

# Reporte de sustentabilidad

# 2017

# 2018

Gestionamos nuestros negocios en base a los valores mutualistas para generar un impacto positivo, solidario y de largo plazo en los distintos públicos de interés de las comunidades en las que estamos presentes.

## **Contenidos**

- 04** Carta del Presidente
- 07** Sobre la compañía
- 23** Estrategia de sustentabilidad
- 31** Ética y transparencia
- 39** Cadena de valor
- 55** Transformación digital
- 63** Colaboradores
- 77** Comunidad
- 89** Medio ambiente
- 95** Ficha técnica

# Carta del presidente

102-14

Es un gran orgullo para mí y para la organización que lidero presentarles el primer reporte de sustentabilidad del Grupo San Cristóbal, con el objetivo de brindar información sobre cómo creamos valor para nuestros grupos de interés mediante nuestra actuación con impacto económico, ambiental y social.

Estamos muy próximos a celebrar los 80 años de San Cristóbal Seguros, la Unidad de Negocio con la que se inició el Grupo, y son los valores mutualistas de esos hombres que en 1939 fundaron esta sociedad a través de acuerdos de voluntades de mutua reciprocidad, los que perduran como filosofía transversal en nuestra organización. Estos valores mutualistas han sido desde nuestros orígenes la inspiración para conducir históricamente todas nuestras acciones y operaciones con una conducta socialmente responsable. Hoy ratificamos esos valores enfocándonos en el desarrollo sostenible de las comunidades, incluyendo a nuestros grupos de interés. Nuestra filosofía mutualista se ve representada en el Pacto Global, la iniciativa de responsabilidad social corporativa que promueve Naciones Unidas. Esta adhesión expresa la intención del Grupo San Cristóbal de apoyar y desarrollar dentro de nuestra esfera de influencia los 10 principios universales de los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anti corrupción.



Somos una organización reconocida por la solvencia, la trayectoria, la respuesta y la confianza de nuestros asegurados y Productores Asesores de Seguros. Estos atributos son posibles por la fuerza de nuestros más de 1600 colaboradores que día a día ponen en marcha a una organización con cientos de miles de clientes, con operaciones en seguros y servicios financieros, en un clima de formación y autodesarrollo constante. Sabemos que a las organizaciones las hacen las personas que la componen y por ello creamos la Universidad Corporativa con el objetivo de ofrecer y acercar amplias posibilidades de formación y desarrollo a cargo de los mejores proveedores del mercado. Hoy, la Universidad se reinventó de la mano de los mismos colaboradores, que propusieron llamarlo FOCO, espacio de transformación y aprendizaje, y que contiene una amplia oferta de, por un lado, módulos de capacitación y, por otro lado, dispositivos para compartir el conocimiento que se genera en la organización. De la misma manera, diseñamos e implementamos “Bienestar”, un programa de salud y promoción de hábitos saludables que incluye exámenes médicos periódicos, desayunos saludables en los lugares de trabajo, acceso a gimnasio y actividades recreativas y deportivas.

La fuerza de nuestros colaboradores es la que también impulsa “Los Hacedores”, nuestro Programa de Voluntariado Corporativo, que tiene un profundo impacto social en las comunidades en las que estamos presentes. A través de ellos colaboramos con las localidades de Chaco, Salta, Jujuy, Tucumán y Chubut que sufrieron graves inundaciones entre 2017 y 2018. También llevamos a cabo “La Semana de la Educación Vial” con actividades en vía pública y alcanzando a más de 2400 alumnos de escuelas secundarias de Rosario, Mar del Plata, Tucumán y Mendoza. Con el concurso interno “Los Hacedores por la comunidad” estamos apoyando iniciativas de diversas organizaciones sociales en seis localidades distintas del país que dotarán de equipamiento y dejarán capacidad instalada con impacto educativo, social, inclusivo y productivo.

Un apartado especial merece el Espacio Multicultural, gestionado por la Mutual del Personal del Grupo San Cristóbal, que es el encargado de ejecutar actividades artísticas y culturales, articulando la iniciativa de los colaboradores con el impacto social en las comunidades en las que estamos presentes. Fue a través de este espacio que realizamos importantes aportes al capital cultural de Rosario y acercamos propuestas con acceso libre y gratuito de artistas de la talla de Nicola Constantino, Marcos López, Eduardo Sacheri, Tonolec, Mamita Peyote, Milo Lockett y Marta Minujín, entre otros.

Sabemos que debemos redoblar nuestros esfuerzos en la responsabilidad que asumimos de trabajar por el desarrollo sostenible de las comunidades. Así lo hacemos con el apoyo a Pacto Global y nuestro compromiso para incluir sus principios en nuestra estrategia, cultura y acciones cotidianas de nuestra organización, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este primer reporte, que comprende el ejercicio 2017/2018 y que fue realizado bajo los estándares GRI, es nuestro punto de partida desde donde se desprenderán acciones de mejora con el objetivo de garantizar el triple impacto, positivo y de largo plazo de nuestras operaciones.

Los invito a recorrer su contenido.

Muchas gracias.

**Darío Rubén Trapé**

**Presidente de la Junta Directiva**  
Grupo San Cristóbal

# **SOBRE LA COMPAÑÍA**

Marcas, productos y servicios

---

Desempeño económico

---

Prevención de riesgos

---

# Sobre la compañía

102-1, 102-2, 102-3, 102-5

Grupo San Cristóbal es un grupo de seguros y servicios financieros de origen argentino, con presencia en Argentina y Uruguay. Nacimos en 1939 en la ciudad de Rosario con un origen mutualista y hoy contamos con un conjunto de marcas sólidas y prestigiosas.

El grupo nuclea la gestión de San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales, Asociart ART S.A., San Cristóbal Seguro de Retiro S.A., San Cristóbal Bienes Raíces S.A. (Servicios Financieros), San Cristóbal Caja Mutual, Asociart Servicios S.A., San Cristóbal Empresa de Viajes y Turismo S.A., iúnigo Argentina Compañía de Seguros S.A. y San Cristóbal Seguros S.A. de Uruguay.

Además, contamos con inversiones en innovación abierta a través de participaciones en incubadoras y aceleradoras de emprendimientos de base tecnológica y poseemos acciones de la compañía aseguradora “El Sol”, de Paraguay.

La casa central se ubica en la ciudad de Rosario, en la calle Italia 646; y la sede corporativa en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en Leandro N. Alem 855, piso 30.

## Somos uno de los grupos con mayor solvencia y trayectoria del mercado asegurador y de servicios financieros



Oficinas corporativas en Buenos Aires.

## Marcas, productos y servicios



San Cristóbal Seguros es una empresa mutual argentina, fundada en 1939 en la ciudad de Rosario. En 2014 inició su proyecto de expansión regional, abriendo su primera sede en Uruguay.

El crecimiento permanente y la eficaz administración de nuestros recursos nos convierten en una empresa líder. Casi ocho décadas al servicio de nuestros asegurados nos han hecho expertos en seguro automotor, conocimiento que trasladamos a un amplio portafolio de productos de calidad y amplia cobertura para individuos, productores agropecuarios, comercios, PyMEs y grandes empresas.

Es la aseguradora con mayor patrimonio neto de la Argentina, lo que demuestra la calidad de sus profesionales y su capacidad de afrontar compromisos.

**23**  
sucursales

**779.605**  
asociados

**4197**  
productores asesores



Asociart es una aseguradora especializada en la cobertura de riesgos del trabajo, que inició su actividad el 1° de julio de 1996 y desde entonces ocupa una destacada posición en el mercado asegurador. Su compromiso es contribuir en la prevención de la siniestralidad y ofrecer la más eficiente atención a los trabajadores, con respuestas concretas y ventajas diferenciales para los clientes.

Junto con Asociart Servicios ofrece una solución integral en riesgos del trabajo que incluye medicina empresarial e higiene y seguridad.

**29**  
sucursales

**7**  
centros médicos propios

**186.508**  
contratos de ART vigentes

**951.683**  
trabajadores asegurados

**4233**  
productores asesores





Nació en el año 2014 con el objetivo de convertirse en una opción integral de financiamiento a familias y PyMes.

Inició su actividad en la localidad de Bahía Blanca y rápidamente logró expandirse, llegando a más de 100 localidades de 9 provincias del país en 2017.

Tiene como propósito financiar los proyectos de clientes a través de productos transparentes, servicios claros y una experiencia de compra simple y ágil.

**2906**  
créditos otorgados

**121**  
créditos a PAS

**\$481 millones**  
en créditos



San Cristóbal Seguro de Retiro S.A. nace en 1988, convirtiéndose en poco tiempo en un instrumento sólido que permite garantizar la tranquilidad económica a futuro de las personas que confían en ella. Estos años sirvieron para posicionar a la empresa como líder del mercado de seguros de retiro individual, según el ranking publicado por la revista Estrategas, en base a datos de la SSN.

Cuenta con 9 sucursales en todo el país: Rosario, Santa Fe, Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Mar del Plata, Bahía Blanca, Resistencia y Tucumán.

**9**  
sucursales  
**1797**  
productores asesores

**+9000**  
pólizas vigentes

**\$180 millones**  
facturación

Lúnigo es la primera aseguradora digital de la Argentina. Comenzó a funcionar, al cierre del ejercicio, mediados de 2018, comercializando seguro automotor en la Ciudad de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires.



Mutual de servicios financieros que, a través del círculo virtuoso del mutualismo, transforma la capacidad de ahorro de las personas en la posibilidad de financiamiento de otras. Nació en 1973 y sigue cultivando los mismos valores de ayuda recíproca y solidaria como guía de nuestras acciones.

En el último año, destinamos más de \$6 millones a programas de financiamiento blando para emprendedores de la economía social y productores agropecuarios de zonas declaradas en emergencia hídrica a través de convenios con el Gobierno de Santa Fe y el INAES (Instituto Nacional de Economía Solidaria).

**35.000**  
asociados

**+ \$270 millones**  
financiamiento anual

**+ \$370 millones**  
ahorros de asociados

**\$115 millones**  
patrimonio neto



San Cristóbal Viajes y Turismo inició su actividad en 1995 como agente de viajes para clientes directos y clientes externos brindando servicios de calidad y confiables para viajes de placer o negocios.

Actualmente comercializa paquetes turísticos a diferentes destinos nacionales e internacionales, vuelos de cabotaje e internacionales, alquiler de vehículos en el extranjero, asistencia médica, paquetes de incentivos para empresas, paquetes business, quinceañeras, etc.



**asociart servicios**

Empresa proveedora de soluciones de medicina empresarial, higiene y seguridad, y contact center. Ofrece servicios integrales de salud a empresas, como examen preocupacional, control de ausentismo, atención médica y asesoramiento en temas de higiene y seguridad en el trabajo.

Asociart Servicios trabaja para que sus clientes tomen las decisiones correctas, optimicen su gestión y maximicen su negocio.

# GRUPO SAN CRISTÓBAL EN CIFRAS

102-4, 102-7

80 AÑOS DE TRAYECTORIA EN EL PAÍS

1645 empleados

59 sucursales

7 centros médicos

1°

en patrimonio  
neto

1°

en seguro de  
retiro individual

5°

en seguro  
automotor

5°

en riesgos  
de trabajo

Ranking elaborado en base a datos de la SSN

\$19.262.715.691  
facturación

\$9.885.907.637  
patrimonio neto

\$37.677.294.848  
activo neto

Datos al cierre del ejercicio fiscal 2017/2018

## PRESENCIA FEDERAL

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



### REFERENCIAS

- Sucursales Grupo San Cristóbal
- Sucursales San Cristóbal Seguros
- Delegaciones San Cristóbal Seguros
- Agencias Asociart
- Centros médicos

- 9 de Julio
- Bahía Blanca
- Bariloche
- Catamarca
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Comodoro Rivadavia
- Concordia
- Concepción del Uruguay
- Córdoba
- Corrientes
- Jujuy
- Junín
- La Plata
- Mar del Plata
- Mendoza
- Morón
- Neuquén
- Paraná
- Pilar
- Posadas
- Presidente Roque Sáenz Peña
- Quilmes
- Rafaela
- Resistencia
- Rosario
- Salta
- San Juan
- San Luis
- Santa Fe
- Santa Rosa
- Tandil
- Tucumán
- Venado Tuerto
- Villa María

# Los valores que guían nuestro trabajo

102-16

## Foco en el cliente

Escuchamos y atendemos a nuestros clientes internos y externos, para satisfacer sus necesidades. Ponemos nuestro conocimiento y capacidades a su disposición, generando la confianza y fidelización que nos caracterizan.

## Compromiso con el resultado

Cumplimos los acuerdos y asumimos nuestros compromisos, eliminando obstáculos e implementando soluciones de mejora para cumplir con los plazos asumidos. Somos abiertos a los aportes y pensamientos de otros, para conseguir los mejores resultados.

## Aprendizaje colaborativo

Promovemos la retroalimentación de nuestros conocimientos para optimizar los procesos y encontrar las mejores soluciones. Colaboramos con nuestros aprendizajes y experiencias porque valoramos la reciprocidad y el aprendizaje compartido entre las partes.

## Organizaciones de las que somos parte

102-13

### **Aseguradoras del Interior de la República Argentina (ADIRA)**

San Cristóbal Seguros es socio y ocupa la Secretaría en la Comisión Directiva

### **Asociación Civil de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)**

San Cristóbal Retiro es socio

### **Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA)**

San Cristóbal Seguros es socio y miembro de la Junta Directiva y de la Comisión de Relaciones Internacionales

### **Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES)**

San Cristóbal Seguros y San Cristóbal Caja Mutual están inscriptos

### **International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF)**

San Cristóbal Seguros es socio

### **Unión de Aseguradoras del Riesgo del Trabajo (UART)**

Asociart es socio



# Desempeño económico

Tema material: Desempeño económico  
103-1, 103-2, 103-3, 201-1

La industria del seguro es uno de los principales inversores institucionales a nivel global.

En la Argentina tiene un rol fundamental en la generación de liquidez, recursos que pueden ser dirigidos a proyectos de largo plazo, mediante inversiones en instrumentos públicos y privados, financiando el desarrollo de infraestructura para ampliar la capacidad productiva del país.

Al ser la compañía con el mayor patrimonio neto del mercado, el Grupo tiene un impacto fundamental en el desarrollo económico y social, impulsando la creación de empleo y de oportunidades en diferentes cadenas de valor.

Por la esencia del negocio, las compañías aseguradoras reducen las consecuencias económicas

de la materialización de un riesgo, promoviendo que los recursos monetarios puedan destinarse a fines productivos en vez constituirse en reservas.

Al mismo tiempo, al adquirir determinadas coberturas, las empresas e individuos tienen incentivos a desarrollar actividades de mayor riesgo y rendimiento que, de lo contrario, no podrían realizar. En esta línea, seguros como los de caución facilitan el acceso a créditos para proyectos productivos. Finalmente, mediante los seguros de vida y retiro, se estimula el ahorro a largo plazo, actuando como intermediarios entre los individuos y el mercado de capitales.

El ejercicio del reporte consolidó el desempeño económico del Grupo, con elevados niveles de solvencia, un resultado positivo y un crecimiento del 37,37% del Patrimonio Neto.

El desempeño económico es evaluado con relación al presupuesto anual, coordinado por la Gerencia de Presupuesto y Control de Gestión en conjunto con cada Unidad de Negocio. Su control se realiza de forma continua y se informa tanto a los directivos como a las áreas de negocio, a fin de que puedan accionar ante desvíos.

Valor económico generado	\$22.327.815.995
Valor económico distribuido	\$20.205.700.116
Costos operativos	\$17.051.275.942
Salarios y beneficios de los empleados	\$1.556.190.599
Pagos a proveedores de capital	\$640.677.385
Pagos al gobierno (Impuestos)	\$948.621.398
Inversiones en la comunidad	\$8.934.792
Valor económico retenido	\$2.122.115.879

# Plan Estratégico Global 2021

En 2016 desarrollamos un Plan Estratégico Global con objetivos hacia 2021 que nos permitirán garantizar la sustentabilidad del negocio, con una planificación acordada y ajustada en forma continua, coordinada por la Gerencia Corporativa de Planeamiento.

El plan está conformado, en primer lugar, por un mapa estratégico corporativo, que se materializa en iniciativas y objetivos específicos para cada una de las unidades de negocios del grupo y en indicadores claves de performance para evaluar su cumplimiento.

1

## DISCIPLINA DE INVERSIÓN

Aumentar la expansión regional

Invertir rentablemente

2

## TRANSFORMACIÓN CREATIVA

Compartir servicios de apoyo únicos y de nivel profesional

Innovar en los modelos de negocios y organización

3

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE CONSISTENTE Y UNIFICADA

Consolidar la oferta de productos

Alinear los atributos claves del servicio

Integrar la gestión de distribución

4

## CULTURA CORPORATIVA

Consolidar una cultura de logro y autorrealización

Asegurar las correctas posiciones de liderazgo

# Prevención como estrategia

Tema material: Prevención de riesgos  
103-1, 103-2, 103-3

La prevención de siniestros es uno de los principales roles de una compañía de seguros. Esta función es estratégica para nuestro desempeño económico y, como correlato, tiene un impacto social positivo, en términos de generación de recursos así como en relación a la salud de las personas.

La prevención puede promoverse en forma directa, mediante la concientización y la educación en aspectos de seguridad, pero también indirectamente mediante la valuación de los riesgos que realizan las compañías. Al establecer una prima para los riesgos particulares, no sólo se garantiza que la protección sea eficaz y factible económicamente, sino que otorgamos un incentivo para disminuir los riesgos.

En Asociart, la responsabilidad sobre la gestión de ese aspecto estratégico recae en la Gerencia de Prevención, que se divide en dos jefaturas: Prevención y Medicina Preventiva.

El rol de Prevención es desarrollar tareas de apoyo, asesoramiento y asistencia técnica en los establecimientos de las empresas aseguradas.

Se formulan recomendaciones específicas para mejorar la prevención de riesgos laborales y las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, y así, reducir la siniestralidad laboral. Su actuación está regulada y es controlada por la autoridad de aplicación, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT), a través de normativas específica de actuación, a nivel general y específico, en las diferentes actividades y por los distintos aspectos de riesgo potencial.

Por su parte, Medicina Preventiva es responsable de realizar Exámenes Médicos Periódicos (EMP) a todo el personal expuesto a agentes de riesgo de los clientes asegurados, con el fin de detectar enfermedades profesionales de manera precoz. Esto permite tanto la prevención de riesgos y costos para los empleadores, así como la protección de la salud de los trabajadores. Las actividades de medicina preventiva, se enmarcan en lo dispuesto por la RES. SRT N° 37/10, que establece la frecuencia de realización de los exámenes, y define las prácticas y estudios médicos a realizar para cada agente de riesgo.

## Resultados destacados

Nuestros indicadores de performance en materia de prevención son reducir la Frecuencia Relativa Siniestral Anual (FRSA), incrementar las visitas a clientes, extender el alcance de los exámenes médicos, reducir accidentes mortales y siniestros.

89.120

Exámenes médicos periódicos realizados

17%

Centros médicos asistenciales propios

83%

Prestadores externos fijos o con unidad sanitaria móvil

43.850

Visitas realizadas a establecimientos

2,95

Promedio de visitas por prevencionistas (vs. 2,30 período anterior)

Optimizamos los procedimientos de trabajo en los estudios CyMAT y en el apoyo técnico-documental al empleador para el Relevamiento de Agentes de Riesgo (RAR).

En particular, el objetivo es realizar los Exámenes Médicos Periódicos (EMP) a la totalidad de los trabajadores expuestos a agentes de riesgo.

↓ 5,79%

Frecuencia Relativa Siniestral Anual (FRSA) de la cartera de Asociart (vs. 6,24% período anterior)

FRSA menor a la media del mercado (5,7% vs. 6,37%)

↓ 6%

Cantidad de siniestros (53.585 vs. 56.973 período anterior)

↓ 2%

Siniestros mortales (75 vs. 77 período anterior)

Implementamos el sistema de gestión Piscys Medicina Preventiva.

## Promovemos una cultura de prevención

La concientización y la educación son una de las formas directas de generar una cultura de prevención. Como parte de sus responsabilidades, la Gerencia de Prevención dicta cursos de capacitación en empresas afiliadas, centros de estudio, congresos y seminarios, entre otros.

En particular, los prevencionistas capacitan a los trabajadores en los establecimientos de los empleadores, haciendo foco en los temas de mayor riesgo potencial, para desarrollar una cultura preventiva y facilitar la adopción de hábitos de seguridad en el trabajo. En todos los casos, la capacitación se complementa con material didáctico que resume los temas tratados.

Para asegurar la calidad de nuestro asesoramiento, nos preocupamos por mantener a los prevencionistas siempre actualizados en relación a las normativas de la autoridad de aplicación.

De la misma manera, la Gerencia ofrece cursos específicos en metodología e-learning, con entrega de certificado al completarlos, para capacitar a distancia a los mandos medios de las PyMEs.

La Gerencia trabaja en conjunto con el área de Marketing en el desarrollo de contenidos para cursos y tutoriales dentro del Programa Audiovisual de Prevención de Riesgos Laborales de Asociart ART. Mensualmente se envía un newsletter a clientes y productores, con noticias y destacados de la actividad en el que se incluyen los videos de prevención y consejos para cuidar la calidad de vida de las personas.

Además, Asociart cuenta con un canal de YouTube abierto al público general en el que se comparten videos sobre prevención de riesgos e instructivos sobre los alcances de la cobertura de Riesgos del trabajo, institucionales y sobre acciones comerciales que llevamos a cabo. ([youtube.com/asociartart](https://youtube.com/asociartart))

Complementariamente, entregamos folletos y manuales sobre temas específicos de prevención de riesgos laborales e higiene y seguridad en el trabajo.

### Crece con rentabilidad: Estudio Técnico Previo (ETP)

Ante una potencial cuenta a suscribir, la Gerencia de Prevención evalúa los riesgos de la organización realizando un Estudio Técnico Previo (ETP) que permite optimizar el proceso de decisión de la Gerencia Comercial, dentro del marco de la política de “Crecer con Rentabilidad”.

El ETP incluye el análisis de la actividad y la envergadura de la empresa, la siniestralidad histórica y la prospectiva estadística, la solvencia patrimonial, actividades secundarias, resultado económico y la política de Recursos Humanos del empleador, así como la incidencia de variables del contexto del negocio.

## Control y evaluación de gestión

El control y evaluación de la gestión en materia de prevención se realiza mediante auditorías externas e internas, a cargo del departamento homónimo. Entre los puntos de control, se verifica que la información del PRS firmado sea coincidente con lo remitido a la SRT, el cumplimiento de plazos, el plan de visitas y de las recomendaciones en los plazos establecidos. La auditoría en Medicina Preventiva verifica la denuncia de empresas que no presentaron el Relevamiento de Agentes de Riesgo (RAR) y la realización de los Exámenes Médicos Periódicos correspondientes.

En el período recibimos una auditoría de formato integral de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo. Se realizaron en forma simultánea las Auditorías de Construcción, Programa de Empresas con Siniestralidad Elevada, Programa Pymes, Investigación de Accidentes y Grupo Básico.

## Estamos comprometidos con la mejora continua para alcanzar la excelencia en nuestro servicio.

## Premios recibidos

Reconocimientos a nuestro trabajo en prevención y concientización del riesgo.

### Premios conciencia Mención de honor en la categoría Seguros

Galardón a las empresas que promueven un comportamiento consciente sobre la prevención de los riesgos, la previsión de conductas o situaciones y la proyección de cambios positivos, de cara a una sociedad más sustentable y con una mejor calidad de vida.

Se reconoció a la campaña MOTIVADOS dirigida a concientizar sobre el cuidado de la salud y prevención de riesgos en ámbitos laborales. El eje de comunicación fueron los motivos que nos movilizan día a día a cuidarnos en el trabajo. La campaña incluyó iniciativas como la entrega de Buzones de motivos y un innovador “Contador de motivos” itinerante que recorrió el país.

### Premios prestigio 2° Premio en la categoría Riesgos del trabajo

Distinción a las firmas más prestigiosas de la industria a partir de una encuesta a los productores asesores de seguros de todo el país, al público en general y representantes del ámbito corporativo.

# ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Matriz estratégica

Proceso de materialidad

H1-H6  
Design

IV

Days



Video  
module

Description

Menu




# Nuestra estrategia de sustentabilidad

102-12

En Grupo San Cristóbal gestionamos nuestros negocios en base a la ética, la transparencia y los valores mutualistas, con la visión de generar un impacto económico, social y ambiental, positivo, solidario y de largo plazo.

Nuestra estrategia se funda en la convicción de que sólo lograremos alcanzar la sustentabilidad del negocio si adoptamos una conducta socialmente responsable e inclusiva con nuestros grupos de interés, que colabore con el desarrollo sostenible de las comunidades en las que estamos presentes.

Para ello es necesario que las metas de sustentabilidad estén alineadas a las iniciativas estratégicas del negocio, logrando así una gestión integral, inspirada en la motivación interna y externa, y transversal al accionar del Grupo San Cristóbal.

Nuestro Comité de Sustentabilidad, integrado por el CEO, el Equipo Corporativo y los Gerentes de las Unidades de Negocio, asumen el compromiso de liderar y tomar las decisiones vinculadas al cumplimiento de la estrategia.

La estrategia de sustentabilidad se compone de cinco pilares alineados a los temas estratégicos de la organización y que representan el marco de los temas materiales. Atendemos estos te-

mas materiales gestionando de manera correcta los riesgos inherentes a nuestras operaciones y con programas e iniciativas que responden a las necesidades de nuestra esfera de influencia en las localidades donde estamos presentes. Esto está representado en nuestra matriz estratégica de sustentabilidad.

## Un aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Al cierre de este reporte, el Grupo San Cristóbal formalizaba su adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas. El objetivo de la iniciativa es movilizar al sector empresarial a comprometerse con los 10 principios del Pacto y guiar a las empresas a alinear sus objetivos de negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados en la Asamblea General de ese organismo en septiembre de 2015. Se trata de un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda hacia 2030.

Para este ejercicio, identificamos tres objetivos a las que consideramos que aportamos una contribución estratégica y otros cuatro a los que hacemos un aporte relevante a partir de acciones puntuales que llevamos a cabo.

### MATRIZ ESTRATÉGICA

DRIVERS ESTRATÉGICOS	DISCIPLINA DE INVERSIÓN				EXPERIENCIA DE CLIENTE CONSISTENTE Y UNIFICADA				TRANSFORMACIÓN CREATIVA APLICADA A LOS NEGOCIOS				CULTURA CORPORATIVA			
	Fortaleza comercial y del negocio				Foco en el cliente				Desarrollo de la cadena de valor				Comunidad y medio ambiente			
	Desempeño económico				Impulso a la transformación digital para el desarrollo				Apoyo al arte y la cultura				Promoción de una vida saludable			
	Ética y transparencia en los negocios				Compromiso con los clientes				Gestión de proveedores				Diversidad e igualdad de oportunidades			
TEMAS MATERIALES	Prevención de riesgos								Uso sostenible de recursos y energía				Capacitación y formación de colaboradores			
									Relaciones con la comunidad				Atracción y retención de talento			
CONTRIBUCIÓN A LOS ODS																
	ESTRATÉGICOS								RELEVANTES							

# Nuestros grupos de interés

102-40, 102-42, 102-43

Los grupos de interés son entidades o individuos que son razonablemente afectados por las actividades, productos y servicios de nuestra organización, o cuyas acciones podrían afectar la capacidad del Grupo San Cristóbal de aplicar su estrategia y/o alcanzar sus objetivos con éxito.

La siguiente tabla presenta a nuestros principales grupos de interés y los canales de comunicación

y participación con cada uno de ellos. La encuesta de materialidad constituye el canal formal para conocer los impactos más relevantes de nuestro trabajo para cada uno de ellos y, el presente reporte, el mecanismo para brindar la información acerca de cómo gestionamos estos aspectos de manera consecuyente y comparable en el tiempo.

## ENFOQUE DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo	Enfoque de participación
Cientes y Asegurados	Encuesta de materialidad, Encuesta de satisfacción (Asociart)
Productores y Proveedores	Encuesta de materialidad, Capacitación Continuada, Programa Cercanía, CC PAS, ADN padres e hijos, Club de mujeres, eventos del mercado asegurador
Asociados y Accionistas	Encuesta de materialidad, Asambleas Ordinarias Anuales
Colaboradores y sus familias	Encuesta de materialidad, encuentro anual de fin de año, actividades de formación y desarrollo, e instancias interactivas de comunicación (DigiTalk, Reuniones 360, etc.)
Organismos y asociaciones	Encuesta de materialidad, Proyectos con la SSN, Reuniones en INAES.
Medios de comunicación	Encuesta de materialidad, Encuentros con periodistas, entrevistas y reuniones de relacionamiento
Comunidad	Encuesta de materialidad, actividades culturales y artísticas abiertas

# Sobre el reporte

102-12, 102-46, 102-50, 102- 52, 102-53, 102-54

En nuestro primer Reporte de sustentabilidad asumimos el compromiso de compartir con los grupos de interés la información relevante acerca de la gestión de los principales impactos económicos, ambientales y sociales del Grupo San Cristóbal y sus Unidades de Negocio.

En línea con las mejores prácticas internacionales, la elaboración de este informe se realizó de conformidad con los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI): opción esencial.

El informe corresponde al período comprendido entre el 1º de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018, y abarca a la totalidad de las operaciones

del Grupo San Cristóbal y sus empresas subsidiarias en la Argentina. La organización ha decidido iniciar un ciclo de elaboración de reportes anuales alineados al ejercicio financiero.

Cualquier limitación en su alcance es indicado a lo largo del informe.

El documento fue elaborado por el área de Comunicaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa, con la colaboración de integrantes de las distintas áreas operativas de las Unidades de Negocio.

## Punto de contacto

Para realizar consultas o compartir su opinión acerca de nuestro Reporte de Sustentabilidad, puede escribirnos a [RSC@sancristobal.com.ar](mailto:RSC@sancristobal.com.ar)



# Proceso de materialidad

102-44, 102-46, 102-47, 102-50, 102-53,102-54

Para definir los contenidos relevantes de nuestro informe desarrollamos un proceso de materialidad, en el que incluimos a representantes de todos nuestros grupos de interés.

Los temas materiales son aquellos que tienen un impacto significativo en las dimensiones económica, ambiental y social de la organización, y/o nivel de influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés de Grupo San Cristóbal.

El proceso de materialidad se realizó siguiendo la metodología sugerida por los Estándares GRI y se desarrolló en tres etapas:

## Identificación

A partir del análisis de documentación interna y externa, como la estrategia de sustentabilidad de Grupo San Cristóbal, y de un estudio de materialidad comparativo de empresas del sector, identificamos los temas que representan los principales impactos de nuestro negocio.

## Priorización

Llevamos adelante un taller de trabajo con 25 referentes del grupo en el que se presentó la visión de sustentabilidad de la organización y una inducción al estado de la materia, en general y a nivel de la industria. Como resultado de la jornada, se les solicitó la priorización de los temas identificados de acuerdo al nivel de impacto que representan para el negocio.

Priorizamos 13 asuntos materiales

## Validación

Enviamos una encuesta online a representantes de nuestros grupos de interés solicitándoles información acerca de los temas que consideran claves de nuestro negocio y una jerarquización de acuerdo al nivel de impacto que tiene para cada uno de ellos. 506 integrantes de los grupos de interés validaron los temas materiales

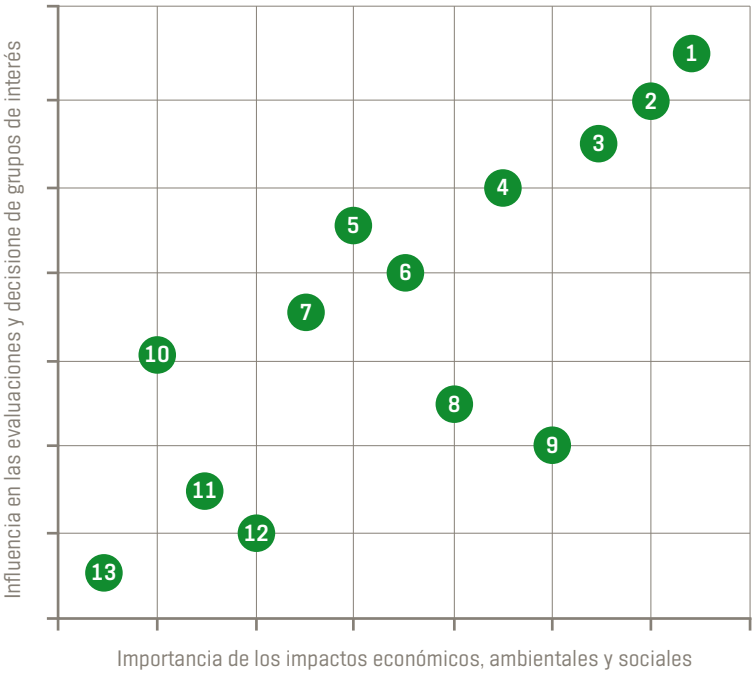
# Análisis de materialidad

La matriz consolida los resultados de la encuesta de materialidad y de la priorización interna. En el eje vertical se definen las valoraciones de nuestros grupos de interés, y en el horizontal, la importancia estratégicas.

Este ejercicio nos permite establecer prioridades acerca de cuáles aspectos materiales requieren de nuestra atención en particular y poder llevar adelante un plan de gestión adecuado.

### LISTA DE TEMAS MATERIALES Y COBERTURA

- 1 Ética y transparencia  
Interna y externa
- 2 Compromiso con los clientes  
Interna y externa
- 3 Desempeño económico  
Interna
- 4 Prevención de riesgos  
Interna y externa
- 5 Capacitación y formación de colaboradores  
Interna y externa
- 6 Uso sostenible de recursos y energía  
Interna y externa
- 7 Relaciones con la comunidad  
Interna y externa
- 8 Diversidad e igualdad de oportunidades  
Interna y externa
- 9 Impulso a la transformación digital  
Interna y externa
- 10 Gestión de la cadena de valor  
Interna y externa
- 11 Promoción de una vida saludable  
Interna y externa
- 12 Atracción y retención de talento  
Interna y externa
- 13 Promoción del arte y la cultura  
Interna y externa



# ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Ética y transparencia de los negocios

---

The logo is a shield-shaped emblem with a blue background. It features a white silhouette of a figure, possibly a saint or a religious figure, holding a staff or a cross. The figure is positioned in the center of the shield, with the top part of the shield being a lighter shade of blue.

**San Cristóbal**  
SEGUROS

# Gobierno corporativo

102-18

La solidez de nuestro negocio se funda en un gobierno corporativo basado en valores mutualistas y con una visión de liderazgo clara.

El máximo órgano de gobierno de Grupo San Cristóbal es una Junta Directiva, cuyo mandato rige por tres años y cuenta con siete comisiones de trabajo.



Casa Central de San Cristóbal Seguros en Rosario.

## Junta Directiva

**Presidente**

Darío Rubén Trapé

**Vicepresidente 1°**

Osvaldo Nicolás Bossicovich

**Vicepresidente 2°**

Juan Salvador Tommasi

**Secretario**

Jorge Ramón Pedro Borsani

**Tesorero**

Claudio Adrián Iglesias

**Prosecretario**

Ricardo Isidoro Silberstein

**Protesorero**

José Nanni

**Vocal Titular**

Jorge Luis Esteban Aimaretti

**Vocal Suplente**

Héctor Arnoldo Perucchi

**Vocal Suplente**

Diego Nicolás Marcos

## Comisiones de trabajo

Las comisiones de trabajo son responsables del control de las estrategias y acciones de la organización, agilizando el trabajo directivo.

**Comisión jurídica-institucional**

Encargada de las relaciones jurídicas e institucionales con la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) y el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), además de otras asociaciones mutuales. Tiene como objetivo la interpretación, aplicación y otras consideraciones jurídicas de leyes, decretos y resoluciones.

**Comisión de análisis de estudios de mercado**

Responsable de analizar los estudios del mercado asegurador, de comercialización de seguros y de servicios anexos, para determinar los lineamientos de operación y revisar la estrategia comercial.

**Comisión de análisis de la gestión financiera e inversiones de las disponibilidades**

Analiza la gestión financiera, de inversiones, presupuestaria y los estados contables de la organización.

**Comisión de análisis de las contrataciones de insumos y de la gestión patrimonial**

Elabora normas, programas y recomendaciones para la contratación de servicios, compra de insumos, administración y disposición de los bienes.

**Comisión de análisis de la gestión de las auditorías internas y externas**

Estudia y analiza el sistema de auditoría de acuerdo a un modelo de control integral e integrado.

**Comisión de Relaciones Públicas y de servicios a la comunidad**

Formula políticas y representa al grupo en actividades institucionales.

**Comisión de análisis de siniestralidad**

Examina la gestión de siniestros, realiza un seguimiento de las acciones judiciales y evalúa el desempeño de los estudios jurídicos que representan a la organización.

## Los valores mutualistas guían las decisiones de nuestro Gobierno Corporativo



# Ética y transparencia de los negocios

Tema material: Ética y transparencia de los negocios 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

Estamos comprometidos a gestionar nuestro negocio con responsabilidad y transparencia. Nos preocupamos por promover altos estándares de ética en la gestión y operación de toda nuestra cadena de valor.

## El impacto del fraude y el lavado de activos

Todo hecho de lavado de activos conlleva la existencia de un delito precedente, como el tráfico de drogas, la evasión fiscal o la extorsión. La permeabilidad de las empresas a que se lave dinero a través de ellas facilita a las organizaciones delictivas en estos delitos. Nuestros procedimientos de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo tienen el objetivo de impedir que la organización sea utilizada con estos fines.

La efectividad de las medidas de prevención tienen un impacto social positivo, en tanto colaboran a detectar, rastrear y combatir todas las formas delictivas que dan origen al lavado de dinero, así como a preservar la capacidad recaudadora del estado, en los casos de evasión impositiva.

Además, la posibilidad de que se presenten hechos de fraude en nuestra organización tiene impactos económicos negativos, tanto a nivel interno, en términos de pérdida de confianza y reputación, así como en los asociados que nos confían la seguridad de sus bienes y/o ahorros.

Por otro lado, dado el esquema mutualista, los daños económicos provocados por multas, inhabilitaciones y sanciones derivadas de un accionar fraudulento impactarían de forma negativa en el patrimonio neto, trasladándose por lo tanto a los asociados y a productores.

## Nuestras políticas y procedimientos de prevención

El Grupo cuenta con una estructura de responsables sobre las tareas de prevención de lavado. Ésta involucra a nueve directores, que cumplen roles de Oficiales de Cumplimiento titulares y suplentes en las distintas empresas, seis colaboradores con dedicación plena en las áreas de Prevención y tres con dedicación part-time. Además, cada una de las empresas tiene políticas definidas para combatir el lavado de activos, formalizadas en manuales de procedimientos específicos.

Estamos comprometidos con mantener procedimientos antilavado en concordancia con los riesgos detectados en cada Unidad de Negocio, a aplicar debida diligencia en caso que se detecten riesgos, a informar a la Unidad de Información Financiera (UIF) sobre operaciones sospechosas de estos delitos y a asistir a este u otro

organismo con información y detalle de los procesos efectuados en el marco de una investigación. Asimismo, cumplimos con capacitar al personal respecto de las políticas y procedimientos de prevención así como de facilitar capacitación a los intermediarios de la organización.

### Tolerancia 0 en San Cristóbal Seguros

San Cristóbal Seguros asumió el compromiso de “tolerancia 0” frente al fraude, con mecanismos que prevén las denuncias ante la justicia penal y ante entidades colegiadas. El área de Fraude está integrado por 10 personas, que trabajan con metodología “agile”, destacándose por la diversidad de roles y perfiles, que permiten trabajar de manera más eficiente y aumentar las capacidades del equipo. Para lograr esta meta, desarrolló políticas y un manual de procedimientos que establecen los lineamientos y el ámbito de actuación del área de prevención de fraude, entre los que se destacan la suscripción de acuerdos de colaboración con compañías colegas, el dictado de capacitaciones a los colaboradores de la organización y la implementación de una memoria de casos en la que queden registrados todos los asuntos analizados.

En el marco de la Transformación Digital que atraviesa San Cristóbal Seguros, se creó la célula de Analytics de Fraude. Una iniciativa innovadora basada en modelos predictivos para la detección de potenciales casos de fraude.

Durante este período, San Cristóbal Seguros analizó más de 4.000 siniestros y detectó 317 casos positivos de fraude, por los cuales se lograron ahorros por más de 17 millones de pesos. El 70% de los casos fue obtenido gracias a la célula de Analytics mencionada.

### La Unidad Antifraude de Asociart ART

Asociart cuenta con un Código y Principios éticos que rigen el accionar en toda la organización. Además, lleva adelante los programas y tareas para detectar y desalentar maniobras ilícitas.

La Unidad Antifraude trabaja para evitar la captación e inducción de pacientes hacia conflictos legales, evitar las situaciones de desprotección y desconocimiento, y resguardar la legitimidad y seriedad del sistema prestacional de riesgos del trabajo. El ejercicio de acciones de detección, sumado a las de concientización y prevención, permite el abordaje de investigaciones que eventualmente puedan desencadenar sanciones sobre los fraudes en curso o pasados, y elaborar una memoria con el detalle de los casos investigados.

## Identificamos y gestionamos los riesgos para evitar impactos negativos en el negocio y la comunidad

# Capacitación

Capacitamos a nuestros colaboradores y socios sobre nuestras políticas antilavado y actualizaciones de las normas. Durante el ejercicio realizamos cursos presenciales y en formato e-learning, con foco en brindar herramientas que sirvan para identificar maniobras de fraude y concientizarlos acerca del impacto que tienen para el negocio y la comunidad.

100%  
de los directores capacitados

650  
PAS capacitados

+30  
reuniones realizadas

18  
localidades del país



# Auditorías

Para asegurarnos de que se haya realizado una correcta implementación de las política y procedimientos de prevención y gestión de casos de fraude y lavado de activos, se efectúan dos tipos de auditorías:

**Auditoría interna**  
El área homónima verifica el cumplimiento de los procedimientos y políticas detalladas en los manuales. En algunas unidades contamos con la asistencia de auditores externos específicos para su implementación.

**Auditoría externa**  
En cada cierre de ejercicio, se evalúan las medidas antilavado de las distintas instituciones, en paralelo a la auditoría de los balances contables.

# Comité Corporativo

Sobre el final del ejercicio, el grupo asumió el compromiso de intensificar y jerarquizar las medidas antilavado. Para eso creó el Comité Corporativo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que forma parte del Gobierno Corporativo de la organización. Así, se unieron los esfuerzos de prevención de las empresas, con la posibilidad de realizar un análisis de los clientes según sus operaciones en el grupo.

Las metas para el próximo ejercicio son la formalización del Comité, la creación de una Gerencia de Prevención del LA/FT dependiente de él, la adecuación de todas las unidades de negocio a las nuevas normativas con criterios unificados y la integración sistematizada de todos los controles.



Casa Central de San Cristóbal Retiro en Rosario.





# ASOCIART

ASEGURADORA DE RIESGOS DEL TRABAJO

## CADENA DE VALOR

Gestión de la cadena de valor

---

Compromiso con nuestros clientes

---





# Cadena de valor

Tema material: Gestión de la cadena de valor  
103-1, 103,2, 103-3, 102-9

La gestión responsable de la cadena de valor y el compromiso con el desarrollo sostenido y uniforme de todos los que la integran, conforman uno de los pilares esenciales de nuestra estrategia de sustentabilidad.

El funcionamiento eficiente de la cadena de valor tiene un impacto fundamental para el desempeño de nuestro negocio, en términos de calidad y competitividad, principalmente. Pero también, tiene gran incidencia en la comunidad dada las oportunidades que se generan. En cada contratación, compra o servicio adquirido se abren ventanas para el desarrollo económico y personal, tanto de quienes comercializan nuestros productos

como de los que se benefician con nuestro servicio, y el valor de protección que tiene el seguro para el cliente final. Para impulsar esta creación de valor, damos preferencia al abastecimiento con proveedores locales a nuestras operaciones significativas.

Nuestra visión de una cadena de valor sostenible se basa en compartir la responsabilidad con cada actor, controlando y monitoreando que se gestionen los impactos ambientales y sociales, y que se respeten nuestros valores en todas las instancias del ciclo de vida de nuestros productos y servicios.



# Compromiso con nuestros clientes

Tema material: Compromiso con nuestros clientes  
103-1, 103,2, 103-3

Estamos comprometidos a promover una cultura aseguradora y de prevención en la comunidad y, particularmente, nuestros principales grupos de clientes: Productores Asesores de Seguros y los asegurados, entre los que se incluyen individuos, empresas y sus trabajadores.

Escuchamos y atendemos a cada uno de nuestros clientes para satisfacer sus necesidades, poniendo a disposición nuestro conocimiento y capacidades, para construir la confianza que caracteriza nuestra trayectoria.

## Productores Asesores de Seguros

Nuestro canal principal de comercialización son los Productores Asesores de Seguros (PAS). Ellos constituyen un eslabón fundamental de nuestra cadena de valor, tanto en la generación de negocios como en la atención de los asegurados y la fidelización de los clientes finales.

Los PAS nos acompañan en nuestra visión de sustentabilidad, brindando información y un asesoramiento correcto a nuestros clientes, con res-

pecto a la cobertura y el uso de las herramientas digitales a su disposición. Su rol también es de contención del asegurado frente a un siniestro, acompañándolo desde la denuncia hasta el reintegro de las prestaciones dinerarias, entre otros. El conocimiento e interacción entre las partes nos permite generar vínculos sólidos a largo plazo, que también ayudan a prevenir fraudes.

Nuestra estructura de producción está integrada por una red de oficinas propias y de Productores Asesores de Seguros (PAS) distribuidos en todo el país, que prestan atención a nuestros asegurados.

ASOCIART

4233 productores

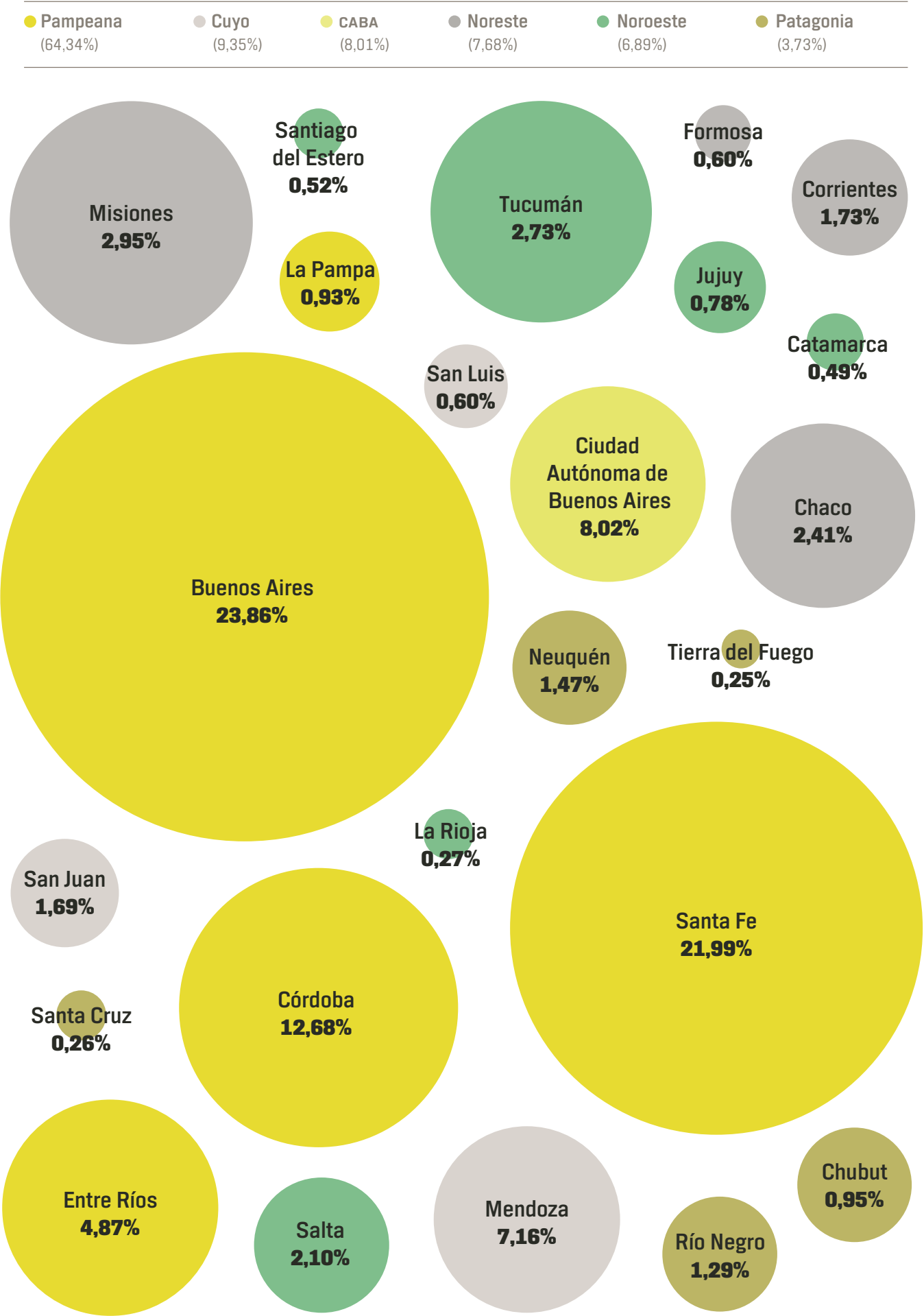
SAN CRISTÓBAL SEGUROS

4197 productores

SAN CRISTÓBAL RETIRO

1797 productores

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE PAS (ASOCIART Y SAN CRISTÓBAL SEGUROS)



Herramientas para crecer juntos

Para fortalecer el vínculo y acompañar a la profesionalización de nuestro servicio, nos comprometemos a brindar una atención de calidad y ponemos a disposición de nuestros PAS herramientas para potenciar su crecimiento.

Cada productor tiene asignado un Ejecutivo de Cuentas que lo acompaña en el proceso de generación de nuevos negocios, fidelización de clientes y la gestión del servicio. Además, cuenta con un completo set de herramientas de desarrollo y autogestión.

Portal de PAS de San Cristóbal Seguros

Sitio web en el que los productores pueden realizar todas sus gestiones de manera ágil desde cualquier dispositivo para brindar una respuesta rápida y una experiencia superadora a los clientes. Este desarrollo fue uno de los principales desafíos de nuestro proceso de Transformación Digital.

Plataforma web de autogestión Asociart ART

Sitio para gestionar la información y realizar trámites de los clientes online. Los servicios más utilizados son la administración de cartera, gestión de cotizaciones y consulta de comisiones. Acceso al Club Asociart de beneficios que premia las gestiones que se realizan a través de nuestra plataforma Asociart On line.

**3700**  
productores usaron la  
plataforma de Asociart ART  
**1.366.917**  
operaciones realizadas

Centro de servicio al productor Asociart

**Teléfono:** 0810-888-2765  
**Correo:** productores@asociart.com.ar  
**Horario de atención:** lunes a viernes de 9 a 18 h  
**Asesor por chat en** [www.asociart.com.ar](http://www.asociart.com.ar)

App mobile productores

Asociart lanzó la primera aplicación mobile exclusiva para el canal comercial. A través de ella se puede consultar y registrar cotizaciones, visualizar el monto y detalle de comisiones y pagos disponibles, buscar sucursales, realizar consultas, gestionar la cartera y enviar certificados de cobertura.

Plataforma de marketing Asociart

Espacio en el que el productor puede encontrar herramientas para armar sus propias campañas. Incluye una serie de cartas comerciales preformateadas que puede personalizar y otros materiales de venta y comunicación, como presentaciones, folletos de productos, servicios y brochure.

También encuentra recursos para la prevención de riesgos y videos para enviar por correo electrónico, en línea con nuestra visión de la transformación digital y la reducción del consumo de papel.

Programa Cercanía

En el transcurso de este ejercicio lanzamos el Programa Cercanía destinado a fortalecer y estrechar los vínculos con los PAS considerados referentes para la organización por su trayectoria. Su compromiso y esfuerzo son recompensados con experiencias de esparcimiento en las que son protagonistas.

Desde su inicio, en febrero de 2018, el programa incluyó una serie de eventos especiales para los PAS referentes relacionados con la gastronomía y el deporte.

### Capacitación Continuada

Desde hace casi 20 años, realizamos un ciclo anual de formación y actualización dirigidas a Productores Asesores de Seguros de San Cristóbal Seguros. Estas jornadas se realizan históricamente en todo el país de manera presencial. Las temáticas en que se capacitan son productos, técnicas de ventas, argumentación comercial, venta consultiva y marketing online.

En la XIX Edición de la Capacitación Continuada formamos a 1.060 PAS. Por primera vez se desarrolló bajo la modalidad de streaming, un hito para el mercado asegurador. Se realizaron cuatro eventos, que fueron transmitidos en vivo desde las ciudades de Rosario, Córdoba, Buenos Aires y Mendoza, hacia las sedes receptoras de Santa Fe, Resistencia, Bariloche, Tucumán, Mar del Plata y Bahía Blanca.

**4** encuentros  
**10** ciudades  
**1060** PAS capacitados

### Programa de reconocimiento

Segmentamos a los productores de acuerdo a su potencial comercial y los vinculamos para fomentar el intercambio de información y experiencias, que resulten beneficiosas para ambas partes. Así, podemos premiar la gestión comercial con beneficios exclusivos para cada categoría.

Contamos con cuatro segmentos: Seleccionado, conformado por los productores con mejor performance comercial; Garras, destinado al desarrollo del productor; Generación, dirigido a los nuevos; y Club de Mujeres, orientado a impulsar al grupo femenino.

### Club de Mujeres

Tema material: Diversidad e igualdad de oportunidades 103-2

Espacio de vinculación e intercambio entre las mujeres profesionales del seguro que reúne a los referentes comerciales del Grupo San Cristóbal y las Productoras Asesoras de diferentes regiones.

El objetivo es acompañarlas en su desarrollo comercial, comprender sus necesidades y expectativas, en el rol social y profesional, y acercarles una propuesta de valor que les permita impulsar su gestión de ventas.

Contamos con cinco clubes de mujeres en todo el país, localizados en las ciudades de Salta, Resistencia, San Juan, Mar del Plata y Mendoza, integrados por 95 productoras.

Para el próximo ejercicio se prevé la inauguración de nuevos clubes en las ciudades de Córdoba, Neuquén, Buenos Aires y Rosario.

### Participación en eventos del sector

Participamos en los eventos del rubro como grupo para acompañar el desarrollo profesional de nuestros Productores Asesores de Seguros, contribuir a instalar una cultura del seguro y promover el progreso sustentable del sector.

### Conferencia anual 100% Seguros

Participamos del evento que se desarrolló en mayo en el Auditorio Buenos Aires con una gran concurrencia de Productores Asesores interesados en conocer las tendencias del mercado, las oportunidades que ofrece y las novedades tecnológicas de las aseguradoras. En el stand expusimos los productos y servicios diferenciales de nuestras Unidades de Negocios y brindamos asesoramiento profesional a los asistentes.



### Jornadas de Seguros A+C

Auspiciamos las jornadas que se desarrollaron en Buenos Aires y Mendoza. El evento, organizado por la revista Nuevos Bancos y Seguros y el programa Café Financiero, contó con la presencia de 300 Productores Asesores de Seguros y colaboradores. Ofrecimos asesoramiento comercial, información sobre los productos y sorteamos obsequios entre los concurrentes.

### Expoestrategas 2017

Es el mayor encuentro profesional del mercado asegurador argentino que convoca a las principales aseguradoras, brokers, Productores Asesores y profesionales de la industria. Estuvimos presentes con un stand en el que presentamos la aplicación mobile y demostramos ser pioneros en innovación tecnológica.



### Foro Nacional del Seguro 2017

Participamos con un stand en el evento que se desarrolló en septiembre en el Complejo Costa Salguero. Brindamos asesoramiento profesional e información sobre nuestros productos, y ofrecimos al público una propuesta lúdica relacionada con el tenis y el golf.

# Asociados y asegurados

Promovemos una cultura de prevención, acercando a nuestros más de 800.000 clientes una propuesta de servicios y herramientas, para contribuir al desarrollo de una conciencia aseguradora y previsoras en la comunidad.

## SOCIOS POR SUCURSAL

	SAN CRISTÓBAL SEGUROS	ASOCIART	
Sucursal	Asociados	Asegurados	Trabajadores
Bahía Blanca	46.315	6766	25.011
Bariloche		1656	6954
Buenos Aires	82.802	45.443	340.274
Catamarca		1826	18.505
Comodoro Rivadavia		1140	7272
Concepción		5902	18.771
Córdoba	106.759	18.906	56.957
Jujuy		1089	8940
Junín		3473	7331
La Plata		2901	15.295
Mar del Plata	51.835	6033	25.269
Mendoza	32.236	9355	48.878
Morón		7184	36.175
Neuquén		4840	17.297
Pilar		3049	15.592
Posadas		4210	25.894
Quilmes		6649	29.330
Rafaela		2000	9835
Resistencia	63.999	5080	28.461
Rosario	123.923	16.811	57.182
Salta		3201	25.589
San Juan		2925	15.991
San Luis		1827	14.699
Santa Fe	109.324	7769	23.036
Santa Rosa		2267	4868
Tandil		2494	8242
Tucumán	64.806	4400	31.757
Venado Tuerto		2846	11.023
Villa María		4466	17.255
Total	681.999	186.508	951.683

Los Asociados de San Cristóbal Seguros de las delegaciones están contabilizados en las sucursales de cabecera.

## Cerca de los clientes

Mantenemos una conversación cercana con los clientes para asesorarlos y brindarles la información relevante respecto a su cobertura, el avance y el tratamiento de los siniestros denunciados. Nuestro centro de servicios al cliente cuenta con personal capacitado para darles respuestas empáticas y ágiles, y gestionar con profesionalismo los reclamos.

Las áreas de servicio al cliente de nuestras Unidades de Negocios son responsables de elevar la calidad de la atención de manera continua, a través de la identificación permanente de necesidades y la coordinación de las mejoras requeridas. Cada equipo cuenta con un centro de contacto para atención de las líneas telefónicas y digitales. Se completa con los Ejecutivos de Servicio de las agencias y sucursales para brindarles una atención personalizada.

Las consultas y reclamos son resueltos dentro de las 72 horas desde el primer contacto en más de un 90% de los casos en que pueden ser respondidas o derivadas al sector que corresponda. Para dar cumplimiento con los estándares de calidad establecidos, contamos con líneas de atención diferenciadas por clientes y trabajadores, y productores. Asimismo, promovemos la autogestión desde la Plataforma online. Todas las interacciones recibidas son registradas en nuestro sistema CRM con el objetivo de conocer mejor a los clientes y brindarles soluciones globales y efectivas.

## Aplicación para asegurados

Tanto Asociart como San Cristóbal Seguros desarrollaron un aplicación dirigida a sus asegurados en la que pueden obtener información relacionada con los siniestros, consultar turnos y traslados, visualizar autorizaciones, reintegros, pólizas y autogestionar sus consultas. Con estas aplicaciones, el Grupo San Cristóbal confirma su compromiso con el cliente y la transformación digital.

Desde su lanzamiento, en la App de Asociart se realizaron 2523 descargas, 147.115 operaciones y mas de 15.000 ingresos.

## Atención a clientes y trabajadores

Teléfono: 0800-888-0095

Correo: información@asociart.com.ar

## Línea de atención telefónica para emergencias

CECAP Emergencias: 0800-888-0093

Horario de atención: 24 h, los 365 días del año.



Comunicaciones digitales

Asociart implementó el sistema de ventanilla electrónica para empleadores por Resolución SRT N° 635/08 y modificado por Resolución SRT N° 365/09. Este medio para enviar las comunicaciones de manera fehaciente reduciendo significativamente las necesidades de impresión de papel.

Programa integral de reducción de siniestralidad

Desde que se emite una póliza de ART, nuestro compromiso con el empleador asegurado es el de dar cumplimiento con las condiciones pactadas y brindar la atención más eficiente a sus trabajadores en caso de ocurrir un accidente o enfermedad profesional.

Asimismo, uno de nuestros principales objetivos es contribuir a la reducción de la siniestralidad de nuestros clientes, promoviendo la protección de la salud y seguridad de los asegurados. Para ello contamos con profesionales propios en cada sucursal, especializados en Seguridad e Higiene, dedicados a visitar cada establecimiento y trabajar en un plan de prevención que mejor se adapte a cada cliente.

Nuestro programa integral de reducción de la siniestralidad incluye: asesoramiento, realización de exámenes médicos periódicos y capacitación en prevención de riesgos. De esta manera, impulsa la creación de valor económico, social y medio ambiente laboral, priorizando la seguridad de los trabajadores y la mejora continua en las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

Centro de capacitación online

Para promover una cultura de trabajo seguro, Asociart ofrece un Centro de Capacitación Online exclusivo para clientes y trabajadores asegurados. En el sitio se pueden encontrar recursos con información de prevención, calendario de actividades, cursos y tutoriales de e-learning, y su material para descarga. Entre las temáticas de los cursos ofrecidos se encuentran prevención de accidentes en la oficina, evacuación de emergencia y manejo defensivo, entre otros.

Estamos comprometidos con la mejora continua para alcanzar la excelencia en nuestro servicio



Satisfacción del cliente

Nuestro objetivo es alcanzar la excelencia en el trato y la atención del cliente. Para medir los resultados de nuestro esfuerzo e identificar áreas de mejora para la gestión, Asociart cuenta con la encuesta de calidad de servicio a clientes y trabajadores cubiertos que la Unión de Aseguradores de Riesgos del Trabajo encomienda anualmente a SEL Consultores.

El grado de satisfacción global, tanto en clientes como en los trabajadores siniestrados, muestra una mejora constante en el servicio. Para los primeros, la satisfacción alcanza 7.5, unos puntos por encima de la media de mercado de 7.2. Para el caso de trabajadores, nuestra valoración superó la media de mercado de 6.9 alcanzando los 7.1.

Por su parte, San Cristóbal Seguros fue destacada como la tercera empresa con mejor atención en caso de siniestros en el ranking que elabora la consultora CEOP para la revista NBS Bancos y Seguros. El reconocimiento publicado en enero de 2018 resulta de una encuesta a productores asesores sobre las mejores compañías al momento de los siniestros. El sondeo, realizado en base a las respuestas de 602 productores asesores de todo el país, recogió las calificaciones del 1 al 10 que cada uno de ellos dio a las empresas en base a su percepción del cumplimiento en tiempo y forma del pago de los siniestros.

RESULTADOS DEL NPS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



CONTACTOS GESTIONADOS EN EL PERÍODO

	Llamadas	Mails	Chat y otros	Presencial	Asociart online
Clientes y trabajadores	182.796	66.228	6190	155.325	1.726.411
Productores	8551	24.613	116	22.247	1.366.917

# Proveedores

102-10, 414-2

Los proveedores estratégicos para nuestro negocio están relacionados con las prestaciones médicas, la compra de medicamentos y los servicios vinculados a los siniestros. Estos tres grupos de proveedores tienen el impacto más significativo en el negocio y en los clientes, ya que se refleja de manera directa en el servicio que brindamos.

En el período de reporte, la gestión de proveedores incorporó el uso de acuerdos de servicios en la cadena de suministros, se ampliaron las estructuras de mantenimiento tercerizadas locales. Además, se incorporó el control de ingresos de contratistas, con base en la inspección documental del cumplimiento de la legislación laboral y de seguridad del personal tercero. Se amplió el control de seguridad de los contratistas mediante el uso de permisos de trabajo y técnica en seguridad propia de San Cristóbal en Rosario. Por último, se trabajó en la optimización del proceso de compras, que aún es descentralizado.

Trabajamos junto a nuestros proveedores estratégicos para brindar un mejor servicio



## Suministro de medicamentos

La eficacia del tratamiento de un paciente tiene impacto social en el asegurado, así como en la competitividad de nuestro negocio.

Utilizamos un aplicativo de gestión para los requerimientos, adquisición, administración de almacenes, control y suministro a pacientes con su correspondiente historia clínica. Cada centro médico Asociart evalúa sus necesidades mensualmente y las remite al Departamento de Compras que es responsable de la gestión. Este equipo trabaja con el objetivo de abastecer a la organización con medicación de la más alta calidad al costo más competitivo, para asegurar la calidad del servicio, la rehabilitación de los pacientes y la eficiencia del proceso.



Centro médico Asociart

## Prestaciones médicas

Nuestro objetivo es contar con una red de prestadores médicos y no médicos que brinde cobertura a los trabajadores cubiertos por la ART, considerando el grado de complejidad, localización y optimizando los costos sobre lo que permita la financiación del sistema. La calidad del servicio brindado por este grupo de proveedores es evaluada mediante auditorías internas (AUIN) y tomando de referencia la Encuesta de calidad de mercado que realiza la UART.



## Proveedores de siniestros

La gestión de proveedores de siniestros es esencial para el negocio de San Cristóbal Seguros, ya que impacta de manera directa en la calidad de servicio que reciben los asegurados y en la reputación institucional. Además, tiene un alto impacto económico, ya que el área representa la mayor erogación de dinero de la organización; ambiental, debido a que estas prestaciones tienen una consecuencia directa en el entorno; y social, en tanto involucra el cumplimiento de leyes y normativas regulatorias.

En este segmento de la cadena de suministros se encuentran los centros de contacto, servicio de auxilio mecánico y remolque de vehículos, instaladores de cristales, distribuidores de cubiertas y/o llantas, cerrajerías, talleres de chapa y pintura, peritos mecánicos y desarmaderos.

## Evaluamos la calidad de nuestros talleres seleccionados con un sistema de calificación

### Procesos y evaluación

Nuestra política de contratación de proveedores de siniestros incluye la realización de acuerdos de servicio, carta de oferta y convenio de confidencialidad. También, contamos con esquemas tarifarios propios de cada actividad, listas de precios y un cronograma de actualización.

El área también cuenta con un sistema de gestión de proveedores, políticas y procedimientos operativos. Esta documentación se encuentra disponible para todos los colaboradores.

Por las características prestacionales de algunos servicios (auxilios y remolque, ruedas, cristales y cerraduras, por ejemplo) se priorizan los proveedores cuya cobertura geográfica abarque el territorio servido por nuestra organización.

Los vehículos siniestrados con destrucción total son procesados en desarmaderos legales habilitados en el Registro Único de Desarmaderos de Automotores y Actividades Conexas (RUDAC). Uno de ellos es el primer centro de reciclado de vehículos legales de la Argentina perteneciente al CESVI, que se ocupa de la descontaminación, desarme, clasificación, venta, reciclado y disposición final. Las piezas que se pueden recuperar y comercializar son identificadas con la oblea del RUDAC. De esta manera, se logra su trazabilidad y se asegura que no terminen en el mercado ilegal, con un impacto ambiental y social positivo, ya que se contribuye con la oferta de repuestos en óptimas condiciones, a valores accesibles y se desaniman los delitos que abastecen el mercado informal.

CESVI es una compañía integrada por ocho aseguradoras, entre las que se encuentra San Cristóbal Seguros. Trabaja con un fuerte compromiso con el desarrollo sostenible, por lo que adhiere al Pacto Global de Naciones Unidas desde 2015. Además, garantiza la calidad de sus procesos con la certificación de la Norma ISO 9001.

Por otro lado, tenemos un acuerdo con PSA Argentina para brindar el servicio de reparación en concesionarias oficiales y la provisión de repuestos legítimos de Peugeot. El Grupo PSA cuenta con una estrategia de crecimiento sustentable y fue premiado por el Pacto Global de Naciones Unidas como ejemplo de transparencia y buenas prácticas.

El proveedor de cristales Pilkington, que forma parte del Grupo NSG, líder mundial en la fabricación de vidrio, informa que asume la responsabilidad de proteger el medio ambiente y garantizar la salud y la seguridad de sus colaboradores, clientes y la comunidad en la que desarrolla su actividad. Cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental documentado, implementado y alineado con la mejora continua de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 14001:2015. Tienen una concepción sustentable de su negocio, por lo que se concentran en reducir su huella de carbono, aplicando programas para la reducción del consumo de energía y residuos, impulsando programas de reciclaje y reutilización de recursos.

Por su parte, contratamos el servicio de auxilio y remolque de Ibero Asistencia, una empresa comprometida a operar con responsabilidad social,

que cuenta con un sistema de Gestión ambiental alineado a la Norma ISO 14001:2015.

Evaluamos los resultados de la gestión con controles internos y auditorías externas. Durante el ejercicio, el área de Siniestros de San Cristóbal Seguros llevó adelante una categorización técnica de los talleres de chapa y pintura seleccionados que brindan el servicio. Incluyó una auditoría a cargo de un proveedor externo responsable de verificar el proceso y reportar desvíos, fortalezas y oportunidades de mejora para realizar las acciones correctivas o de fortalecimiento que correspondan. Entre los aspectos que se ponderan se incluyen la capacidad instalada del taller, sus herramientas, sus procesos, y el manejo de residuos, entre otros. Desde el inicio del programa se categorizaron 91 talleres de 8 sucursales.

Para el próximo período, desde el Grupo nos comprometemos a realizar un análisis y un diagnóstico de la cadena de suministros, a fin de contar con información confiable y valiosa para la gestión de nuestras Unidades de Negocio.



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Impulso a la transformación digital para el desarrollo

---

Capacitación y formación de los colaboradores

---

# Hacia la digitalización del negocio

Tema material: Impulso a la transformación digital para el desarrollo 103-1, 103-2, 103-3

Nuestros clientes cambian sus hábitos de consumo y forma de acceder a la información, en ese contexto buscamos adelantarnos para ofrecerles herramientas digitales que faciliten y agilicen sus gestiones.

La transformación digital es el eje central de la estrategia del Grupo San Cristóbal hoy. Va más allá de un cambio tecnológico, es una nueva manera de trabajar y, por ende, un desafío a nivel cultural para nuestra organización. Significa un proceso de evolución hacia una cultura centrada en el cliente, donde el PAS y las unidades de negocio ofrecen una experiencia consistente a lo largo de todo el “viaje” del usuario.

Aunque la implementación se encuentra en una etapa temprana, se estima que tendrá un impacto directo en la experiencia de los usuarios, tanto en el proceso de venta como en postventa. A nivel económico, esperamos un gran impacto en los resultados del negocio, ya que servirá para mejorar la percepción de los clientes y potenciar las ventas. En el mismo sentido, la digitalización nos permite optimizar los procesos y ser una

organización más eficiente y competitiva, que le permite ser más ágil y flexible para estar mejor preparados ante escenarios dinámicos, centrados en la experiencia del usuario.

Para evaluar los resultados de los procesos de transformación digital definimos una serie de indicadores claves de performance (KPI) que medimos y contra los que nos desafiamos constantemente. Entre ellas, utilizamos el C-SAT de satisfacción de cliente en cada uno de nuestros procesos claves.

## Desafiamos nuestra cultura para ofrecer mejores soluciones a nuestros clientes.

## Una nueva cultura

La transformación digital es un cambio cultural y estratégico que afecta a toda la organización y se centra en la experiencia del cliente. Para ello, nos enfocamos en conocer las necesidades y hábitos de nuestros dos tipos de clientes: Productores Asesores y asegurados. Realizamos entrevistas e investigaciones en ciclos iterativos, explorando mediante enfoques innovadores para la evolución de nuestros productos.

Este cambio cultural implicó modificar nuestra metodología de trabajo. Se formó un equipo interdisciplinario con perfiles completamente disruptivos para nuestra estructura, como científicos de datos, scrum masters, desarrolladores, product owners y diseñadores. Trabajamos con una mentalidad ágil basada en cuatro valores fundamentales:

- Personas e interacciones sobre procesos y herramientas
- Cliente en el centro de la escena
- Respuesta y mejora al cambio
- Entrega continua de valor

7 proyectos en ejecución

70 personas involucradas

+3000 PAS operando con nuevas herramientas

Utilizamos la metodología de *sprints* de quince días, cumpliendo objetivos a corto plazo que componen el camino hacia las metas macro. Esto nos permite obtener una devolución de los usuarios con rapidez y entregar valor a mayor velocidad, generando productos tan intuitivos que no requieran capacitación.

Para incentivar el espíritu innovador, generamos un espacio de oficina con un diseño acorde, mesas colectivas y un ambiente laboral descontracturado, sin exigencias de vestuario y con una división de tareas flexible.





# La transformación en proceso

Iniciamos el camino de la transformación en junio de 2017 con un diagnóstico de la situación y el diseño de una hoja de ruta. Los dos primeros proyectos fueron el Nuevo Portal de Productores, basado en la digitalización, y el de Pricing, fundado en analítica avanzada.

## Seguimos sumando nuevas funcionalidades y servicios para mejorar la experiencia de nuestros productores

### Nuevo portal de PAS

El nuevo Portal de PAS es una plataforma que utiliza tecnologías como cloud computing y machine learning, para mejorar la experiencia del Productor Asesor de Seguros y el cliente, centrales a nuestra estrategia de negocio. El proceso de trabajo incluyó el prototipado y testeo con ellos, que nos dieron feedback de su experiencia y necesidades, para diseñar y co-crear juntos una interfaz intuitiva y simple, que permite cotizar y emitir pólizas de manera inmediata.

La herramienta se encuentra disponible para todos nuestros PAS desde mediados del 2018 con altos índices de satisfacción.

### Pricing

El proyecto de Pricing incorporó metodologías de modelaje multivariable para hacer más precisa la tarificación en los seguros del automotor, lo que tiene impacto directo en la rentabilidad del negocio. Desplegamos el modelo de forma escalonada en nueve sucursales, con un fuerte trabajo de empoderamiento de los equipos técnicos y comerciales para su utilización, aportándoles métricas claras para su gestión.

La célula de Pricing se implementará también en Asociart ART en el próximo ejercicio.

Gracias a este desarrollo, aumentamos la detección de casos de 13 a 100 por mes, logrando un ahorro mensual de aproximadamente \$3 millones para junio de 2018.

### Digitalización para cross selling y post venta

De la misma manera, creamos dos células de digitalización que se suman al nuevo portal de PAS. La primera, de cross selling busca aprovechar la oportunidad de vender otros productos a partir de la cotización de autos. Permite ofrecer la posibilidad de contratar un seguro de hogar y, en caso de ser necesario, ajustar el plan de acuerdo a las necesidades de cliente.

### Analítica para prevención de fraude

Bajo el marco de analítica avanzada, a principios del 2018 creamos la célula de Fraude de San Cristóbal Seguros. Un proyecto innovador basado en modelos predictivos para la detección de casos potenciales de fraude, un tema que es central a nuestra estrategia de negocio.

Debido al incremento de la cantidad y calidad de los casos analizados, incorporamos al área nuevos perfiles, como peritos, licenciados en criminología y accidentología, lo que nos posicionó como referentes del mercado.

Por su parte, la célula de Siniestros desarrolla soluciones digitales e innovadoras para la gestión de la experiencia postventa, permitiendo mejorar la experiencia del cliente y del asociado así como la eficiencia de nuestros procesos.



# Nuevas capacidades

**Tema material: Capacitación y formación de los colaboradores 103-2**

Para transformar la organización, buscamos adaptar nuestra cultura al nuevo contexto, reen-trenándonos e incorporando capacidades completamente innovadoras para nuestra estructura, como desarrolladores, diseñadores de experiencia de usuario y scrum masters.

El plan para acompañar la transformación digital se centró en la captura de talento y el desarrollo de capacidades. Nos enfocamos tanto en reclutar los mejores candidatos con las competencias y el potencial necesario, así como en la capacitación y motivación para la retención de los talentos. Para reforzar nuestra marca empleadora y atraer a los perfiles necesarios para esta estrategia, nos acercamos a universidades como la Austral, la Di Tella, la Universidad de San Andrés, la UNR,

la UTN y el Instituto Balseiro, para compartir charlas. También participamos en eventos como la Campus Party, PyCon y Submit Digital House. Además, organizamos charlas con referentes en transformación digital, así como un Hackathon interno, un “Go and See” y capacitaciones específicas.

Para dar visibilidad y garantizar el éxito de la transformación, difundimos los proyectos y las actividades en presentaciones internas y en prensa del sector de seguros. También organizamos las “Digitalks”, unas charlas abiertas de 30 minutos sobre temáticas digitales que acompañamos con presentaciones para comunicar los avances de la empresa en este sentido

## Digitalización de trámites

En línea con la estrategia de automatización y simplificación, digitalizamos el proceso de gestión de licencias y de recibos de sueldos. Desde su lanzamiento, en noviembre de 2017, solicitamos y autorizamos 2770 pedidos de licencia de manera digital.

Hacia fines del ejercicio, sumamos la digitalización de los recibos de sueldos, lo que nos permitió discontinuar el proceso de impresión y distribución de papel, con un impacto económico y ambiental muy positivo.

## ADN PAS Padres e hijos

En el marco de la transformación digital y la revolución tecnológica, organizamos una Jornada de actualización de negocios dirigida a Productores Asesores de Seguros de gran trayectoria de trabajo con nuestra organización, cuyos hijos compartan el negocio.

Nuestra visión fue la de unir a las generaciones para brindarles las nuevas herramientas de análisis y de prospección de clientes, y que aprendan juntos a convertirlos en instrumentos concretos de gestión. En el período, realizamos estas jornadas en Córdoba, a la que asistieron 42 PAS, y en Rosario adonde participaron con 36 PAS.



ADN PAS Córdoba.



ADN PAS Rosario.



# COLABORADORES

Atracción y retención de talentos

---

Promoción de una vida saludable

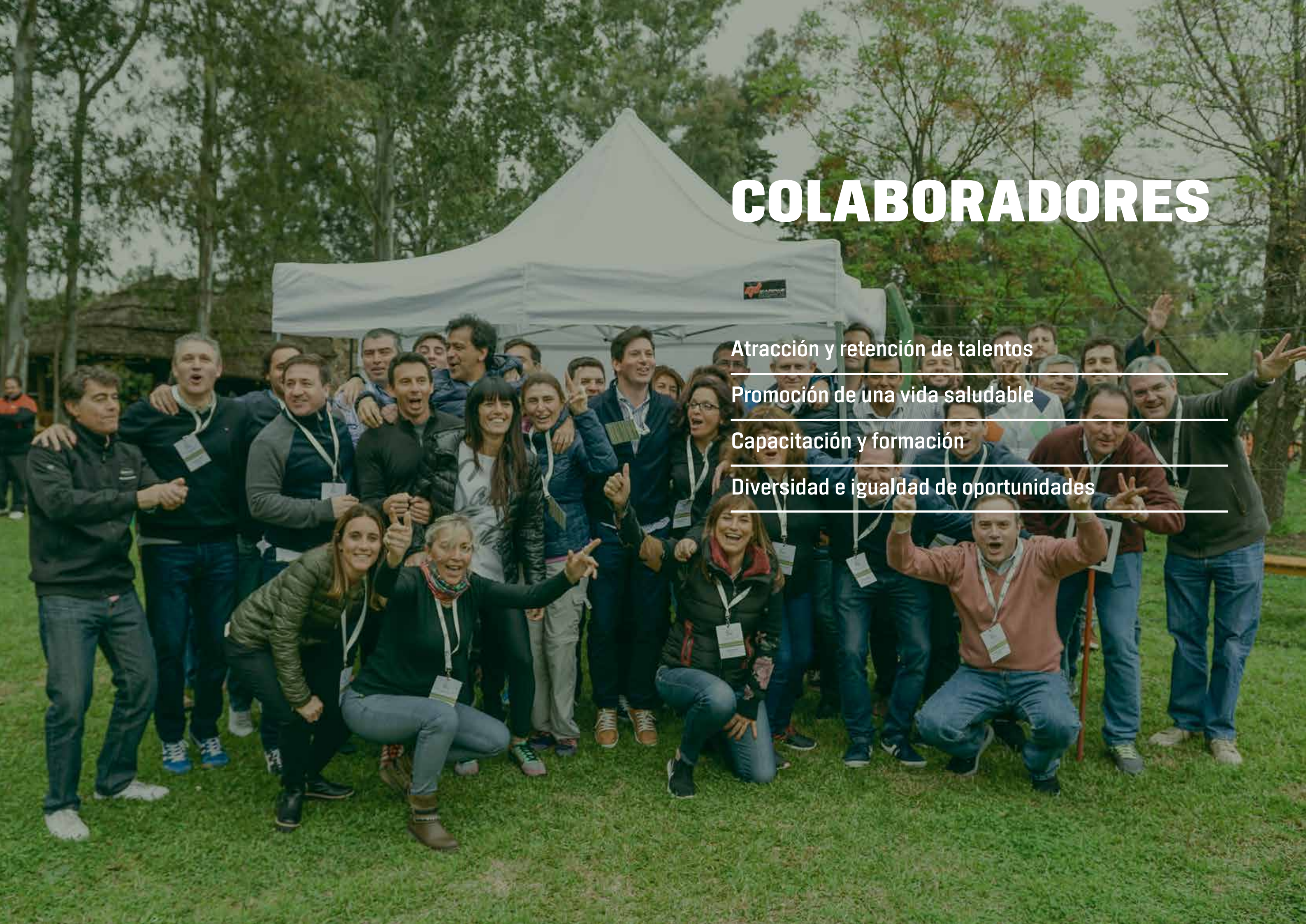
---

Capacitación y formación

---

Diversidad e igualdad de oportunidades

---





# Nuestro equipo

102-8

Nuestros colaboradores son los protagonistas del modelo de negocio sustentable que estamos construyendo. Para hacer este cambio posible, estamos comprometidos con el desarrollo de competencias y capacidades de las personas del equipo, así como en la atracción e incorporación de talentos que quieran ser parte de esta nueva manera de hacer negocios.

Aceptamos el desafío de brindar una experiencia única a nuestros colaboradores



Convención Corporativa 2017.

## En cifras

1645

empleados permanentes

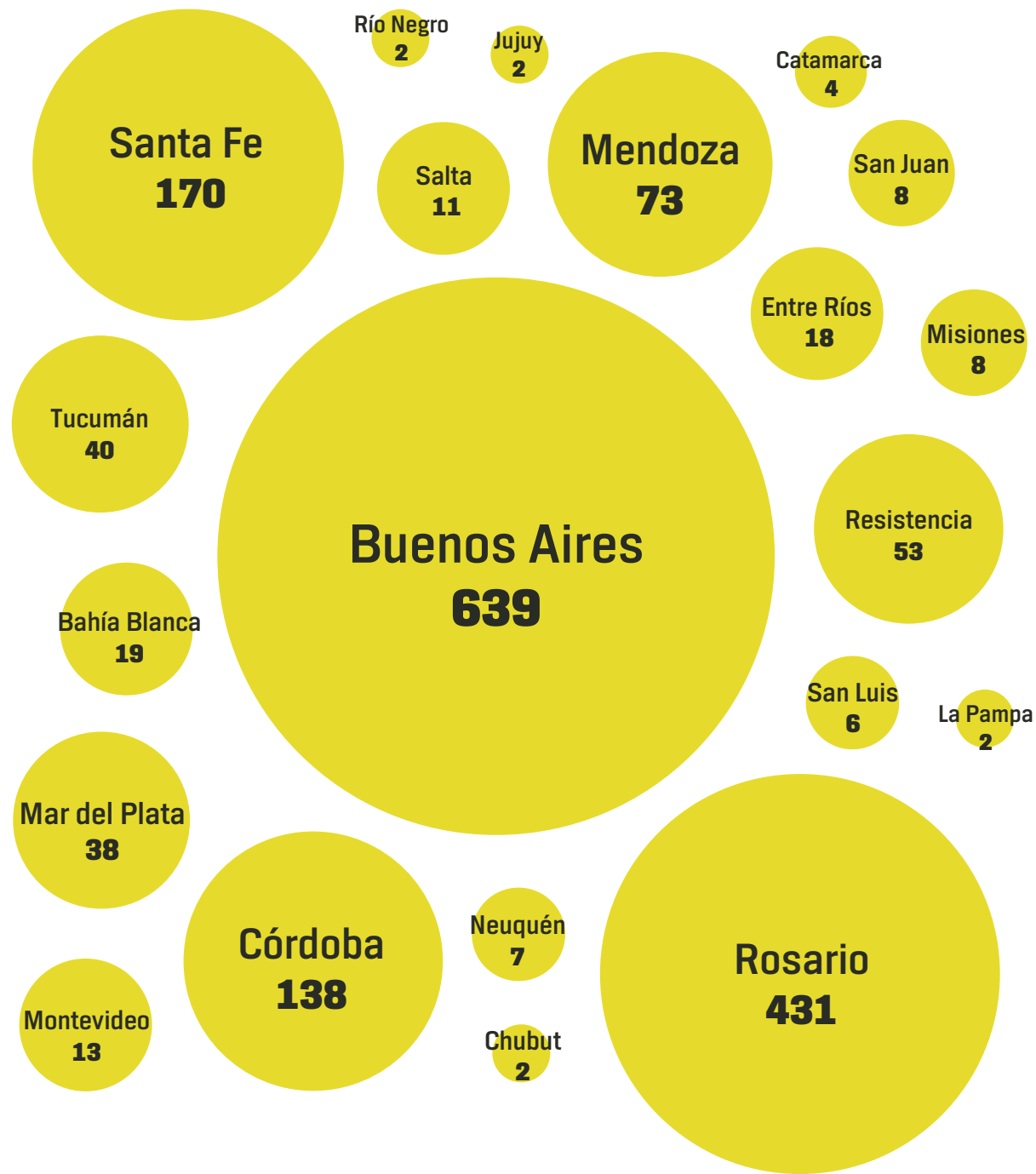
1088

hombres (66%)

596

mujeres (34%)

### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



# Somos un equipo de talentos

**Tema material: Atracción y retención de talento**  
103-1, 103-2, 103-3, 401-2

Atraer y retener a los talentos resulta clave para asegurar la sustentabilidad del negocio. Su impacto es transversal al Grupo San Cristóbal: influye en el desarrollo de la estrategia y visión de nuestra organización, en el sistema de gestión de los recursos y en la motivación de los colaboradores. Hacia afuera, impacta positivamente en la generación de empleo de calidad para las comunidades, con oportunidades de desarrollo personal y profesional, así como en la reputación del Grupo y en la confianza de nuestros clientes. La política de Recursos Humanos del grupo define los lineamientos corporativos que enmarcan el proceso de reclutamiento, selección y desarrollo de los colaboradores.

El área de Recursos Humanos es responsable de definir y estandarizar el proceso de selección y garantizar el cumplimiento y alineamiento a los valores corporativos. Trabaja con el compromiso de proporcionar herramientas técnicas, objetivas y transparentes; asesorar la cobertura de las vacantes; traccionar el proceso de incorporación teniendo en cuenta los valores corporativos; y resguardar la coherencia en proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal. Toda la documentación que genera el área es tratada de manera reservada. Además, se presentan reportes semanales con el indicador de tiempos de gestión y grado de avance de cada proceso de selección.



Convención Corporativa 2017.

## Un radar de talentos

Para anticiparnos a la demanda de candidatos diseñamos el Programa RADAR. Activamos búsquedas prospectivas, lo que nos permite ahorrar tiempo y costos en comparación al modelo tradicional.

RADAR incluye una instancia en la cual los candidatos trabajan sobre un caso real de la compañía con el objetivo de evaluar su capacidad en

una experiencia concreta. Los gerentes de áreas y sucursales, principales clientes del proceso, son involucrados en el programa.



## Competencias de nuestro equipo para el cumplimiento de los objetivos del negocio

### Liderazgo inspirador

Orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirar valores de acción y anticipar escenarios de desarrollo de las actividades de la organización.

### Compromiso con el cliente

Actuar ante las necesidades de un cliente, actual o potencial, interno o externo, comprendiendo adecuadamente sus demandas y generando soluciones efectivas.

### Responsabilidad por el propio desarrollo

Forjar el propio aprendizaje, mantenerse actualizado e incorporar nuevos conocimientos para mejorar su contribución en la organización.

### Visión de negocio

Escuchamos y atendemos a nuestros clientes internos y externos, para satisfacer sus necesidades. Ponemos nuestro conocimiento y capacidades a su disposición, generando la confianza y fidelización que nos caracterizan.

### Ejecución eficaz

Orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro de resultados.



# Beneficia, la propuesta de valor al empleado

El programa Beneficia integra la propuesta de valor de la compañía en tres categorías: Tu momento, Tu elección y Tu look. Las propuestas son gestionados por el área de Compensaciones y Beneficios, y están relacionados con temas de remuneración, capacitación y desarrollo, y el balance entre vida personal y el trabajo.

## BENEFICIA

### TU MOMENTO

#### Semana adicional de vacaciones

Los colaboradores que se incorporen a un proyecto de transformación digital, por al menos 12 meses y tengan menos de cinco años de antigüedad, podrán gozar de una semana adicional de vacaciones. Los colaboradores que ingresen en la categoría Jerárquico 2, pueden gozar de una semana adicional de vacaciones, sin superar las tres semanas ni ser correlativas.

#### Descuentos en productos

Acceso a importantes descuentos en Seguro Automóvil, Seguro Combinado Familiar, otros seguros patrimoniales, Seguro de Vida Individual y Seguro de Retiro.

#### Préstamos personales

Los colaboradores con más de un año de antigüedad, y con 12 meses desde que cancelaron su último préstamo, pueden acceder a un préstamo equivalente a cuatro sueldos a sola firma y con tasa preferencial.

#### Subastas online

Oportunidad de adquirir un vehículo de flota o recupero de la compañía.

#### Obsequio por trayectoria

Los colaboradores que cumplen 5, 15 ó 25 años en el Grupo San Cristóbal reciben un obsequio en reconocimiento a su contribución.

#### Trámites jubilatorios

Asesoramiento profesional gratuito para realizar el trámite jubilatorio.

#### Tu futuro protegido

Los colaboradores que le resten cinco años para cumplir la edad jubilatoria y cuenten con 30 años de aportes al sistema previsional pueden optar por este beneficio, que abarca 60 meses garantizados de sueldo mensual neto hasta el momento de jubilación, la cobertura de obra social para el colaborador y su grupo familiar, y el asesoramiento jurídico-contable para realizar los tramites jubilatorios. Además, acompaña a los empleados con acciones y talleres para generar confianza, promover el autodesarrollo y la contención, y orientarlos en el nuevo rol de adultos mayores. Este programa fue reconocido por el Centro Walmart de Conciliación Familia y Empresa del IAE Business School como acción destacada de empresa familiarmente responsable. 75 empleados adhirieron a este beneficio.

### TU LOOK

Puntos para canjear anualmente por indumentaria laboral, establecida dentro del marco de criterio empresarial.

### TU ELECCIÓN

Puntos para canjear por una amplia variedad de productos y marcas de todo el país.

# Una vida equilibrada y saludable

Tema material: Promoción de una vida saludable  
103-1, 103-2, 103-3, 401-2

Cuando un colaborador se encuentra bien física, mental y emocionalmente aumenta su motivación, rendimiento y productividad, y a la vez, se reduce la probabilidad de que se enferme o accidente. Ser una compañía saludable mejora nuestra reputación y atrae a los mejores talentos.

Para promover hábitos saludables, el Grupo desarrolló el **Programa Bienestar** que consiste en:

- Acceso gratuito a gimnasios.
- Desayunos saludables en los lugares de trabajo.
- Campañas de vacunación, con foco en enfermedades estacionales y de alta mortalidad.
- Juegos interactivos e integrativos online.
- Exámenes médicos bianuales para conocer el estado de salud los colaboradores y tomar acciones preventivas.

Los resultados se miden evaluando el índice de participación en las distintas actividades, los diagnósticos médicos que participan de los diagnósticos, y el grado de satisfacción general de los colaboradores.



## Programa de cardioasistencia

Queremos ser una empresa cardioasistida, con recursos entrenados y el equipamiento necesario, para brindar atención ante emergencias tanto a nuestros colaboradores como a la comunidad.

Durante el período se llevaron a cabo capacitaciones del Programa de Cardioasistencia a los Brigadistas del Grupo San Cristóbal, gracias a un acuerdo entre la Mutual del Personal y la empresa Corasist. Además, sumamos cuatro equipos de desfibriladores a nuestras sedes. Más información sobre los sitios cardioasistidos en el capítulo Comunidad.

# Formación y desarrollo

Tema material: Capacitación y formación de los colaboradores 103-1, 103-2, 103-3, 401-2, 404-1, 404-2

Garantizamos los medios y espacios de aprendizaje necesarios para asegurar el desarrollo de competencias de los colaboradores, y acompañarlos a desarrollar su potencial profesional, necesario para el éxito de la estrategia del negocio.

Contamos con la plataforma Mi desarrollo, una aplicación que nos permite gestionar las necesidades y espacios de capacitación, con módulos de aprendizajes de SuccessFactors (SAP).

Los líderes de Recursos Humanos son los encargados de relevar las necesidades de capacitación

requeridas por el negocio y el área de Capacitación y Desarrollo de implementar los espacios de formación.

Durante el ejercicio decidimos innovar en nuestra propuesta de formación, con la creación de FOCO, un espacio de aprendizaje distinto, abierto e inclusivo. El centro de FOCO son nuestros colaboradores, como motor de su propio desarrollo.

16.116,25 horas

formación por año

(no incluye las capacitaciones técnicas)

9,79 horas

promedio de formación por empleado

POR GÉNERO

12.068,75 horas

hombres

4047,5 horas

mujeres

POR CATEGORÍA DE EMPLEADO

2750,5 horas

administrativo

5399,5 horas

analista

240 horas

especialista

1086 horas

responsable

4780 horas

jefe

1860,25 horas

gerente

## FOCO, nuestra nueva Universidad Corporativa

### Digital Champions

Programa destinado a Gerentes, con el fin de lograr un cambio de mentalidad para el crecimiento del negocio y el fortalecimiento de una cultura de innovación.

### DigiTalks

Formato de charlas breves y abiertas a cargo de especialistas, donde se comparten experiencias y aprendizajes relacionados con transformación digital.

### Programa de becas

Becas a colaboradores interesados en realizar especializaciones, posgrados, maestrías o MBAs. Busca incentivar la mejora en el desempeño, identificando y generando oportunidades de desarrollo.

### Programa de Desarrollo de Líderes (PDL)

Destinado a los jefes de todas las Unidades de Negocio para contribuir a la profesionalización de la gestión y al desarrollo de habilidades de liderazgo.

### Programa de Desarrollo Gerencial (PDG)

Destinado a egresados del PDL y a nuevos gerentes. Su objetivo es profesionalizar y homogeneizar las habilidades de liderazgo, atendiendo tanto los desafíos organizacionales como la gestión de los equipos de trabajo.

### PDL Alumni

Programa destinado a ex participantes del PDL que no continuaron en el PDG. Su objetivo es seguir trabajando en las habilidades de liderazgo y gestión, y generar redes internas.

### PDG Alumni

Destinado a los egresados del PDG. Su objetivo es el fortalecimiento de las redes y la actualización y alineamiento del equipo gerencial.



**Programa de Formación Comercial (PFC)**

Este programa busca integrar la fuerza comercial con la estrategia integral multinegocio en un ámbito de formación práctica.

**Programa de Liderazgo de Proyectos (PLP)**

Destinado a integrantes del proyecto Dynamo II. Su objetivo es hacer foco en la cohesión de equipos necesaria para gestionar y liderar el cambio.

**Seminarios abiertos**

Espacios abiertos a todos los colaboradores del grupo para formación en habilidades blandas.

**Coaching de equipos**

Destinado a gerentes de Unidades de Negocio y gerentes Corporativos. Tiene como fin desarrollar a los líderes y ayudarlos a trabajar en el desempeño de sus equipos.

**CONOCE+**

Jornada destinada a colaboradores del grupo que deseen conocer más sobre el negocio y la transformación digital.

**Simulador agile**

Actividad abierta a todos los colaboradores del grupo sobre las principales prácticas ágiles de gestión de proyectos, complementando la formación en PMI.

**Inmersión digital**

Programa destinado al talento de la organización, para ayudarlos a incorporar y gestionar el impacto y la dimensión de la transformación digital.

**Roll Out Dynamo**

Acompañamiento a las sucursales para el despliegue de Dynamo.

**Programa de Formación en Riesgos (PFR)**

Base de conocimientos teórico-prácticos alineados a las mejores prácticas mundiales de gestión, control y supervisión integral de riesgos.

**Inducción corporativa**

Las personas que se incorporan a Grupo San Cristóbal son parte de un proceso de inducción sobre el negocio, que contiene información sobre transformación digital y un bloque de formación en metodologías ágiles. La inducción incluye dos momentos:

**Socios por un día:** nuestros colaboradores se transforman en socios con una doble tarea, acompañar a los ingresantes en su primer día de trabajo y brindar soporte a los líderes de Recursos Humanos.

**Jornada presencial:** dinámica que facilita el desarrollo de herramientas para trabajar en contextos versátiles. Resolución de un caso con personas de la organización, poniendo en juego la autogestión y la proactividad, incursionando en la metodología *agile* y en conversación con referentes de áreas.



**Gestión del desempeño**

PAR, siglas de Proceso de Acuerdos y Resultados, es una herramienta que nos facilita la gestión del desempeño en el Grupo. Por primera vez, durante este ejercicio los líderes de equipo llevaron adelante la instancia de calibración.

Se realizaron reuniones para fortalecer la unidad de la visión de nuestros líderes acerca de los comportamientos que son valorados y dar visibilidad al talento. Durante esta etapa se llevaron a cabo 123 evaluaciones con la herramienta, en las que los líderes conversaron y unificaron criterios de valoración de las competencias de sus colaboradores.

**Workplace by Facebook: un proceso de construcción colectiva**

Creemos que la comunicación con nuestros colaboradores es un proceso de construcción colectiva. Por eso, en línea con la transformación cultural de la organización, diseñamos el plan de comunicación interna con el objetivo de facilitar el intercambio de información y posicionar a las personas como productores de contenidos. Es así que integramos los canales de comunicación tradicionales y unidireccionales, como la revista interna, la intranet y el correo electrónico, en una única red social interna y multidireccional, donde nuestros colaboradores son los protagonistas.

La herramienta elegida fue Workplace by Facebook, una plataforma amigable e intuitiva, accesi-

ble desde el celular o la computadora, que facilita los procesos de trabajo y la comunicación entre colegas. El plan de implementación contempló cuatro semanas de trabajo junto a los equipos de IT, Proyectos y Riesgos Corporativos, instancias de comunicación previas a nuestros colaboradores, y dos semanas de seguimiento posterior a su lanzamiento, con el apoyo y asesoramiento de representantes de Facebook.

Nuestros colaboradores comenzaron a usar Workplace en junio y, a cuatro días de su lanzamiento, contaba con el 89% de los empleados registrados en más de 60 localidades. La campaña de lanzamiento tuvo la consigna #LaSelfieDeLosViernes, una actividad con las sucursales de Rosario y Córdoba que capitalizamos para todo el Grupo San Cristóbal.

Esta iniciativa fue premiada en el evento Transform Buenos Aires, organizado por Facebook, como “Mejor estrategia de lanzamiento”. Con esta implementación, Grupo San Cristóbal se alinea a las más innovadoras prácticas de comunicación del mercado.

**1 mes** de implementación

**3234** publicaciones

**3172** comentarios

**31.014** reacciones

**12.888** mensajes de chat



# Diversidad e igualdad de oportunidades

**Tema material: Diversidad e igualdad de oportunidades**  
103-1, 103-2, 103-3, 405-2

La diversidad de nuestro equipo nos permite ser más innovadores, creativos y talentosos, al mismo tiempo que abre nuevas oportunidades de negocios y acceso a nuevos clientes.

La promoción de la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el ámbito empresarial, son valores centrales para multiplicar nuestro impacto social positivo, generando inclusión y equitatividad.

Diseñamos y acompañamos iniciativas para estimular el desarrollo personal y profesional de las mujeres en toda nuestra cadena de valor.



## Política de no discriminación

Contamos con una política que establece y prohíbe exámenes y evaluaciones que tengan carácter invasivo y/o discriminatorio durante el proceso de selección de personal. Se estableció un protocolo médico con las pautas de trabajo comunes a todas las prestaciones preocupacionales, respetando los objetivos del marco legal, sin lesionar los derechos establecidos por ley ni vulnerar los derechos individuales.

Los llamados a cubrir vacantes no deberán contener sesgos de ningún tipo, emplear lenguaje discriminatorio, ni requerir antecedentes personales que excedan las exigencias del cargo y no estén referidas directamente a él. Dentro de los requisitos solicitados no podrán producirse distinciones, exclusiones o aplicarse preferencias basadas en motivos de género, raza, color, estado civil, sindicación, religión, opinión política, ascendencia nacional, discapacidades, orientación sexual y origen social que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o trato en el empleo.

El postulante de nacionalidad extranjera será considerado igual que un local, mientras cumpla con los requisitos legales. Un ex empleado podrá participar del proceso de selección y deberá cumplir con todo el procedimiento estipulado para cualquier otro ingreso, siempre y cuando, no haya sido desvinculado con causa o cobrado algún tipo de indemnización. El postulante que provenga de alguna de las empresas del Grupo tiene los mismos derechos a participar en el proceso.

En el período, el ratio entre el salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres es de 1 para ambos casos, no existiendo diferencias por género.

## Beneficios para madres y padres

Como parte de nuestro Programa Bienestar contamos con un lactario en Casa Central Seguros. Un lugar acorde para acompañar a las mujeres que están en período de lactancia. Además, como parte de nuestra propuesta de valor para el empleado ofrecemos los beneficios que se enumeran a continuación a madres y padres de familia:

### Guardería

Todo los colaboradores con hijos de hasta tres años, inclusive, acceden a la ayuda económica por guardería, que se acredita en su recibo de sueldo, por un monto que se actualiza anualmente.

### Plus licencia por maternidad

Al finalizar la licencia legal, todas las madres pueden optar por:

**Reducir en dos horas la jornada laboral** durante los siguientes 45 días corridos desde el nacimiento del hijo, incluyendo la hora de lactancia estipulada por ley, siempre y cuando tenga una jornada laboral de 6 horas mínimo. La remuneración es del 100% e incluye todos los beneficios.

**Solicitar licencia sin goce de sueldo** por un período flexible de hasta 45 días, sin dejar de percibir todos los beneficios de la compañía.

# COMUNIDAD

Relaciones con la comunidad

---

Apoyo al arte y la cultura

---





# Junto a nuestra comunidad

**Tema material: Relaciones con la comunidad**  
103-1, 103-2, 103-3, 413-1

La vocación por generar un impacto social positivo del Grupo San Cristóbal fue evolucionando a lo largo de los años: desde la actuación social como expresión de su compromiso mutualista, al desarrollo de un plan de relacionamiento con la comunidad enmarcada en una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.

## Queremos ser protagonistas del desarrollo de las comunidades en las que vivimos y trabajamos

Fieles a los principios de colaboración presentes en los orígenes mutualistas del grupo, llevamos adelante nuestro trabajo con la comunidad en alianza con otros actores sociales, como organizaciones civiles y asociaciones del sector. Porque entendemos que la única manera de hacer realidad una transformación social es trabajando de manera articulada con el Estado, el sector privado y las organizaciones con experiencia en el terreno.

Nuestros proyectos buscan crear valor compartido para la comunidad y, a la vez, inspirar a los colaboradores a constituirse en agentes de cambio. Por eso, una de las bases de nuestro enfoque comunitario es el trabajo de Los Hacedores, el equipo de voluntarios del Grupo.



Los Hacedores en Mendoza

## Los Hacedores, nuestros voluntarios

En 2017, para impulsar el espíritu colaborativo de nuestros colaboradores invitamos a los empleados a sumarse a Los Hacedores, la iniciativa de voluntariado corporativo.

Este equipo, que tiene un fuerte sentido de la solidaridad, dona su tiempo y energía para modificar la realidad de sus comunidades.

Los Hacedores participan identificando y presentando iniciativas sociales a las que el grupo puede apoyar y son los primeros en responder ante una situación de emergencia en las comunidades.

## Los Hacedores en acción

### Amigos Cuenta Cuentos

Para el Día del Niño de 2017, en conjunto con la Mutual del Personal del Grupo San Cristóbal y en alianza con la Fundación Leer, 51 voluntarios compartieron un espacio de lectura con alumnos de preescolar y hasta tercer grado, de escuelas primarias de Resistencia, Mendoza, Tucumán, Rosario y La Plata.

Los Hacedores eligieron un libro que disfrutaron en grupos de cuatro a ocho estudiantes, promoviendo el hábito de la lectura desde temprana edad como herramienta de transformación. Además, se donaron 30 libros a las bibliotecas de esas escuelas.



### Junto a los inundados de Chaco y Salta

Ante la emergencia ocurrida por las inundaciones que afectaron a las localidades de Roque Sáenz Peña, en la provincia del Chaco, y el norte de Salta, Los Hacedores se organizaron para recepcionar y clasificar donaciones para los damnificados. En la localidad de Roque Sáenz Peña, trabajamos junto a Cáritas Argentina para asegurar que la ayuda llegue a buen destino. Gracias a Los Hacedores de Rosario, Rafaela, Resistencia, Posadas y la localidad afectada, logramos recolectar una gran cantidad de donaciones. Por su parte, la Mutual del Personal del Grupo San Cristóbal donó cajas con kits de alimentos, productos de limpieza e higiene para 50 familias. Complementariamente, convocamos a una red de transportistas para que nos ayuden a llevar nuestra colaboración a destino.



En Salta, entregamos a la Fundación del Alto 30 kits de alimentos, limpieza e higiene; así como ropa y calzado donado por personal de San Cristóbal Seguros y Asociart de Salta y Jujuy.

Educación vial para prevenir accidentes

La prevención de riesgos es esencial a nuestro negocio y estamos comprometidos a promover esta cultura en la comunidad. Por eso, desarrollamos la Semana de la Educación Vial en la que difundimos consejos de comportamiento adecuado en la vía pública como estrategia para la prevención de accidentes de tránsito.

Junto Los Hacedores, en el marco del Día Mundial de la Seguridad Vial en junio, realizamos acciones de concientización en Rosario, Mar del Plata, Mendoza y Tucumán. Dispusimos gazebos en espacios públicos de gran convocatoria, en los que invitamos a participar de juegos relacionados con la prevención y difundimos consejos sobre el buen comportamiento como conductores y peatones.

Además, organizamos charlas en escuelas primarias junto a CESVI Argentina, el centro de experimentación dedicado a la investigación y análisis de la seguridad vial y automotriz. Se brindaron 48 talleres de concientización para la prevención de accidentes de tránsito, con los que logramos educar a 2880 alumnos de 4° y 5° año de las localidades mencionadas anteriormente.



Los Hacedores por la comunidad

En mayo de 2018, lanzamos un concurso de proyectos sociales para empoderar a los colaboradores a ser protagonistas de nuestra visión de la Responsabilidad Social Corporativa. Se los invitó a presentar propuestas que contribuyan a transformar la realidad de las comunidades donde estamos presentes. Los proyectos deben estar incluidos en nuestros temas materiales y pueden contemplar desde la organización de jornadas de capacitación hasta facilitar el acceso a la tecnología, promover actividades recreativas, hacer refacciones, apoyar comedores comunitarios y armar huertas, entre otros.

Los objetivos del programa son promover que los colaboradores sean agentes de cambio en sus comunidades; desarrollar e impulsar proyectos que generen impacto positivo; y dejar capacidad instalada en las organizaciones para aportar a su crecimiento y sostenibilidad.

Los proyectos fueron evaluados por el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad y los seleccionados recibirán financiamiento para su ejecución en el próximo ejercicio.



Donaciones

Realizadas por San Cristóbal Seguros

+8000 kg en alimentos y artículos de higiene para las comunidades en emergencia sanitaria de Comodoro Rivadavia, Tucumán, Salta y Jujuy, afectadas por las inundaciones desde abril de 2017 hasta marzo de 2018 (600 familias de 4 localidades).

100 bolsones navideños para la Cooperativa de Trabajo Unión Limitada de Rosario.

Material descartable para la realización de 100 pruebas de VIH Sida, para la campaña “Una prueba por la vida”, realizada por la Sociedad Argentina Interdisciplinaria de SIDA (SAISIDA), en Rosario.

Apoyo a la Maratón Solidaria organizada por Canal 5 en beneficio de la “Fundación Todo por Amor” de Rosario.

Fondo de becas de la Fundación Universidad de San Andrés (\$100.000).

Teatro El Círculo de Rosario. (\$100.000).

Apoyo a la cena anual Fundación “Héctor I. Astengo” (\$50.000).

Banco de Alimentos de Rosario (\$50.000 y donación de seguros).

Impresión de programas para el Centro Cultural Roberto Fontarrosa de Rosario (\$20.000).

Adquisición de ayudas solidarias para el festival de cierre de campaña de la Liga Argentina de lucha contra el cáncer (LALCEC) de Rosario.

3 Becas anuales para estudiantes secundarios a través del Rotary Club Rosario Oeste (\$25.000).

Realizadas por San Cristóbal Retiro

5 becas para el Fondo de Becas de Rosario (FonBec) (\$37.500 en el ciclo lectivo 2017 y \$51.000 en el ciclo lectivo 2018).



## Estrategia 5-5-5 junto al ICMIF

Acompañamos a la Federación Internacional de Cooperativas y Mutuales Aseguradoras (ICMIF, por su sigla en inglés) en su proyecto “Estrategia 5-5-5”. El programa tiene como objetivo llegar a 5 millones de familias de bajos ingresos carentes con seguros y microseguros mutuales en 5 países emergentes en el transcurso de 5 años.

La iniciativa se implementa en alianza con la Fundación DHAN, con la meta de ampliar la cobertura de seguros de vida, salud, ganado y cosechas a 1.17 millones de personas de bajos ingresos. El objetivo final es construir resiliencia en las comunidades pobres de los países donde se lleva a cabo este programa.

San Cristóbal Seguros participa con un aporte anual de USD 5.000.

## Sitios Cardioasistidos

Al sufrir un cuadro cardíaco severo, cada segundo que transcurre es vital para lograr salvar la vida de una persona y evitarle daños irreversibles. Cualquier persona capacitada en Reanimación Cardiopulmonar (RCP) que cuente con un equipo de desfibrilación portátil, puede asistir a la víctima hasta la llegada de los servicios médicos y salvar su vida.

Por eso, adquirimos cuatro unidades DEA (Desfibrilador Externo Automático) y capacitamos al personal en técnicas de reanimación para convertir en sitios cardioasistido la Casa Central de San Cristóbal Seguros en Rosario y nuestras sucursales de Santa Fe, Córdoba y Buenos Aires. El equipamiento y el personal se encuentran preparados para asistir tanto a los colaboradores como a cualquier persona de la comunidad que lo requiera.

## Chicas en Tecnología

Tema material: Diversidad e igualdad de oportunidades 103-2

Con el objetivo de impulsar la equidad de género y el protagonismo femenino en el sector IT, y en línea con nuestra visión de la transformación digital, nos asociamos a Chicas en Tecnología (CET). La organización sin fines de lucro busca cerrar la brecha de género en la tecnología, incentivando, motivando y formando a la nueva generación de mujeres innovadoras y emprendedoras.

Apoyamos la propuesta de Clubes de Chicas en Tecnología (Club CET), impulsando que pueda llevarse a cabo en escuelas y organizaciones educativas de todo el país. Gracias a la alianza con el Grupo, pudieron realizarse 7 Clubes CET en las provincias de Entre Ríos, Mendoza, Santa Fe y Buenos Aires, en los que se formaron 155 chicas y 10 referentes.

7 Clubes CET apadrinados

4 provincias

8 referentes formados

154 chicas participantes

12 soluciones tecnológicas con impacto social

## Junto al sector agropecuario en emergencia hídrica

San Cristóbal Caja Mutual adhirió al programa del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) para asistir financieramente a los productores agropecuarios en zonas declaradas de emergencia hídrica o en desastre agropecuario. La Caja Mutual participó con un aporte de 3 millones de pesos, que permitieron financiar a 10 productores arroceros de la localidad de Villa Elisa,

provincia de Entre Ríos. El convenio se llevó adelante con la Cooperativa de Arroceros de dicha localidad.

San Cristóbal Caja Mutual desarrolló un producto especial para este financiamiento, con un esquema de cuotas semestrales bajo el sistema de amortización francés, asociadas al ciclo reproductivo y con un plazo máximo de préstamo de 18 meses. El apoyo a este tipo de programas posibilita el desarrollo de las actividades del agro, brindando contención económica y garantizando la sustentabilidad de las comunidades rurales ante catástrofes climáticas.



Club CET.



# El arte y la cultura como derechos

Tema material: Apoyo al arte y la cultura  
103-1, 103-2, 103-3, 413-1

La capacidad de acceder y disfrutar del patrimonio cultural es un derecho humano. El compromiso con la promoción de este derecho se encuentra fuertemente arraigado a la cultura del grupo.

La Mutual del Personal del Grupo San Cristóbal juega un rol protagónico como articulador de las acciones artísticas y culturales con los colaboradores y la comunidad.



Muestra de Nicola Constantino en el Espacio Multicultural.

## Espacio multicultural

Una iniciativa de la Mutual del Personal del Grupo San Cristóbal para tender un puente con la comunidad, a través del apoyo y difusión de actividades artísticas. El Espacio Multicultural es mucho más que un lugar: es un concepto que se replica en distintos puntos del país.

En el espacio se promueve la creación artística en tres ejes: arte, música y letras. El eje arte está orientado a la difusión de la pintura, la escultura, la fotografía, el grabado y de manifestaciones creativas en soporte gráfico. Además de la realización de muestras y exposiciones de artistas consagrados y emergentes, se promueven las presentaciones de esculturas, talleres e instalaciones. El eje de la música se orienta a presentaciones y conciertos de diversos estilos. En letras, acompañamos la presentación de publicaciones

editoriales, concursos literarios y contamos con un sello editorial de la mutual.

En el período del reporte, logramos ampliar la diversidad de artistas convocados y, fundamentalmente, los géneros del arte. Además, hemos completado nuestra oferta con músicos locales y nacionales, en exposiciones como en conciertos especiales. En relación a las letras, se destacó la publicación del libro “Colección San Cristóbal – Arte Moderno Argentino en el Litoral”, bajo nuestro sello editorial. También reacondicionamos el Espacio Multicultural, lo que nos permitió ser invitados por segundo año consecutivo a la Noche de Museos Abiertos que se organiza en la ciudad de Rosario.



Recital de la banda rosarina “Mamita Peyote” en Rosario.



## Actividades culturales realizadas

**Verano emergente:** eco de los nuevos lenguajes. Muestra de una selección de obras de los artistas rosarinos Leo Serial, Jazmín Giudici y Hernán Roperto en el Espacio Multicultural. Contó con la música en vivo de The Acustics y marcó el puntapié del calendario de actividades culturales del Grupo San Cristóbal en 2018.

**Recital de Tonolec** en Espacio 75 de Rosario.

**Muestra del artista plástico Bernabé Sedita** en el Espacio Multicultural en Rosario.

**Charla sobre fotografía con Marcos López** en el marco del 30° Concurso Nacional de Fotografía.

**Exposición del escultor Sandro Alzugaray** en el Espacio Multicultural del Grupo San Cristóbal en Rosario.

**30° Concurso Nacional de Fotografía, temática “Diversidad”.** Esta edición contó con Marcos López como jurado invitado. Participaron 505 personas, 64 de ellos empleados, y se presentaron 1180 obras.

**Muestra colectiva “Cuatro pintores de Santa Fe al sur”** de los artistas plásticos Carlos Conti, Angélica Rochon, Claudio Priotti y Norberto Luppi, en la Delegación del Gobierno de Santa Fe de la Ciudad de Buenos Aires.

**Exposición del artista plástico Bernabé Sedita** en el espacio cultural del Hotel Quórum de la Ciudad de Córdoba.



Muestra de Bernabé Sedita.



Recital de Tonolec en Espacio 75 de Rosario.

**Charla sobre fotografía** en el Espacio Multicultural en Rosario, a cargo de Adrián Aguiar, Claudio Fibla y Andrea Ostera.

**Mural “Tributo al Mutualismo”** en el contexto de la 13ª Semana del Arte en Rosario. Esta intervención fue una contribución a la actividad “La Noche de los Museos” y una donación al patrimonio artístico urbano. El mural es una obra de Vanesa Galdeano y Anali Chanquia, dos artistas reconocidas de la ciudad.

**Conversación abierta con Eduardo Sacheri** con la moderación de Marcelo Scalona. Actividad gratuita en la que el escritor analizó sus obras y los personajes que las habitan, con más de 600 asistentes en el Teatro Fundación Astengo de Rosario.

**Exposición de la muestra “Alteridad”** de la artista rosarina Nicola Constantino, proyección de la película “La Artefacta” y debate con los asistentes.

**Recitales de la banda rosarina “Mamita Peyote”** en Buenos Aires, Córdoba y Rosario.



Charla sobre fotografía con Marcos López.



Conversación abierta con Eduardo Sacheri con la moderación de Marcelo Scalona.





# MEDIO AMBIENTE

Uso sostenible de recursos y energía

---



# Consumo responsable de recursos

Tema material: Uso sostenible de recursos y energía 103-1, 103-2, 103-3

Sabemos que el uso racional de los recursos y de la energía tiene un impacto positivo sobre el ambiente. Además, que tiene un impacto económico positivo para la compañía, debido a que conlleva un ahorro de recursos monetarios. Por ello evaluamos la incidencia y periodicidad de cada consumo, para determinar la prioridad y desarrollar estrategias de acción.

Los impactos más significativos de nuestra organización a nivel ambiental están relacionado con

el consumo energético derivado de iluminación y refrigeración de nuestra actividades, la generación de residuos, los gases de refrigeración, el uso de materiales que contienen compuestos orgánicos volátiles, la limpieza de los edificios y el consumo de agua.

Actualmente trabajamos en iniciar procesos de medición y planificar acciones enfocadas en mitigar los impactos negativos, con el desafío de mejorar este aspecto para el próximo período.

## CONSUMO ENERGÉTICO DEL GRUPO 302-1, 302-3

Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables	3000 lts/ año
Consumo de electricidad total	1.800.000 kwh*
Consumo total de energía dentro de la organización	1.800.000 kwh*
Ratio de intensidad energética (por m2)	57,19 kwh/m²

\*Incluye San Cristóbal Seguros por año en Rosario, Córdoba, La Plata, Mendoza, iunigo, Buenos Aires, Chaco, Tucumán, Santa Fe.

## DESTINO DE LOS RESIDUOS 306-2

Reutilización*	12 t
Vertedero	12 t

Calculado en base a la cantidad volumétrica de retiro, considerando una densidad de 0,4 t/m3, y residuos sólidos de obras. La medición comprende exclusivamente a las operaciones de Rosario.  
\*Incluye muebles y vidrios.

# Seguro Verde: la póliza que planta árboles

Nos sumamos a la iniciativa de la Superintendencia de Seguros de la Nación de ser parte de un fondo que destinará el 1% del valor de cada póliza de autos, motos y camiones a la plantación de árboles en el país. El Seguro Verde es un compromiso entre el gobierno y la industria aseguradora para mitigar los efectos del cambio climático, implementado mediante la Ley Nacional 25.080 de Inversiones de Bosques Cultivados, y promover la cultura aseguradora en el país.

Así cada vehículo que emita CO<sub>2</sub> a la atmósfera, a la vez aportará recursos para promover la forestación y el crecimiento de bosques nativos.

Esta alianza público y privada financiará la plantación de 700.000 nuevas hectáreas de bosques, lo que permitirá alcanzar las 2 millones de hectáreas para 2030, y cumplir el compromiso asumido por la Argentina frente a la ONU-FAO. A su vez, contribuimos a mitigar el efecto de los gases de efecto invernadero que emiten los vehículos, reduciendo los riesgos relacionados con los desastres climáticos y asegurando una mejor calidad de vida para las personas hoy y en el futuro.

## Donamos el 1% de cada póliza de autos, motos y camiones para la forestación de 700.000 nuevas hectáreas de bosques

Desde el punto de vista social y económico, el fondo tiene un importante impacto positivo, ya que se estima que las inversiones permitirán general 100.000 nuevos puestos de trabajo directos, beneficiando a las economías regionales. El capital es aportado por las empresas aseguradoras y surge del ahorro en recursos administrativos generado por la implementación de la Póliza Online, promovida por la Superintendencia de Seguros de la Nación.



# Una fiesta con huella positiva

Nuestros encuentros de celebración de fin del año 2017, en Buenos Aires y en Rosario, tuvieron el objetivo de tener un impacto social y ambiental positivo.

Antes del evento, motivamos a los asistentes a disminuir la huella de su movilidad, utilizando transporte público o el sistema de *carpooling* para el traslado a la fiesta. Como resultado el 59,4% de los invitados de la fiesta en la Ciudad de Buenos Aires y el 56% de Rosario, utilizaron medios de movilidad sostenibles.

Aprovechamos la oportunidad de estar reunidos para concientizar acerca del tratamiento correcto de los residuos para que tengan valor como reciclables. En Rosario, los residuos fueron retirados por la Cooperativa Cartoneros Unidos, a través de la ONG MoveRSE, para retirar 20 kg de vidrio y 5 kg de botellas plásticas. En Buenos Aires, la Cooperativa Correcaminos retiró 636 kg de desechos reciclables del hotel Hilton, lo que se convirtió en un impacto social positivo, generando empleo para una cooperativa formada por 43 familias.

Ademas, para contribuir a evitar el desperdicio de alimentos realizamos el rescate de excedentes del evento de Rosario, en coordinación con el Catering Martha Cura y el Salón Metropolitano, que fueron donados a comedores barriales de Villa La Lata en Rosario y al Hogar Corazones Unidos de Granaderos Baigorria.

En línea con nuestra visión de la prevención, implementamos una campaña de Conductor Res-

ponsable en los eventos. Los asistentes que se ofrecieron como conductor designado realizaron un control de alcoholemia en el cierre del encuentro. Entre ambos encuentros, premiamos a 96 asistentes que no superaron el máximo de alcohol permitido para conducir.

Por último, para compensar las emisiones del evento convocamos a “Los Hacedores” de las localidades en donde se realizaron los encuentros a participar de una jornada de plantación de árboles. Con el apoyo de la organización Un árbol para mi vereda, 20 voluntarios del grupo plantaron 30 árboles en el Centro de Actividades Educativas Camino de Buenos Aires, y en el Hospital Intendente Gabriel Carrasco de Rosario.

## Huella ambiental del encuentro de fin de año

ROSARIO	
Asistentes	533
Kms totales	21,4
Emisiones de CO <sub>2</sub>	2128 kg
Por asistente	4 kg
CABA	
Asistentes	660
Kms totales	15,7
Emisiones de CO <sub>2</sub>	1981,4 kg
Por asistente	3 kg



Los Hacedores plantaron árboles para compensar emisiones de CO<sub>2</sub>.

## Recibo de sueldo digital

Implementamos el recibo digital en todas las Unidades de Negocio, para mejorar la experiencia de nuestros empleados y proteger el medio ambiente al evitar el uso innecesario de papel. Desde la plataforma Tu Recibo, a través de un proceso ágil, autogestivo y seguro, los colaboradores del grupo pueden acceder a sus haberes y otros documentos laborales.

### AHORRAMOS

24 resmas de papel por año

12.000 hojas

2 árboles

# FICHA TÉCNICA

Tabla de indicadores GRI

Contribución a los ODS

Agradecimientos



# Tabla de indicadores GRI y contribución a los ODS

## Indicadores generales

INDICADOR	CONTENIDO	ODS AL QUE CONTRIBUYE	PÁGINA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización		8
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		9-11
102-3	Ubicación de la sede		8
102-4	Ubicación de las operaciones		12-13
102-5	Propiedad y forma jurídica		8
102-6	Mercados servidos Respuesta: el servicio abarca Argentina y Uruguay, y los sectores servidos son <b>Por actividad:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca</li><li>• Electricidad, Gas y Agua</li><li>• Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones</li><li>• Explotación de Minas y Canteras</li><li>• Construcción</li><li>• Servicios Financieros, Inmobiliarios y Profesionales</li><li>• Industrias Manufactureras</li><li>• Comercio, Restaurantes y Hoteles</li><li>• Servicios Comunes y Personales</li></ul> <b>Por tamaño:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• PyME</li><li>• Grandes empresas</li><li>• Grupos económicos</li></ul> <b>Por clientes y beneficiarios:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Empleadores</li><li>• Productores Asesores de Seguros</li><li>• Trabajadores</li></ul>		
102-7	Tamaño de la organización		12
102-8	Información sobre los empleados y otros trabajadores		65
102-9	Cadena de suministro		40
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		50
102-11	Principio o enfoque de precaución Respuesta: la empresa no aplica el Principio de Precaución dado que considera bajo el nivel de impacto negativo al medio ambiente o a la salud. No obstante, se trabaja en el marco de la Prevención de enfermedades asociadas al ambiente laboral, mediante el monitoreo de iluminación, ventilación, ruido, etc.		

INDICADOR	CONTENIDO	ODS AL QUE CONTRIBUYE	PÁGINA																		
102-12	Iniciativas externas		24																		
102-13	Afiliación a asociaciones		15																		
ESTRATEGIA																					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		4																		
ÉTICA E INTEGRIDAD																					
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta		14																		
GOBERNANZA																					
102-18	Estructura de gobernanza		32																		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS																					
102-40	Lista de grupos de interés		26																		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva Respuesta: <b>Cobertura de empleados</b> <table><tr><td>Personal dentro de convenio</td><td>10%</td></tr><tr><td>Personal fuera de convenio</td><td>90%</td></tr></table>	Personal dentro de convenio	10%	Personal fuera de convenio	90%																
Personal dentro de convenio	10%																				
Personal fuera de convenio	90%																				
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		26																		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		26																		
102-44	Temas y precauciones clave mencionados		28-29																		
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES																					
102-45	<p>Entidades incluídas en los estados financieros consolidados</p> <p>Respuesta: las compañías de seguro no elaboran estados financieros consolidados, por normas de la SSN. Es decir que las tenencias de las compañías controladas se informan en una sola línea en el rubro inversiones. Las compañías en las cuales tenemos control son:</p> <table><tr><td>San Cristóbal Seguro de Retiro S.A.</td><td>99.92%</td></tr><tr><td>Asociart ART S.A</td><td>71.72%</td></tr><tr><td>San Cristóbal Bienes Raíces</td><td>90%</td></tr><tr><td>San Cristóbal Seguros S.A.</td><td>100%</td></tr><tr><td>Asociart Rc</td><td>100%</td></tr></table> <p>Además, tenemos participación en:</p> <table><tr><td>Grupo Previsional diáconos</td><td>2,46%</td></tr><tr><td>Cesvi S.A.</td><td>5,47%</td></tr><tr><td>El sol de Paraguay</td><td>23%</td></tr><tr><td>Imagine Lab</td><td>32%</td></tr></table> <p>Balances disponibles en: <a href="sinensup.ssn.gob.ar/menu.faces?idSession=reportes">sinensup.ssn.gob.ar/menu.faces?idSession=reportes</a></p>	San Cristóbal Seguro de Retiro S.A.	99.92%	Asociart ART S.A	71.72%	San Cristóbal Bienes Raíces	90%	San Cristóbal Seguros S.A.	100%	Asociart Rc	100%	Grupo Previsional diáconos	2,46%	Cesvi S.A.	5,47%	El sol de Paraguay	23%	Imagine Lab	32%		
San Cristóbal Seguro de Retiro S.A.	99.92%																				
Asociart ART S.A	71.72%																				
San Cristóbal Bienes Raíces	90%																				
San Cristóbal Seguros S.A.	100%																				
Asociart Rc	100%																				
Grupo Previsional diáconos	2,46%																				
Cesvi S.A.	5,47%																				
El sol de Paraguay	23%																				
Imagine Lab	32%																				
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		28-29																		
102-47	Lista de los temas materiales		28-29																		

INDICADOR	CONTENIDO	ODS AL QUE CONTRIBUYE	PÁGINA
102-48	Reexpresión de la información Respuesta: No aplica. Es el primer reporte de sustentabilidad que se elabora.		
102-49	Cambios en la elaboración de informes Respuesta: No aplica. Es el primer reporte de sustentabilidad que se elabora.		
102-50	Período objeto del informe		27
102-51	Fecha del último informe Respuesta: No aplica. Es el primer reporte de sustentabilidad que se elabora.		
102-52	Ciclo de elaboración de los informes Respuesta: No aplica. Es el primer reporte de sustentabilidad que se elabora.		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		27
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		27
102-55	Índice de contenidos GRI		96
102-56	Verificación externa Respuesta: el presente informe no fue sujeto a una auditoría externa		

Temas materiales

INDICADOR	CONTENIDO	ODS AL QUE CONTRIBUYE	PÁGINA
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8	16-17
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8	16-17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8	16-17
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	8	16-17
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno Respuesta: durante el período no recibimos asistencia financiera del gobierno.	8	
ÉTICA Y TRANSPARENCIA DE LOS NEGOCIOS			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	16	34-37
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16	34-37
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16	34-37
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		36
USO SOSTENIBLE DE RECURSOS Y ENERGÍA			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13	90-93
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	13	90-93

INDICADOR	CONTENIDO	ODS AL QUE CONTRIBUYE	PÁGINA										
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13	90-93										
302-1	Consumo energético dentro de la organización		90										
302-3	Intensidad energética		90										
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación		90										
PREVENCIÓN DE RIESGOS													
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3, 8	18-21										
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3, 8	18-21										
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3, 8	18-21										
PROMOCIÓN DE UNA VIDA SALUDABLE													
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3	69										
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3	69										
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3	69										
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los de empleados a tiempo parcial o temporales	3	69										
IMPULSO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA EL DESARROLLO													
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8	56-59										
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8	56-59										
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8	56-59										
PROMOCIÓN DEL ARTE Y LA CULTURA													
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11	84-87										
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11	84-87										
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11	84-87										
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	11	84-87										
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES													
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	4	74										
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	4	44, 75, 83										
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4	74										
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados Respuesta: <b>Porcentaje de miembros del gobierno corporativo por categoría de diversidad</b>  <div><b>Por género</b><table><tr><td>Hombres</td><td>100%</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>0%</td></tr></table> <b>Por grupo de edad</b><table><tr><td>Menor a 30 años</td><td>0%</td></tr><tr><td>Entre 30 y 50 años</td><td>8%</td></tr><tr><td>Mayor a 50 años</td><td>92%</td></tr></table></div>	Hombres	100%	Mujeres	0%	Menor a 30 años	0%	Entre 30 y 50 años	8%	Mayor a 50 años	92%	4	
Hombres	100%												
Mujeres	0%												
Menor a 30 años	0%												
Entre 30 y 50 años	8%												
Mayor a 50 años	92%												

INDICADOR	CONTENIDO	ODS AL QUE CONTRIBUYE	PÁGINA																
RELACIONES CON LA COMUNIDAD																			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11	78-82																
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11	78-82																
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11	78-82																
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	11	78-82																
COMPROMISO CON LOS CLIENTES																			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8	41-49																
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8	41-49																
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8	41-49																
CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS COLABORADORES																			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8	70-73																
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8	60-61, 70-73																
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8	70-73																
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	8	70																
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	8	71-73																
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y de desarrollo profesional  Respuesta: <b>Empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño</b>  <table><tr><td colspan="2">Por género</td></tr><tr><td>Hombres</td><td>11% *</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>3% *</td></tr><tr><td colspan="2">Por categoría de empleado</td></tr><tr><td>Gerente</td><td>74%</td></tr><tr><td>Jefe</td><td>92%</td></tr><tr><td>Especialista</td><td>20%</td></tr><tr><td>Responsable</td><td>23%</td></tr></table>	Por género		Hombres	11% *	Mujeres	3% *	Por categoría de empleado		Gerente	74%	Jefe	92%	Especialista	20%	Responsable	23%	8	
Por género																			
Hombres	11% *																		
Mujeres	3% *																		
Por categoría de empleado																			
Gerente	74%																		
Jefe	92%																		
Especialista	20%																		
Responsable	23%																		
ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO																			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8	66-68																
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8	66-68																
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8	66-68																
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales	8	68																

INDICADOR	CONTENIDO	ODS AL QUE CONTRIBUYE	PÁGINA
GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	11	40-53
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11	40-53
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11	40-53
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	11	50



# Agradecimientos

Grupo San Cristóbal destaca la colaboración del Grupo operativo del Reporte de Sustentabilidad 2017-2018. Su compromiso hizo posible el desarrollo de este primer informe.

## Grupo Operativo

Valeria Aguilera  
Juan Pablo Aguirre  
Exequiel Arango  
Giselle Arango  
Alejandro Arriola  
Silvia Battilana  
Eugenia Biancotti  
Mariano Bravo  
Diego Casadidio  
Alfredo Cherara  
Cecilia Chevalley

Ignacio Del Castillo  
Verónica Delaurentis  
Luciana Di Bello  
Melina Fessia  
Gerardo Lleset  
Adriana Giordano  
Diego López  
Sebastián López Gironi  
Alejandro López Varela  
Silvia Luna  
Fernando Martínez  
Samanta Olivera

Facundo Pomar  
Raúl Prado  
Iván Régolo  
Mariano Risaro  
Analía Rodríguez  
Melisa Sánchez  
Gerónimo Schlieper  
Marcelo Sicoff  
Marina Sigal  
Regina Valentini  
Martín Vitale  
Anabella Wieremiejeuk



¡Muchas gracias, Grupo Operativo del Reporte de sustentabilidad!

## Coordinación del informe

Equipo de Comunicaciones y RSE  
de Grupo San Cristóbal  
[www.gruposancristobal.com.ar](http://www.gruposancristobal.com.ar)

## Asesoramiento técnico, redacción y diseño

done! empresa B certificada  
[www.donecomunicacion.com.ar](http://www.donecomunicacion.com.ar)

## Impresión

Tirada controlada de 100 ejemplares.

Impreso en papel FSC por Borsellino Impresos SRL,  
certificado ISO 9001:2015 y reconocido con  
el Sello Verde de la Municipalidad de Rosario por  
su compromiso ambiental.

Ejemplar entregado en mano. No arrojar en  
la vía pública.

**GRUPO**  
**SAN**  
**CRISTÓBAL**

#### CASA CENTRAL

📍 Italia 646 Rosario, Santa Fe, Argentina.  
☎ (54) 341 420-2000  
@ [contacto@sancristobal.com.ar](mailto:contacto@sancristobal.com.ar)

#### SEDE CORPORATIVA

📍 Av. Alem 855, Piso 30, CABA, Argentina.  
☎ (54) 11 4319-1500