstas sean resistentes a la acción del viento, agua, granizo y/o tormentas, dependiendo de cual fuera el caso.

También se realizaron actualizaciones en el **Sistema de Georreferenciación**, las cuales permiten obtener información más detallada sobre pólizas y certificados de Incendio y Todo Riesgo Operativo. Se destaca la posibilidad de utilizar filtros personalizados por ramo, coberturas, provincias y ciudades. Además, no es necesario contar con las coordenadas para poder ubicar un riesgo, sino que ahora es posible seleccionar zonas directamente en el mapa y obtener información sobre cúmulos de riesgos (barrios populosos, lagunas o cursos de agua, por ejemplo).

También se realizaron actualizaciones en el **Sistema de Georreferenciación**, las cuales permiten obtener información más detallada sobre pólizas y certificados de Incendio y Todo Riesgo Operativo. Se destaca la posibilidad de utilizar filtros personalizados por ramo, coberturas, provincias y ciudades. Además, no es necesario contar con las coordenadas para poder ubicar un riesgo, sino que ahora es posible seleccionar zonas directamente en el mapa y obtener información sobre cúmulos de riesgos (barrios populosos, lagunas o cursos de agua, por ejemplo).

### DETALLE DE SINIESTROS CUYAS CAUSAS HAN SIDO FENÓMENOS CLIMÁTICOS

SINIESTRO	INCENDIO		TODO RIESGO OPERATIVO	
	CANTIDAD	PAGOS + RESERVA PENDIENTE	CANTIDAD	PAGOS + RESERVA PENDIENTE
DAÑOS POR AGUA E INUNDACIÓN	7	\$161.241	18	\$7.118.570
GRANIZO	1	\$15.000	7	\$1.416.524
HURACÁN/CICLÓN/TORNADO	17	\$1.064.578	24	\$18.327.366
RAYO	42	\$2.471.990	75	\$8.913.177
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>\$3.712.809</b>	<b>124</b>	<b>\$35.775.637</b>

## SEGURO AMBIENTAL \*



CARING FOR CLIMATE  
Compromiso 5

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

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



Se registró una baja en la cantidad de siniestros en relación al ejercicio anterior (106 menos), tanto en Seguro de Incendio como en Todo Riesgo Operativo, especialmente durante el período de aislamiento obligatorio como consecuencia del COVID-19. Claramente, los siniestros por causas naturales disminuyen cuando se reduce la intervención del hombre.

\* **651**  
pólizas de Planeta Max

\* **427**  
empresas que la contrataron

\* **\$9.555 M**  
de suma asegurada



# INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

Proceso de RSE: 15 años de mejora continua >

Matriz de Materialidad y los temas relevantes de nuestro negocio >

Indicadores de Sustentabilidad >

Informe de Verificación Independiente >

Influencia e impacto en los grupos de interés >A



## PROCESO DE RSE: 15 AÑOS DE MEJORA CONTINUA

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

Es un **proceso transversal a toda la empresa y de mejora continua** que busca registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de sustentabilidad.

**15 años consecutivos de rendición de cuentas en los que fuimos detectando oportunidades de mejora y generando nuevas iniciativas y procesos gracias a la escucha activa de nuestros grupos de interés.**



EN ESTOS 15 AÑOS DE PROCESO FUIMOS PIONEROS EN LA IMPLEMENTACIÓN Y ALINEACIÓN CON VARIOS ESTÁNDARES Y MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES:



LAS 3 ETAPAS DEL PROCESO DE RSE Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS QUE IMPLEMENTAMOS SON:



### 1. PREPARACIÓN INTERNA / IDENTIFICAR

Como en cada comienzo de ciclo, detectamos las oportunidades de mejora del Proceso de RSE. Se revisaron temas materiales en el contexto de la pandemia y los compromisos asumidos con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de la ONU.



### 2. ESCUCHAR / ANALIZAR / INCORPORAR

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



### 3. MEDIR / VERIFICAR / COMUNICAR

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

## COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS: COP

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

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



## MATRIZ DE MATERIALIDAD Y TENDENCIAS DE SUSTENTABILIDAD EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO

Ante la crisis generada por el Covid-19, seguimos trabajando para reforzar una comprensión más integral de los problemas críticos para la sostenibilidad y la gestión responsable de nuestro negocio.

Este año decidimos volver a realizar la encuesta de materialidad para reevaluar la prioridad que cada temática tiene en el contexto actual. Además realizamos un análisis de los principales temas que definen actualmente a la industria del seguro, que luego fueron priorizados por nuestra Alta Dirección.

### RANKING DE TENDENCIAS DE SUSTENTABILIDAD EN LA INDUSTRIA DEL SEGURO\*

Tendencias	Promedio de las respuestas
1. Transformación digital y ciberseguridad	3,61
2. Inestabilidad geopolítica, macroeconómica y financiera	3,39
3. Redes sociales y acceso inmediato a la información	3,22
4. Identificación, evaluación y mitigación de riesgos financieros y no financieros (debida diligencia para aseguradoras)	3,11
5. Nuevas capacidades y talentos (colaboradores)	3,11
6. Cambio en las necesidades y los servicios de atención médica	3,06
7. Cambio climático y desastres naturales	3,00
8. Internet de las cosas	3,00
9. Inteligencia artificial y robótica	3,00
10."Big bugs" - Grandes bichos que impactan en la salud	3,00
11. Liderazgo más humano y empático	3,00

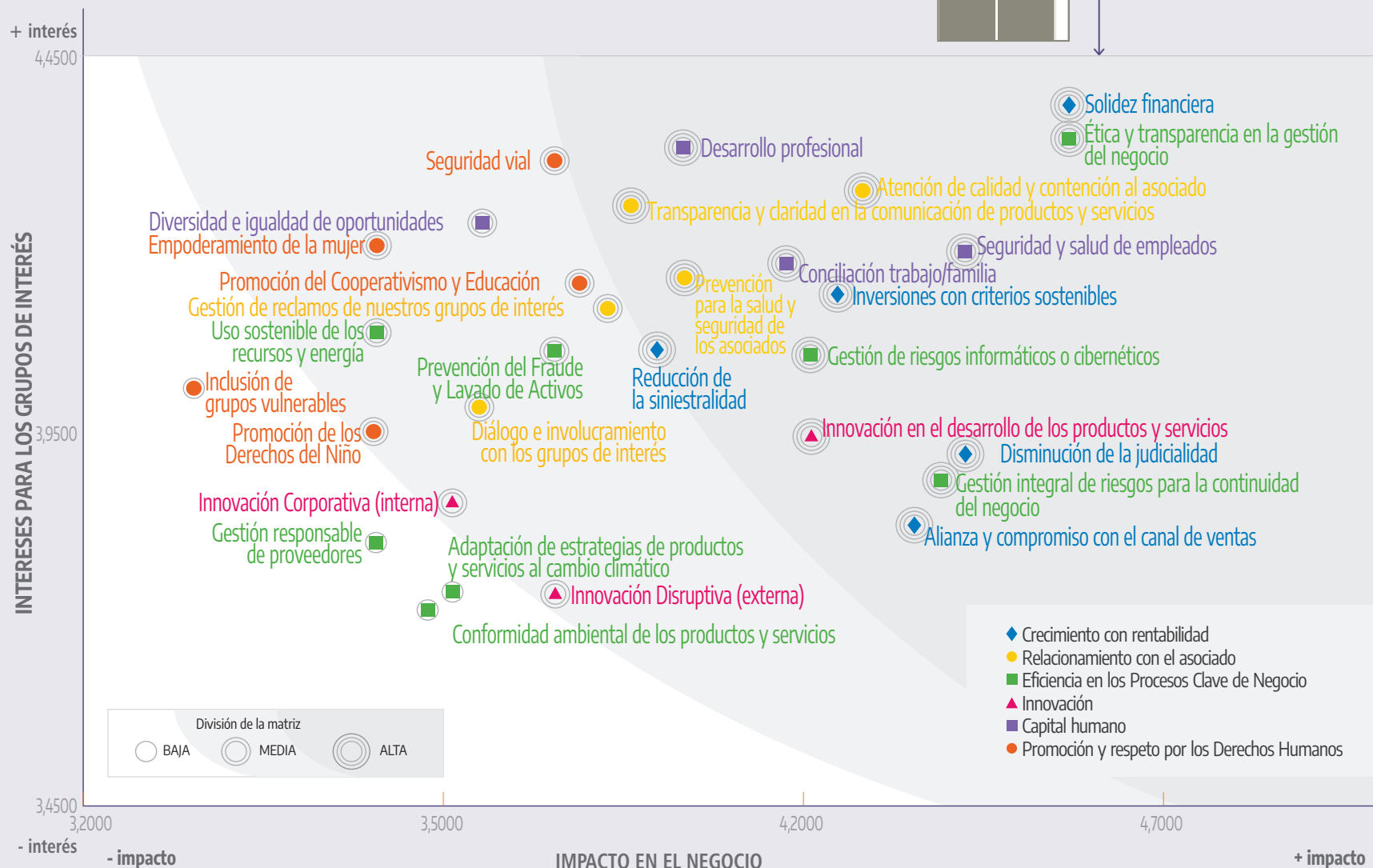
\* En la encuesta participaron 18 miembros del Consejo de Administración y Directores. Se les pidió que indiquen el impacto potencial que cada tendencia puede tener sobre la compañía. Escala: 0 = no impacta o no impactará, 1 = impacto bajo; 2 = impacto medio; 3= impacto alto; 4 = impacto muy alto.

Para ampliar la información sobre la influencia e impacto de los temas materiales respecto a los grupos de interés, ver el [ANEXO de este Reporte, Capítulo 9.](#)

Los temas materiales que mejoraron su posición en la mirada de la Alta Dirección son:

- Inversiones con criterios sostenibles
- Gestión de riesgos informáticos o cibernéticos
- Diálogo e involucramiento con los grupos de interés
- Prevención del Fraude y Lavado de Activos
- Disminución de la judicialidad

### MATRIZ DE MATERIALIDAD 2019/2020







# INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD



## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>								
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>								
GRI 102: Contenidos Generales 2016	<b>Perfil de la organización</b>							
102-1	Nombre de la organización	Nota 1		✓		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5, 7, Nota 2		✓		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 5	Principio 5
102-3	Ubicación de la sede	6				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-4	Ubicación de las operaciones	6, 7				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nota 1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-6	Mercados servidos	6, 7, 68				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-7	Tamaño de la organización	38				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	49, Nota 3		✓	8.5, 10.3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 3	
102-9	Cadena de suministro	42, 43, 64				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	30, Nota 4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-11	Principio o enfoque de precaución	27, 105, 106		✓		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	Principio 1	
102-12	Iniciativas externas	1, 46, 85, 87, 88, 90, 106, 135, 136		✓		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	Principio 1	
102-13	Afiliación a asociaciones	31-33		✓		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8		
<b>Estrategia</b>								
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2, 3		✓		4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2		
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	3, 18, 19, 24, 29, 118, 119		✓		4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	Principio 1	
<b>Ética e integridad</b>								
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	42, 46-48, 85, Nota 5		✓	16.3	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	Principios 1 y 4	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	46		✓	16.3	4.4, 6.6.3, 7.2	Principio 1	

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
GRI 102: Contenidos Generales 2016	<b>Gobernanza</b>							
	102-18 Estructura de gobernanza	22-23		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5		
	102-19 Delegación de autoridad	25		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	25		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	15, 118-119		✓	16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Anexo C.2		✓	5.5, 16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Anexo C.2		✓	16.6	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Anexo C.2		✓	5.5, 16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-25 Conflictos de intereses	Anexo C.2, <a href="#">Nota 6</a>			16.6	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	25, 119, Anexo C.9		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	91		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<a href="#">Nota 7</a>				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	15, 119, Anexo C.9		✓	16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	24, <a href="#">Nota 8</a>		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	<a href="#">Nota 9</a>		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	<a href="#">Nota 10</a> , Anexo C.9		✓		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Anexo C.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Anexo C.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-35 Políticas de remuneración	Anexo C.2				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	<a href="#">Nota 11</a>				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	<a href="#">Nota 11</a>			16.7	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-38 Ratio de compensación total anual		<a href="#">Nota 12</a>			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		<a href="#">Nota 12</a>			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	<b>Participación de los grupos de interés</b>							
	102-40 Lista de grupos de interés	Anexo C.9		✓		5.3, 7.2	Principios 1 y 9	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	49		✓	8.8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Anexo C.9		✓		5.3, 7.2	Principios 1 y 9	

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	13-15, 27, 28, 35, 44, 54, 61, 69, 74, 118, 119		✓		5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principios 1 y 9	Principio 5	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	44, 54, 69, 74, 118, 119		✓		5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principios 1 y 9	Principio 5	
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>								
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<u>Nota 13</u>			✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Anexo C.9			✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1	
	102-47 Lista de temas materiales	28, 119			✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1	
	102-48 Reexpresión de la información	<u>Nota 14</u>			✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	<u>Nota 15</u>			✓		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-50 Periodo objeto del informe	136			✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-51 Fecha del último informe	<u>Nota 16</u>			✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	<u>Nota 17</u>			✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	136			✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	135			✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
102-55 Índice de Contenidos del GRI	120-132			✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2			
102-56 Verificación externa	133-134			✓		7.2, 7.5.3, 7.6.2			
<b>TEMAS MATERIALES</b>									
<b>Desempeño Económico</b>									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 37-39, 105		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38, 51, 114, 115			✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	38		✓	8.2, 9.5	6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9			
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	114, 115		✓	13.1	6.5.5			
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	51, 54 Anexo C.4		✓		6.8.7			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	<u>Nota 18</u>		✓					

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
<b>Impactos económicos indirectos</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 29-30, 64-68, 80, 82, 93-95				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65-68, 80, 82, 93-95				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	95			8.2, 11.2	6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	Principio 10
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	65-68, 80, 82, 93-94, 97-98			1.4, 3.8, 8.2, 8.3, 8.5	6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	Principio 10
<b>Prácticas de adquisición</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 42-45, 64				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43, 64				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	43, 64			8.3	6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7	
<b>Anti-corrupción</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 24, 27, 46-48				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46-48				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	24, 46-48	<u>Nota 19</u>		16.5	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	
	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	47-48			16.5	6.6.3, 6.6.6	
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	<u>Nota 20</u>			16.5	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	Principio 10
<b>Competencia desleal</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1

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

Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 46-48		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	<u>Nota 21</u>		✓	16.3	6.6.1-6.6.2, 6.6.5, 6.6.7		
<b>Materiales</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 105, 107- 111				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	107-113				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	108, 109, 112			8.4	6.5.4		
	301-2 Insumos reciclados utilizados	107, 110, 111, 113			8.4, 12.5	6.5.4		
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		<u>Nota 22</u>		8.4, 12.5	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5		
<b>Energía</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 105-107, 112		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	112		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	112		✓	8.4, 13.1	6.5.4		
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	<u>Nota 23</u>			8.4, 13.1	6.5.4		
	302-3 Intensidad energética	<u>Nota 24</u>			8.4, 13.1	6.5.4		
	302-4 Reducción del consumo energético	112			8.4, 13.1	6.5.4, 6.5.5		
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	112			8.4, 13.1	6.5.4, 6.5.5		
<b>Empleo</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 50, 52, 88, 62				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36, 49, 50, 52, 62, 88, 89				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo C.4			51, 8.5, 8.6, 10.3	6.4.3	Principio 3	Principio 2
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	50-52			3.2, 8.5		Principio 3	Principio 2
	401-3 Permiso parental	50, 89, Anexo C.4			51, 8.5	6.4.4	Principio 3	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		V		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 52, 55-58		V		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52, 55-58		V		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	58		V	8.8	6.4.6	Principio 3	
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	56, Anexo C.4		V	3.3, 3.8, 8.8	6.4.6, 6.8.8	Principio 3	
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	55-56, <u>Nota 25</u>			3.3, 3.8, 8.8	6.4.6, 6.8.8	Principio 3	Principio 3
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	<u>Nota 26</u>			8.8	6.4.6	Principio 3	
<b>Formación y enseñanza</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 59-63				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59, 60, 62, 63				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	59, 90			4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7	Principio 3	Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	60, 62, 63			8.2, 8.5	6.4.7, 6.8.5		Principio 4

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

V Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"



01 | 🏠 »

02 | 🏗️ »

03 | 🤝 »

04 | 🏠 »

05 | 🌱 »

06 | 🏗️ »

07 | 🌱 »

08 | 🗨️ »

09 | 🏠 »



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	60			5.1, 8.5, 10.3	6.4.7	Principio 3	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 46, 49, 84, 85, 90-92		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46, 86, 90-92		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	23, 49, Anexo C. 2 y 4		✓	5.1, 5.5, 8.5	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	Principio 3	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	<u>Nota 27</u>			5.1, 8.5, 10.3	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 3	Principios 1 y 2
<b>No discriminación</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 46, 49, 84, 85, 90-92				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46, 86, 90-92				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	<u>Nota 28</u>			5.1, 5.5, 8.5, 8.7, 8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principios 1 y 3	Principio 5
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 41-43, 46, 50, 84, 85		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-43, 46, 49		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	41-43, 46, 49, <u>Nota 29</u>		✓	8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.4.5, 6.6.6	Principio 3	Principios 2 y 3
<b>Trabajo infantil</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 41-43, 46, 84, 85, 88-89				4.8, 6, 6.31- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-43, 46, 88-89				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	41-43, 46, 88-89, <u>Nota 30</u>			8.7, 16.2	4.8, 6.31-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Principios 2 y 3	
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 41-43, 46, 84, 85				4.8, 6, 6.31- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41- 43, 46				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	41- 43, 46, <u>Nota 31</u>			8.7	4.8, 6.31-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 2	
<b>Evaluación de derechos humanos</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 41-43, 46, 84, 85, 88-89				4.8, 6, 6.31- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-43, 87-89				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	86				4.8, 6.31-6.3.2, 6.3.3, 6.3.5	Principio 1	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	87				4.8, 6.31-6.3.2, 6.3.5	Principio 1	Principio 5
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	<u>Nota 32</u>				4.8, 6.31-6.3.2, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	Principio 1	Principio 5
<b>Comunidades locales</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 92, 96-104		✓		4.8, 6, 6.31- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92, 96-104		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"





01 >>

02 >>

03 >>

04 >>

05 >>

06 >>

07 >>

08 >>

09 >>



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	96-104		✓		6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principios 7 y 10	Principio 6
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	41			1.4	6.3.9, 6.5.3, 6.8	Principio 7	
<b>Evaluación social de los proveedores</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 42-45				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42-45				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	43			5.2, 8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	Principios 1, 2 y 10	Principios 2, 3 y 6
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	45			5.2, 8.8	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	Principios 1, 3 y 10	Principios 2, 3 y 6
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 76-79		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-78		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	82, <u>Nota 33</u>		✓		6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	<u>Nota 34</u>		✓	16.3	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5	
<b>Marketing y etiquetado</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 82		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	<u>Nota 35</u>		✓	12.8	6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Principio 5	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	<u>Nota 36</u>		✓	16.3	4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Principio 5	

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna “WEP”



01 | 🗨️ »

02 | 🏠 »

03 | 🤝 »

04 | 🏠 »

05 | 🌿 »

06 | 🏠 »

07 | 🌿 »

08 | 🗨️ »

09 | 🏠 »



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	<u>Nota 37</u>		✓	16.3	4.6, 6.7.3	Principio 6	Principio 5
<b>Privacidad del cliente</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 83		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	83		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	<u>Nota 38</u>		✓	16.3	6.7.1-6.7.2, 6.7.7	Principio 6	
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 46		✓		4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	<u>Nota 39</u>		✓	16.3	4.6, 6.7.1-6.7.2	Principio 6	
<b>Prácticas de Inversión y abastecimiento</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 37-39				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-38				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
	G4-FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	<u>Nota 40</u>						
<b>Atención de calidad y contención del cliente</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 69, 71-75				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69, 71-75				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA	ODS	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de clientes	69						Principio 5
	N1 Contención de los accidentados en siniestros viales (cantidad de atendidos por el EIR)	71-73						
	N2 Contención de los accidentados ante catástrofes (cantidad de intervenciones realizadas por el EIPS)	71-73						
<b>Reducción de la siniestralidad</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 33, 37-38		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-38		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
	N3 Porcentaje de Siniestralidad	37-38, <u>Nota 41</u>		✓				
<b>Disminución de la judicialidad en ART</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 29, 37-38				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29, 37-38, <u>Nota 42</u>				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
<b>Innovación Corporativa (interna)</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15, 28, 118, 119, Anexo C.9		✓		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 19, 27, 29-30		✓		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-30		✓		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
	N4 Cantidad de proyectos en marcha del Área de Innovación	29-30		✓				

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

✓ Verificado. Ver Informe de Verificación Independiente en páginas 133 a 134.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principio para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"



## NOTAS AL ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

**Nota 1:** Sancor Cooperativa de Seguros Ltda.; Sancor Seguros S.A. (Uruguay); Sancor Seguros del Paraguay S.A.; Sancor Seguros do Brasil S.A.; Sancor Seguros Participações S.A.; Alianza Inversora S.A.; Prevención A.R.T. S.A.; Prevención Salud S.A.; Punto Sur Sociedad Argentina de Reaseguros S.A.; Punto Sur Management Inc. L.L.C.; Grupo SS S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión; Centro de Innovación Tecnológica Empresarial y Social S.A.; Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A.; Alianza Servicios S.A.; Grupo Financiero SS S.A.; Banco del Sol; Prevención Seguros de Retiro S.A.; Punto Sur Servicios Técnicos S.A.; Neurociencias Marcelo T. de Alvear S.A.; Agrícola Risk Consultant.

**Nota 2:** El Grupo Sancor Seguros no vende productos o servicios que sean sujetos de cuestionamiento por parte de los grupos de interés o sean de debate público.

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

**Nota 4:** Durante el período no hubo cambios significativos en la cadena de suministro.

**Nota 5:** Nuestra misión, visión y valores están disponibles en nuestra web institucional [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com).

**Nota 6:** Durante 2019-2020 no hubo conflictos de intereses en el Consejo de Administración.

**Nota 7:** Anualmente, se fijan objetivos estratégicos para la empresa. Direcciones y áreas definen las acciones para cumplirlos y sus propios objetivos. Al finalizar el año se evalúa,

a través de indicadores, su cumplimiento y los desvíos correspondientes. Como compensación, la práctica de pago variable implica un pago anual en función al cumplimiento de objetivos. El pago depende del porcentaje de cumplimiento real en función a lo planificado como objetivo.

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

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

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

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

**Nota 11:** Se utilizan estructuras salariales confeccionadas a partir de datos de mercado aportados por encuestas salariales, las que

son realizadas por consultoras independientes. La remuneración se determina a partir de los puestos a cubrir, previa descripción y evaluación de estos.

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

**Nota 13:** Mientras que las empresas Sancor Seguros y Prevención ART presentan memorias y balances financieros divididos, en este Reporte de Sustentabilidad se presenta el desempeño en conjunto del Grupo Sancor Seguros. Las siguientes compañías del Grupo no son incluidas en el presente Reporte de Sustentabilidad: Sancor Seguros S.A. (Uruguay); Sancor Seguros del Paraguay S.A.; Sancor Seguros do Brasil S.A.; Sancor Seguros Participações S.A.; Prevención Salud S.A.; Punto Sur Management Inc. L.L.C.; Centro de Innovación Tecnológica Empresarial y Social S.A.; Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A.; Banco del Sol; Punto Sur Servicios Técnicos S.A.; Neurociencias Marcelo T. de Alvear S.A. Para más información sobre las empresas que presentan su Reporte de Sustentabilidad independiente consultar la sección Alcance y lineamientos del Reporte de Sustentabilidad 2019/2020.

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

**Nota 15:** En este Reporte presentamos por primera vez indicadores de gestión relacionados a los temas materiales Innovación corporativa (interna) y Disminución de la judicialidad.

**Nota 16:** Reporte de Sustentabilidad 2018-2019.

**Nota 17:** Anual

**Nota 18:** El Grupo Sancor Seguros no ha recibido ayudas financieras de gobiernos durante el período 2019-2020, entendidas como desgravaciones y créditos fiscales, subsidios, premios, exención del pago de regalías, asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación, subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes.

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

**Nota 20:** No se registraron casos de corrupción durante el ejercicio 2019-2020.

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

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

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

**Nota 24:** La intensidad de energía eléctrica es 11,71 Gj por empleado. Se consideró la cantidad de empleados de las oficinas incluidas en el cálculo del consumo de energía eléctrica.



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

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

**Nota 27:** Ratio del salario de categoría inicial estándar: Mínimo convenio grupo inicial (CCT 264/95): 45.145,63 vs. Mínimo grupo inicial abona Grupo: \$47.920,00 (6,15% más). Para ninguna de las empresas del grupo existe una distinción de salario por sexo.

SMV	\$16.875	
Promedio Salario Inicial Grupo	\$59.071,02	350%

**Nota 28:** No se registraron incidentes de discriminación durante el ejercicio 2019-2020.

**Nota 29:** Contamos con 4 representantes sindicales sobre nómina de 2.301 trabajadores regulados en el CCT 264/95. Es un grupo de empleados con licencia gremial informada por el Gremio (su salario lo paga el Sindicato) y que forman parte de la nómina de la empresa. El diálogo con el gremio es permanente pero las negociaciones se dan el marco paritario habitual. No se realizan reuniones en horario laboral, no porque se prohíban sino porque no es una práctica habitual del Gremio, solamente el acto eleccionario cada 4 años.

**Nota 30:** No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2019-2020.

**Nota 31:** No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2019-2020.

**Nota 32:** Como parte de la autoevaluación sobre Derechos Humanos que realizamos en 2018 identificamos la oportunidad de extender nuestro compromiso de respetar y promover los derechos humanos en nuestra cadena de valor e incorporarlo en los contratos y decisiones de inversión. Este es un objetivo de trabajo a futuro del que iremos publicando avances en futuros informes.

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

**Nota 34:** No se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes durante el ejercicio 2019-2020.

**Nota 35:** El 100% de los servicios que comercializa el Grupo Sancor Seguros cumple las disposiciones expresas en el Art. 23 de la Ley 20.091. El punto 25.1 del Reglamento General de la Actividad aseguradora (Resolución SSN N° 38.708, complementarias y modificatorias) contiene un detalle acerca del contenido de las pólizas. Más información en: <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/238219/texact.htm>. No aplica el requerimiento sobre información relativa a derechos del niño.

**Nota 36:** No se han registrado incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios durante el ejercicio 2019-2020.

**Nota 37:** No se registraron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing durante el ejercicio 2019-2020.

**Nota 38:** No se han registrado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente durante el ejercicio 2019-2020.

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

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

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



# INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

## A LOS GRUPOS DE INTERÉS DE GRUPO SANCOR SEGUROS

### Introducción

Bureau Veritas de Argentina en su carácter de verificador independiente ha tenido la responsabilidad de verificar el Reporte de Sustentabilidad 2019/2020 desarrollado por el Grupo Sancor Seguros, a través de diferentes técnicas de verificación.

### Alcance de la Verificación

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sustentabilidad 2019/2020 implementado por el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

- Guía GRI Standards – de Conformidad Exhaustiva
- AccounAbility (AA1000): estándares AA1000AS y AA1000SES,
- Pacto Global de Naciones Unidas,
- Guía Derechos del Niño y Principios Empresariales
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres
- ISO 26000:2010 Norma Internacional de Responsabilidad Social
- Iniciativa Caring for Climate
- Objetivos de Desarrollo Sostenible –SDG Compass (2015)

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

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

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

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

### Métodos utilizados para la verificación

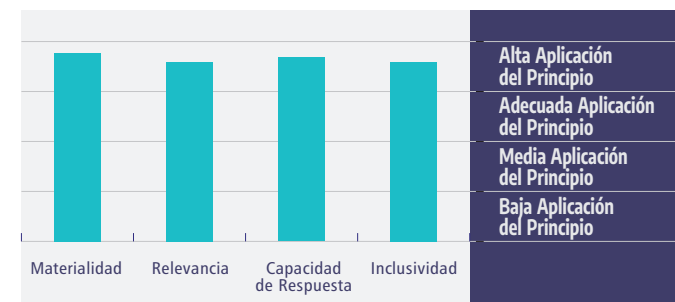
Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000AP (2018): Inclusividad, Materialidad, Capacidad de Respuesta e Impacto, y la aplicación del Principio de Materialidad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

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

### Conclusiones

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Reporte de Sustentabilidad 2019/2020, se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, alcanzando la conformidad exhaustiva.

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





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

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

### Aspectos destacados

- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO26000, AA1000, GRI Standards, Pacto Global, Derechos del Niño y Principios Empresariales Principios de Empoderamiento de las Mujeres, Iniciativa Caring for Climate, Objetivos de Desarrollo Sostenible -SDG Compass, como herramientas para fortalecer la gestión de RSE y la vocación de la compañía a incorporar y adherir a diversos estándares y/o lineamientos validados con el objetivo de proveer una mejor rendición de cuentas a sus públicos.
- Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad y la utilización de metodología efectiva a tal fin y la inclusión de temas materiales abordados en el reporte.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar expectativas de los grupos de interés, dando respuestas y asumiendo compromisos en tal sentido.
- Definición de Proceso de Integridad y comité de ética.
- Generación de indicadores asociados a los ODS en función de su grado de relevancia e Impacto.

### Áreas de Mejora

- Continuar fortaleciendo el gobierno y participación de los directivos y grupos transversales gerenciales de trabajo en el proceso de RSE.
- **Sensibilización de la organización en temas de Diversidad, Género y Equidad.**
- **Continuar trabajando en la puesta en marcha de canal de denuncia (línea ética).**
- Establecer mapa de riesgo (relacionados con Derechos Humanos) para evaluar las operaciones de GSS y principalmente los eslabones de su cadena de valor donde podría haber riesgo alto, y desarrollar mecanismos de seguimiento.

Se anexa tabla con detalle de la metodología para la verificación de los indicadores publicados por el Grupo Sancor Seguros

### Declaración de Independencia, Imparcialidad y Competencia de Bureau Veritas

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

Bureau Veritas ha implementado un Código de Ética en

su organización con la intención de asegurar que todo su personal mantiene altos estándares éticos en sus actividades con particular atención a la prevención de conflictos de intereses.

Los miembros del equipo de declaración de veracidad de Bureau Veritas cuentan con amplia experiencia en la verificación de cumplimiento de diversos estándares internacionales y conocimiento de las mejores prácticas de emisión de Reportes de Sustentabilidad. Bureau Veritas no tiene interés comercial ni de ningún tipo en las operaciones del Grupo Sancor Seguros.



Lic. Gabriel Pickholz  
Auditor Líder  
Bureau Veritas Argentina  
Noviembre, 2020

En el Anexo del Reporte se publica la [tabla con detalle de la metodología para la verificación de los indicadores](#) publicados por el Grupo Sancor Seguros. »A



## ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019/2020

Este es el decimoquinto (15°) Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros en Argentina, que abarca la información del ejercicio económico correspondiente al período julio de 2019 a junio de 2020. Nuestra empresa de medicina prepaga, Prevención Salud, elaboró en forma independiente su quinto Reporte de Sustentabilidad, correspondiente al ejercicio 2019/2020. Del mismo modo, el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES) presentó su cuarto reporte para el mismo período.

Asimismo, en todos los países donde el Grupo tiene presencia se publicaron Reportes de Sustentabilidad locales, con los que se comunican los logros de sustentabilidad obtenidos durante sus ejercicios económicos. De esta forma, Sancor Seguros Uruguay y Sancor Seguros Brasil presentaron sus Reportes de Sustentabilidad 2019 y Sancor Seguros del Paraguay presentó su Reporte de Sustentabilidad 2019/2020, todos coordinados por la Gerencia de RSE del Grupo Sancor Seguros en Argentina.

Tanto este Reporte 2019/2020 como el Proceso de RSE del Grupo Sancor Seguros se basan en los siguientes lineamientos:

- **Guía GRI Standards** (Iniciativa de Reporte Global-GRI). Este reporte se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. >
- Adoptamos y estructuramos nuestra gestión de sustentabilidad en base a las siete Materias Fundamentales de la **Norma internacional de Responsabilidad Social ISO 26000**, incorporando sus recomendaciones y principios en todo el Proceso de RSE, en el análisis de materialidad y en la estructura de este Reporte de Sustentabilidad. >
- **Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 Principios**– Alcanzando Nivel Avanzado de COP (Comunicación para el Progreso). >
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y Metas 2030 a través de su herramienta **SDG Compass – Guide 2015** (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD). >
- **Derechos del Niño y Principios Empresariales** de UNICEF, Save The Children y Pacto Global - Nivel Avanzado COP. >
- **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** (ONU). >
- **Guía de Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos** (Naciones Unidas). >
- **Iniciativa Cuidando el Clima** (Caring for Climate - ONU). >
- **Serie AA1000 de AccountAbility (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018 / Norma de aseguramiento AA1000AS / AA1000SES – Diálogo con los grupos de interés)**. La información contenida en este Reporte ha sido externamente verificada según el estándar AA1000AS. >



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

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

En este Reporte analizamos la correspondencia entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Asuntos de la Norma Internacional ISO 26000 y las acciones desarrolladas en el Proceso de RSE. El resultado se da a conocer a través de las referencias con los logos de ODS, que se han colocado en esta publicación en las diferentes secciones, aludiendo a cómo estamos trabajando estos compromisos.



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Gobernanza de la organización



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Prácticas justas de operación



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Prácticas laborales



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Asuntos de consumidores



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Derechos humanos



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
Participación activa y desarrollo de la comunidad



**MATERIA FUNDAMENTAL**  
El medioambiente

## CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



**Derechos Humanos**  
Asunto 4. Resolución de Reclamaciones.



Fax - Línea sin cargo: 0800-444-2850



Correo electrónico:  
RSE@gruposancorseguros.com



Redes Sociales



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

## CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

Nuestro sitio web: [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com)

Nuestros Reportes de Sustentabilidad anteriores:



## SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Reporte de Sustentabilidad 2019/2020 versión completa digital, Anexo del Reporte de Sustentabilidad 2019/2020.

Distribución: gratuita.

Acceso: los documentos en formato electrónico se encuentran disponibles en [www.gruposancorseguros.com](http://www.gruposancorseguros.com)

## SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE



La estética planteada para este Reporte no podía dejar de resaltar el acontecimiento importante que representa para Grupo Sancor Seguros, la celebración de los primeros 15 años de sólido compromiso en la construcción de bases sustentables.

Y como este compromiso supone hacer propios los objetivos de desarrollo globales, incorporamos a los mismos con sus correspondientes colores, intentando hacernos eco del mensaje esperanzador que ha representado el arco iris en el marco de la pandemia mundial acontecida durante el desarrollo del último ejercicio.

Por lo tanto, el impacto visual del Reporte apunta fundamentalmente a valorar las acciones realizadas por el Grupo Sancor Seguros durante el camino ya transitado, sin dejar de asumir los desafíos del presente con optimismo y determinación. **cicarelli fisanotti**

## AGRADECIMIENTOS

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

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

Facilitador Externo del Proceso de RSE: ReporteSocial ([www.reportesocial.com](http://www.reportesocial.com)) - para SpiritSolution Network.

Sunchales, diciembre de 2020.