



FACULTAD
DE CIENCIAS
ECONÓMICAS



Universidad
Nacional
de Córdoba

REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSITARIO (RDU-UNC)

Modelo de Balance Social para San Cristóbal Seguros

Guillermo Eduardo Hoffmann

Tesis en Maestría en Dirección de Negocios. Escuela de Graduados. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Córdoba, 2013. Córdoba, Argentina



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE GRADUADOS EN CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE NEGOCIOS

TRABAJO FINAL DE APLICACIÓN

Modelo de Balance Social para San Cristóbal Seguros.

Autor: Hoffmann Guillermo Eduardo

Tutor: Dr. Vittar Carlos

Córdoba

2013

Agradecimientos

Quiero agradecer por ser un importante soporte, sobre todo por el apoyo y ayuda, a Alejandra, Nico, a mis padres Liliana y Guillermo y hermanos Paula, Gustavo y Cecilia.

También a mis compañeros Federico Robledo y Juan Miranda.

Por otra parte quisiera reconocer la gran asistencia y colaboración de mi tutor Carlos Vittar, quien me permitió realizar esta tesis bajo su dirección.

Índice de contenidos.

Resumen	1
Marco Teórico	2
Metodología	3
Objetivos del Trabajo	4
Limites del Trabajo	4
Organización del Trabajo	4
Capítulo 1: Responsabilidad Social Empresaria	5
Concepto	5
Valor Compartido	9
El valor compartido en la práctica	13
Regulación de los gobiernos	13
Reflexión final	15
Capítulo 2: Balance Social	17
Concepto	17
Origen	18
Requisitos	19
Estructura	20
Beneficios	21
Indicadores	22
Legislación	23
Reflexión final	26
Capítulo 3: Modelos de Balance Social	28
Iniciativa de Informes Globales (GRI)	28
Account Ability 1000 (AA1000)	30
ISO 26000	31
Social Accountability 8000 (SA8000)	33
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	34
Instituto Ethos	36
Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina	37
Desarrollo de la Responsabilidad Social (Deres)	38
Reflexión final	38
Capítulo 4: Estado del Sector	41
Reflexión final	55
Capítulo 5: Grupos de Interés de San Cristóbal Seguros	57
Empleados	58
Clientes	61
Proveedores	64
Productores	64
Comunidad	65
Gobierno y entes públicos	71

ONG y asociaciones	73
Competidores	74
Medio Ambiente	75
Accionistas/Directivos	77
Reflexión final	78
Capítulo 6: Metodología de Confección y Balance Social	80
Modelo de Balance Social para San Cristóbal	83
Dimensión Económica	88
Dimensión Medio Ambiente	97
Dimensión Prácticas Laborales y Trabajo Digno	111
Dimensión Derechos Humanos	122
Dimensión Social	128
Dimensión Responsabilidad sobre Productos	134
Conclusión	139
Bibliografía	143
Anexos	147
Anexo 1	148
Anexo 2	153

Índice de gráficos

Gráfico N° 1	Opciones para la elaboración de la memoria de sustentabilidad	29
Gráfico N° 2	Responsabilidad Social: 7 materias fundamentales	32
Gráfico N° 3	Panorama general de la ISO 26000	33
Gráfico N° 4	Evaluación de las primas emitidas netas de anulaciones	44

Índice de tablas.

Cuadro N° 1	Número de Aseguradoras - Total de Mercado	41
Cuadro N° 2	Evolución de las primas y recargos emitidos netos de anulaciones	42
Cuadro N° 3	Evolución de las primas y recargos emitidos netos de anulaciones en porcentaje	43
Cuadro N° 4	Evolución del Patrimonio Neto	44
Cuadro N° 5	Evolución y estructura del Activo (en millones de \$)	45
Cuadro N° 6	Evolución y estructura del Activo (en porcentaje)	45
Cuadro N° 7	Evolución y estructura de Inversiones (en millones de \$)	46
Cuadro N° 8	Evolución y estructura de Inversiones (en porcentaje)	47
Cuadro N° 9	Evolución y estructura del Pasivo (en millones de \$)	47
Cuadro N° 10	Evolución y estructura del Resultado del Ejercicio (en millones de \$)	48
Cuadro N° 11	Evolución y estructura del Resultado del Ejercicio (en porcentaje)	48
Cuadro N° 12	Evolución de los Indicadores de Gestión - Gasto Totales (en porcentajes)	49
Cuadro N° 13	Endeudamiento y Rentabilidad del Sector	50
Cuadro N° 14	Cantidad de Juicios por Ramo	51
Cuadro N° 15	Entidades, Empleados y Producción Total de las Entidades del Seguro 2005/2012	52
Cuadro N° 16	Entidades, Empleados y Producción Total de las Entidades del Seguro 2005/2013 en porcentaje	53
Cuadro N° 17	Estructura de la producción clasificada por jurisdicción y grandes agrupamientos del Ramo Seguro	54
Cuadro N° 18	Cantidad de empleados de las 10 primeras compañías del sector	60
Cuadro N° 19	Producción por empleado de las 10 primeas compañías	61
Cuadro N° 20	Participación seguros patrimoniales	62
Cuadro N° 21	Participación seguros personales	63
Cuadro N° 22	Juicios por Entidades	63
Cuadro N° 23	Accionistas de San Cristóbal de Retiro Sociedad Anónima	77
Cuadro N° 24	Directivos de San Cristóbal Mutual de Seguros Generales	77
Cuadro N° 25	Índices Económicos (Estado de Situación Patrimonial)	89
Cuadro N° 26	Valor Económico Directo creado, distribuido y retenido	90
Cuadro N° 27	Otros indicadores de siniestro originados	91
Cuadro N° 28	Indicadores de siniestros originados	92
Cuadro N° 29	Indicadores de Beneficios Sociales	93
Cuadro N° 30	Indicadores Relativos a Salarios	93
Cuadro N° 31	Indicadores Relativos a Proveedores	94
Cuadro N° 32	Indicadores Relativos a Directivos	95
Cuadro N° 33	Indicadores de Inversiones en infraestructura y servicios prestados para el beneficio público	96
Cuadro N° 34	Indicadores referidos a los impactos económicos indirectos	97
Cuadro N° 35	Indicadores referidos a Consumo de Papel	97
Cuadro N° 36	Indicadores referidos al Consumo de Papel por sucursal	98

Cuadro N° 37	Indicadores de uso de Cartuchos de impresoras	99
Cuadro N° 38	Indicadores de materiales utilizados que son materiales valorizados	100
Cuadro N° 39	Indicador de consumo directo de energía desglosado por fuente primaria	100
Cuadro N° 40	Indicador de consumo de energía eléctrica por sucursal	101
Cuadro N° 41	Indicador de consumo de gas por sucursal	102
Cuadro N° 42	Indicadores de Ahorro de Energía	103
Cuadro N° 43	Indicadores referidos a Agua	104
Cuadro N° 44	Indicadores referidos a gases de Efecto Invernadero	106
Cuadro N° 45	Indicadores referidos a Residuos	107
Cuadro N° 46	Indicadores referidos a Impresiones	108
Cuadro N° 47	Indicadores de Multas/sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	109
Cuadro N° 48	Indicadores de inversiones ambientales	110
Cuadro N° 49	Indicadores relativos al Empleo	111
Cuadro N° 50	Indicadores relativos al Empleo por sucursal	112
Cuadro N° 51	Indicadores de Empleo por sexo y edad por sucursal	113
Cuadro N° 52	Indicadores referidos a personal sindicalizado	114
Cuadro N° 53	Indicadores referidos al Comité de Seguridad y Salud	115
Cuadro N° 54	Indicadores de absentismo	116
Cuadro N° 55	Indicadores de control de riesgos de enfermedades graves	117
Cuadro N° 56	Indicadores de formación de empleados	118
Cuadro N° 57	Indicadores de Gestión de habilidades y formación continua	119
Cuadro N° 58	Indicadores referidos a evaluación de desempeño	119
Cuadro N° 59	Indicadores referidos a órganos de gobierno y plantilla	120
Cuadro N° 60	Indicadores relativos a salarios por puesto y sexo	121
Cuadro N° 61	Indicadores de reincorporación/retención tras maternidad	122
Cuadro N° 62	Indicadores de formación en Derechos Humanos	123
Cuadro N° 63	Indicadores de incidentes de discriminación	123
Cuadro N° 64	Indicadores relativos a sindicatos	124
Cuadro N° 65	Indicadores de denuncias/multas por trabajo infantil	125
Cuadro N° 66	Indicadores de denuncias/multas por trabajo forzado	125
Cuadro N° 67	Indicadores de formación del personal de seguridad	126
Cuadro N° 68	Indicadores de violaciones de derechos humanos de Indígenas	126
Cuadro N° 69	Indicadores de denuncias/multas por violación en Derechos Humanos	127
Cuadro N° 70	Indicadores de quejas relacionados a Derechos Humanos	127
Cuadro N° 71	Indicadores referidos a evaluación de impactos	128
Cuadro N° 72	Indicadores relacionados a corrupción	129
Cuadro N° 73	Indicadores de formación en anticorrupción	130
Cuadro N° 74	Indicadores referidos a convenios/acciones	131
Cuadro N° 75	Indicadores de aportes a partidos políticos	132
Cuadro N° 76	Indicadores referidos a prácticas monopólicas	133
Cuadro N° 77	Indicadores referidos a sanciones/multas	133
Cuadro N° 78	Indicadores relativos a incumplimientos en el etiquetado	135

Cuadro N° 79	Indicadores referidos a satisfacción del cliente	135
Cuadro N° 80	Indicadores referidos a incumplimientos en marketing	137
Cuadro N° 81	Indicadores referidos a la privacidad de datos personales	137
Cuadro N° 82	Indicadores de multas por incumplimiento en los productos	138

Abreviaturas.

AA1000	Account Ability 1000
AACS	Asociación Argentina de Compañías de Seguros
DERES	Desarrollo de la Responsabilidad Social
GRI	Global Reporting Initiative
IDEA	Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina
ISO 26000	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normatización)
RSE	Responsabilidad Social Empresaria
SA8000	Social Accountability 8000
SSN	Superintendencia de Seguros de la Nación

I. Resumen

Este trabajo final es realizado en el marco de la Maestría en Dirección de Negocios y el mismo he elegido efectuar un trabajo profesional de aplicación sobre la empresa de Seguros San Cristóbal, ubicada su casa central en la ciudad de Rosario. El objetivo que se planteo es realizar un modelo de balance social para que la compañía pueda exponer sus acciones atinentes a la Responsabilidad Social Empresaria dentro de la comunidad donde se desempeña.

Durante los años 2011 y 2012 la compañía objeto de este trabajo presento sus acciones a través de su página web sin haber adoptado al momento un modelo para la presentación de los mismos. Para el año 2013 la empresa informo su intención de formular un reporte de sustentabilidad o balance social en su página institucional en la red.

Para lo cual en este trabajo en una primera instancia se definió conceptos de responsabilidad social tomando conciencia que esta surge por sociedad movilizad y activa con relación a este tema, la cual solicita a las organizaciones se ocupen de temas relacionados con variables económicas, sociales y ambientales. El objetivo de las organizaciones debe ser la sostenibilidad en el tiempo.

En una segunda instancia se planteo el concepto de Balance Social (que es la herramienta elegida en ese trabajo) ya que es considerado como el principal instrumento de diálogo de las empresas con sus grupos de interés. Para la confección de este reporte hay distintas metodologías, siendo analizadas varios modelos como son Iniciativa de Informes Globales (Global Reporting Initiative – GRI), Account Ability1000, ISO 26000, Social Accountability 8000 (SA8000), Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el planteado por el Instituto Ethos, el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) y Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES).

Con posterioridad se analizó el sector del seguro, el cual está conformado por una gran cantidad de empresas y que las mismas tienen participaciones inferiores al 6,5 %. Por otra parte muchas de organizaciones trabajan en conjunto a través de distintas instituciones como la Asociación Argentina de Compañías de Seguros, el Comité Asegurador Argentino, la Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina o la Unión de Aseguradores de Riesgos de Trabajo, entre otras. También se

verificó que el año 2013 las compañías tuvieron un resultado positivo impulsado principalmente por una ganancia financiera record.

Con relación a los grupos de interés San Cristóbal considera muy importante su relación con las comunidades donde se encuentra abordando principalmente temas relacionados con el agua y la cultura. Estos son atendidos con la participación de los empleados quienes adquieren la condición de padrinos de los distintos proyectos.

Por último se realizó un modelo detallando los distintos indicadores que la compañía podría utilizar para exponer sus acciones que realiza en sus grupos de interés como también puede exponer los temas que la organización tiene alguna debilidad para ser trabajada en reportes posteriores.

II. Marco Teórico

Con relación a este punto en los primeros capítulos se desarrollaran los conceptos base para la construcción del modelo. Algunos de los temas a desarrollar serán los conceptos de Responsabilidad social empresaria, Balance social y distintas metodologías para la realización del mismo.

Inicialmente se realizara una aproximación al concepto de Responsabilidad Social Empresaria a través de autores como Bernardo Kliksberg, Susy Inés Bello Knoll, François Valleys, Amartya Sen, Michael Porter y Mark Kramer.

A continuación se tratara el Balance Social y la Memoria de sustentabilidad con el propósito de poner en valor esta herramienta para una gestión responsable y sustentable utilizando conceptos de la senadora argentina María Laura Leguizamón, de la Organización Internacional de Trabajo, Declaración Universal de los Derechos Humanos, y de Isabel Blanco, entre otros.

Con posterioridad se describirán sintéticamente los distintos modelos de Memorias de Sustentabilidad y Balance Social planteados por DERES, IDEA, ETHOS, United Nations Global Compact y GRI.

III. Metodología

Se realizará en primera medida un análisis bibliográfico (revistas, libros e investigaciones similares) con el fin de tomar una idea del estado de la ciencia al momento en cuanto a Responsabilidad Social y Balance Social para con ella formalizar el marco teórico de este trabajo.

Con posterioridad se efectuará un análisis del sector en cuanto al estado de implementación de las políticas sociales y su estado en base a la información publicada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, información suministrada por las compañías en sus páginas web, balances de las compañías y revistas.

Luego de un análisis de los distintos modelos internacionales/nacionales de Balance Social y Reporte de Sustentabilidad que se obtuvieron por la revisión bibliográfica se formulará uno para la organización.

IV. Objetivos del trabajo

Los objetivos de este trabajo final de aplicación son:

Generales:

- Definir qué se entiende por Responsabilidad Social Empresaria.
- Definir qué se entiende por Balance Social.
- Analizar los distintos modelos planteados de Balance Social.
- Realizar un modelo de Balance Social para San Cristóbal Seguros.

Particulares:

- Exponer a los distintos grupos de intereses como la organización atiende a sus necesidades.
- Reflejar en forma objetiva y concreta como la institución trabaja en busca de la sustentabilidad.
- Conocer y analizar el sector de actividad donde se desarrolla la empresa.

V. Límites del trabajo

Los límites de este trabajo se circunscriben al análisis del sector de las empresas de seguro de la Republica Argentina relacionado a la aplicación de la Responsabilidad Social Empresaria y las metodologías de Balance Social que están realizando mediante lo informado en las distintas páginas web e información pública suministrada por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

En base a lo anterior se confeccionara un modelo de reporte teniendo en cuenta las particularidades de la misma para la formulación de los distintos indicadores.

VI. Organización del trabajo

El presente trabajo de aplicación consta de X capítulos:

- Capítulo 1: Responsabilidad Social Empresaria
- Capítulo 2: Balance Social
- Capítulo 3: Modelos de Balance Social
- Capítulo 4: Estado del sector
- Capítulo 5: Grupos de Interés
- Capítulo 6: Metodología de Confección y Balance Social de San Cristóbal
- Conclusiones

VII. Introducción

El problema surge en virtud de la mayor demanda de la sociedad de la aplicación de políticas que hagan sustentables en el tiempo a la organización. Estas políticas basadas en la Responsabilidad Social empresaria son incipientes en nuestro país y en especial en el sector que estamos analizando.

Hoy en la empresa que va a ser objeto de este trabajo se están realizando distintas actividades atinentes al respecto pero las mismas no están siendo reflejadas en un reporte como es el Balance Social, sino que son expuestas como múltiples acciones que

realiza la compañía en su entorno. Al realizarlo de esta manera no se está exponiendo correctamente por lo cual se busca con este modelo mejorar la relación con los distintos grupos de interés con los que trabaja.

En primera instancia introduciremos conceptos relacionados con la temática como son Responsabilidad Social con el fin de mostrar la importancia del tema y los beneficios que puede traer para la compañía, para luego desarrollar los conceptos de Reporte de Sustentabilidad/Balance Social analizando los distintos modelos existentes y fundamentando la elección del Modelo GRI.

En cuanto a la legislación con respecto al tema en la Argentina se ha presentado un proyecto de ley por la senadora María Laura Leguizamón el 26 de abril de 2012 referido a la exigencia de las empresas estatales de confeccionar Balances Sociales. Hoy en las empresas privadas el que se confecciona es el establecido por la Ley N° 25.877 que deroga la N° 25.250 (reglamentada por el decreto 1171/2000). Esta norma es para aquellas empresas que cuentan con más de 300 empleados y la obligación de presentarla es hacia el Sindicato con personería gremial signatario de la convención colectiva de trabajo que le sea aplicable.

Se plantea que el mismo debe contener como mínimo información relativa al balance general anual, empleo, las remuneraciones, cargas sociales, entre otra información relacionada con lo laboral y profesional. Actualmente la fecha establecida por la reglamentación para el cierre es el 30 de abril de cada año y se debe entregar una copia al Ministerio de Trabajo que es la Autoridad de Aplicación.

1. Responsabilidad Social Empresaria

Concepto

La Responsabilidad Social Empresaria surge por un cambio en el paradigma en la sociedad movilizad por una opinión pública cada vez más activa con relación a este tema. Como explica Kliksberg¹ “Durante décadas la visión con más preponderancia era la que sostenía que la única responsabilidad de la empresa privada era generar beneficios a sus dueños, y que sólo debía rendirles cuentas a ellos”. Esta situación está cambiando por la presencia de fuerzas sociales que solicitan que esta perspectiva sea cambiada por una visión más amplia. Por lo cual las organizaciones se empiezan a ocupar cada vez más de temas relacionados con variables económicas, sociales y ambientales y se plantea que estas como fin último deben buscar la sostenibilidad en el tiempo por lo que necesitan cuidar su Entorno.

Otra de las causas que provocaron el surgimiento son los daños a la sociedad producidos por la falta de conducta ética de algunas empresas donde se priorizo el resultado económico, pero no se tuvo en cuenta daños que se pudieran estar cometiendo como es el caso de Enron o el de Chevron en Ecuador y cuyos efectos son de daños por miles de millones de dólares teniendo en cuenta la parte laboral, salud, ambiente, etc.

En una primera instancia se paso a un período donde las empresas tenían sus fundaciones que intervenían de forma filantrópica que fueron apoyadas por acciones del estado como las desgravaciones fiscales. Pero esta situación fue creciendo para llegar a lo que es hoy la Responsabilidad Social Empresaria.

Es de destacar lo que nos propone Kliksberg²: “Junto a sus múltiples beneficios para todos la RSE responde en definitiva a mandatos éticos ineludibles que se hallan en las bases de nuestras religiones y culturas, es un modo muy concreto de ejercer la solidaridad activa, y hacerse responsable por el otro”.

¹ Kliksberg, Bernardo, El rol de la responsabilidad social en la crisis, Capitulo 12, Ed. Temas, 2011. Página 313

² Kliksberg, Bernardo. “Escándalos éticos”. Quinta parte, Editorial Temas 2011. Pág. 223

Como menciona Minnicelli³ “hoy el concepto de empresa asociado únicamente a la generación de riqueza ha mutado, ha sido superado y el concepto de Empresa Sustentable es el que ha cobrado protagonismo. Este concepto de Empresa Sustentable se asienta sobre tres pilares:

- 1- SER económica rentable.
- 2- SER medioambientalmente sustentable y
- 3- SER socialmente responsable”.

Como es planteado por Vallaey⁴ “Es obvio que la idea de redefinir las relaciones entre las empresas y la sociedad en la era de la globalización tiene que ver con los nuevos desafíos sociopolíticos y económicos de una economía de mercado mundializada:

- 1) La complejidad del tejido organizacional planetario hace necesario un esfuerzo de coherencia y visibilidad para poder entender qué está pasando y quién es quién y hace qué cosa; lo que conduce a un movimiento de estandarización de las prácticas por un lado, y de transparencia de estas mismas prácticas por otro lado...
- 2) Los riesgos ligados con la acción colectiva en el mercado mundial que incrementa la fuerza de los impactos (predecibles o no, controlados o no), ahora que las organizaciones más poderosas superan el PBI de muchos países a la vez. Aquí también la necesidad de reglas de juegos responsables se hacen sentir.
- 3) Los desafíos del planeta tierra: problemas ecológicos, riesgos nucleares, miseria persistente, equilibrios geopolíticos inestables, exigencias democráticas de la sociedad civil, etc...”.

Un punto importante es que la RSE puede darle a la empresa una mirada holística sobre su rol que les permite mejorar las decisiones que se toman teniendo en cuenta una apreciación de sus impactos. Hay que tener en cuenta que muchas entidades concentran sus esfuerzos sólo en obras e iniciativas con la comunidad y en patrocinar eventos, que es muy rentable desde el punto de vista de imagen, pero en su interior siguen explotando a sus trabajadores.

³ . Alessandra Minnicelli. “Medición de Eficacia”. Pág. 115 .

<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceonta/casella1.pdf>

⁴ François Valleys. “La responsabilidad social de las organizaciones”. <http://blog.pucp.edu.pe/media/410/20061011-La%20Responsabilidad%20Social%20de%20las%20organizaciones.pdf>. Páginas 2 y 3.

Las que aplican políticas ligadas a esta concepción tienen beneficios ya que por ejemplo si los productos o servicio que brindan son mas amigables con el medio ambiente pueden obtener un precio más alto por ser preferidos por los consumidores y así mejorar su rentabilidad, como ejemplo de esto se puede poner el caso de la empresa General Electric con su línea eco imaginación.

La ética de la Responsabilidad Social se plantea de la siguiente manera de acuerdo a lo planteado por Valleys:

- Es una ética de acción por lo que se atiende a las responsabilidades por las consecuencias inmediatas y a futuro de la acción y no es una ética de la intención.
- No se limita al binomio medios-fines, sino que abarca al campo de todos los efectos colaterales y retroacciones posibles generados por la acción, que ésta tenga propósitos explícitos producir estos efectos, o que los descubra casualmente una vez realizada.
- La intencionalidad unívoca del agente voluntario se diluye ahí en un sistema complejo de retroacciones múltiples, de impactos en cadena, que se trata de gestionar más que de querer realizar o controlar.
- La ética que le corresponde a la Responsabilidad Social no es una ética solidaria en la que yo decido en mi fuero interno qué debo hacer y cómo, sino que se trata de una ética organizacional dialógica, basada en el trabajo en equipo, la escucha de otro, la negociación, la discrepancia, la voluntad de consenso, la búsqueda común de soluciones a través de la expresión de los mejores argumentos.

Como los define Vallaey⁵: “La Responsabilidad Social, desde una perspectiva organizacional, es:

- Un compromiso para identificar y comprender los efectos de sus acciones en el mundo, considerar los impactos social, ambiental y económico, y los puntos de vista de las partes interesadas y asociadas a estos temas (stakeholders).

⁵ François Valleys. “La responsabilidad social de las organizaciones” <http://blog.pucp.edu.pe/media/410/20061011-La%20Responsabilidad%20Social%20de%20las%20organizaciones.pdf>. Página 8.

- Un compromiso para considerar, concertar y responder de manera coherente (sea negativa o positivamente) a las aspiraciones, preocupaciones y necesidades de todas las partes interesadas.
- Un compromiso para rendir cuentas de sus decisiones, acciones e impactos a las partes interesadas, con transparencia.
- Un compromiso para dar respuestas a los problemas que se presentan y cumplir con lo declarado y pactado en la Misión y Visión y los acuerdos firmados de la organización (ser confiable).”

Las organizaciones deben tener como objetivo último, la sostenibilidad en el tiempo. Por lo que necesitan cuidar la sociedad donde están ya que a través de una gestión responsable podrán lograr el objetivo. Si no corren el riesgo de quebrar en algún momento como ocurrió con empresas como AIG, Lehman Brothers, Ford o General Motor en donde algunas fueron salvadas por la intervención del Gobierno. Como propone Bello Knoll⁶ “el fin de la empresa, entonces, es el desarrollo y mejora armónica de cuantos se relacionan con ella y con la sociedad en su conjunto”.

Se tiene que trabajar con dos pilares que son la ética de la Responsabilidad Social y del diálogo para lograr un compromiso organizacional a favor del desarrollo humano sostenible buscando un juego ganar-ganar, es decir de superación de la visión del entorno social en términos de la selección del más fuerte que trae en sí el sistema neoliberal clásico que termina siendo un juego de suma cero.

Muchas empresas están sumando estos conceptos y se están adhiriendo al Pacto Global de la ONU (más de 4.600 participantes) que manda la aplicación de principios básicos por parte de las empresas signatarias en derechos humanos, libertad sindical, trabajo forzoso, erradicación del trabajo infantil, abolición de discriminaciones, medio ambiente y corrupción.

En América Latina domina un enfoque más propio de una buena conducta católica que interpreta la Responsabilidad Social en términos de benevolencia voluntaria y

⁶ Susy Inés Bello Knoll. “Medir la responsabilidad social empresarial”. Artículo publicado en el Anuario 2011 Fonres RSE, pág. 9.

caritativa. La CEPAL⁷ lo plantea como: “el vínculo tradicionalmente reconocido como el primero entre la empresa y la sociedad es la filantropía”.

En nuestro continente una importante cantidad de empresas están en una etapa como la denomina Kliksberg⁸ “narcisista” apegadas estrictamente a la maximización del lucro y aisladas de toda rendición de cuentas a la sociedad basándose en la concepción de Milton Friedman. Algunas han avanzado a la “filantropía empresaria” con contribuciones crecientes menores proporcionalmente a las que se efectúan en el mundo desarrollado. En varios círculos está arraigada la idea que la empresa es responsable si paga los impuestos y cumple con los impuestos.

Valor compartido

Quienes introducen este concepto son Porter y Kramer⁹, los cuales plantean la creación del valor compartido en donde el objetivo es crear una serie de políticas y prácticas operativas que optimicen la competitividad de una empresa y al mismo tiempo mejoren las condiciones sociales y económicas de las comunidades donde operan, basándose en la premisa de que el progreso económico y social debe atenderse usando conceptos de valor. El proceso de creación de valor compartido es un círculo virtuoso, es decir, al aumentar el valor en un área determinada se incrementan las oportunidades en las restantes.

Hay que tener en cuenta que los economistas han legitimado la idea de que para proveer beneficios sociales, las empresas deben moderar su éxito económico. En el pensamiento neoclásico, un requisito para el avance social imponía una restricción en las corporaciones y añadir una limitación a una empresa que está maximizando los costos, de acuerdo con la teoría, inevitablemente elevará los costos y reducirá las ganancias. Relacionado con esto está la noción de externalidades, estas aparecen cuando las compañías producen costos sociales con los que no tienen que cargar, entonces la sociedad debe aplicar impuestos, regulaciones y penalidades para que las firmas internalicen esas externalidades, esta creencia influye en muchas decisiones políticas de los gobiernos.

7 Correa, María Emilia, Flynn, Sharon, Amit, Alon. “Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una Visión Empresarial”. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Chile. 2004. Disponible en: <http://www.eclac.cl/publicaciones/MedioAmbiente/4/LCL2104P/cl2104.pdf>. Página 9. Citado en Francois Valleys.

⁸ Kliksberg, Bernardo, El rol de la responsabilidad social en la crisis, Capítulo 12. Ed. Temas, 2011. Pág.313

⁹ Porter, Michael y Kramer, Mark. “La creación de valor compartido”. Harvard Business Review. Enero – Febrero de 2011.

Estos autores en su artículo intentan plantear cómo reinventar el capitalismo en base al RSE y generar una ola de innovación y crecimiento. Se considera actualmente en forma estrecha la creación de valor, optimizando el desarrollo financiero a corto plazo en una burbuja y dejando de lado las necesidades más importantes de los clientes e ignorando las influencias que determinan el éxito a largo plazo. Es necesario que las compañías tomen la delantera para volver a unir economía y sociedad teniendo en cuenta que los negocios deben combinar éxito corporativo con progreso social por lo que la creación de valor no es una responsabilidad social, filantropía o sustentabilidad sino un nuevo modo de lograr éxito económico.

El valor compartido reconoce que las necesidades del mercado (no solo las económicas) definen este, con lo cual se busca expandir el fondo total del valor económico y social. Anteriormente las firmas se concentraban en incentivar a los consumidores a comprar cada vez más de sus productos y por lo cual ante el crecimiento de la competencia y las presiones de desempeño a corto plazo los gerentes recurrían a olas de reestructuración, reducción de personal y ubicación en regiones de menores costos, y así lograban obtener el resultado requerido por los inversores.

Teniendo en cuenta que la teoría estratégica sostiene que para ser exitosa una compañía debe tener una propuesta de valor distintiva, que responda a necesidades de un grupo establecido de clientes. Desde la perspectiva de este enfoque las compañías pueden generar valor económico al crear valor social para lo cual establece tres formas de hacerlo:

- Repensando los productos y los mercados: muchas compañías de alimentos han cambiado sus productos pasando a concentrarse en la parte nutricional y dejando de lado puntos tradicionales como el gusto y la cantidad. Otro punto a destacar es que los beneficios sociales que trae la provisión de productos apropiados para las personas de bajos ingresos y consumidores en desventaja pueden ser profundos, y las ganancias para las compañías sustentables. Por ejemplo, los celulares de bajo precio que ofrecen servicios de banco móvil ayudan a los pobres a ahorrar dinero en forma segura y transforman la capacidad de los pequeños agricultores para producir y vender sus granos como lo hizo en Kenia Vodafone.

Para la compañía, es punto de partida identificar todas las necesidades sociales, los beneficios y los daños que son o pueden ser atendidos por los productos de la firma.

- Redefiniendo la productividad en la cadena de valor: afecta y es afectada por numerosas cuestiones sociales, tales como los recursos naturales y el uso del agua, salud, seguridad, las condiciones de trabajo, etc. Y exponen que se detallan a continuación como algunas de las formas más importantes en las que el pensamiento sobre el valor compartido está transformando la cadena de valor, siempre teniendo en cuenta que no son independientes sino que se retroalimentan entre sí.

Uso de energía y logística: el uso de energía a través de la cadena de valor está siendo reexaminado, en procesos, transporte, construcciones, cadena de suministro, canales de distribución y servicios de apoyo. Esta es generada por el despegue en los precios de la energía y una toma de conciencia de las oportunidades para la eficiencia energética. Por otra parte los sistemas logísticos están siendo rediseñados para reducir las distancias del transporte, hacer más eficiente el manejo, mejorar las rutas de los vehículos, entre otras cosas.

Uso de recursos: La creciente conciencia ambiental y los avances en tecnologías están catalizando nuevos enfoques en áreas como la utilización de agua, las materias primas y el empaquetamiento, así como también el reciclado. El mejor uso de los mismos permeará todas las partes de la cadena de valor y se expandirá a los proveedores y los canales.

Adquisición: Algunas compañías están comenzando a entender que los proveedores marginalizados no pueden mantenerse productivos ni sostener, menos aún mejorar, su calidad. Al aumentar el acceso a los insumos, compartir tecnología y ofrecer financiamiento, las compañías pueden mejorar la calidad y productividad de sus proveedores, y, a la vez, asegurar un volumen creciente. Cuando las empresas compran localmente, sus proveedores se fortalecen, aumentan sus ganancias, contratan más gente y pagan mejores salarios, todo lo cual beneficia a otros negocios en la comunidad y crea valor.

Distribución: Por ejemplo hay nuevos métodos de distribución rentables que reducen drásticamente el uso del papel y el plástico como los libros digitales de Itunes, Kindle y Google.

Productividad de los empleados: El foco en mantener bajos los salarios, reducir los beneficios e internacionalizar está comenzando a dar lugar a una toma de conciencia de los efectos positivos que un sueldo digno, seguridad, bienestar, entrenamiento y oportunidades para el ascenso de los empleados tienen en la productividad.

Ubicación: La tendencia está cambiando hacia radicar las plantas productivas locales mudando algunas de sus actividades a sus países de origen y con esto obligan a rearmar sus cadenas de valor y de este modo tener menos ubicaciones de producción. Muchas compañías consideraban que ser global implicaba mudar la producción a localidades con menor costo de trabajo y diseñar cadenas de suministro que consiguieran un impacto inmediato en los gastos y en realidad, los competidores internacionales más fuertes son aquellos que pueden establecer raíces más profundas en comunidades importantes.

- Construyendo grupos industriales de apoyo en los sitios donde se encuentra la compañía o permitiendo el desarrollo de clusters de empresas locales. Esto parte entendiendo que ninguna compañía es autosuficiente y el éxito de cada una de ellas depende de las empresas de apoyo y la infraestructura que las rodea. Los clusters no solo incluyen negocios sino también instituciones, como programas académicos, sociedades de comercio y asociaciones estándar. También aprovechan los recursos públicos de las comunidades, como las escuelas y universidades, el agua potable, la ley de competencia justa, los estándares de calidad y la transparencia del mercado.

Las deficiencias en el marco de trabajo en torno al cluster también generan costos internos para las empresas. Una educación pública pobre impone costos en la productividad y en el entrenamiento o una infraestructura de transporte deficiente eleva los costos de la logística, entonces las firmas generan valor compartido al construir clusters que mejoren la productividad y también se ocupen de las fallas de las condiciones que lo rodean.

Para apoyar el desarrollo de clusters en las comunidades donde operan, las compañías deben identificar los huecos y las deficiencias en áreas tales como logística, proveedores, canales de distribución, entrenamiento, organización del mercado e instituciones educativas.

El valor compartido en la práctica.

Al conectar el éxito de las compañías con el avance social, se abren diversos caminos para atender a nuevas necesidades, ganar eficiencia, crear diferenciación y expandir mercados. El valor compartido es una serie de políticas y prácticas operativas que buscan mejorar la competitividad y al mismo tiempo mejorar las condiciones sociales y económicas de las comunidades donde se desarrollan. Este se basa en la premisa de que el progreso económico y social debe atenderse usando conceptos de valor y se tiene por objetivo expandir el fondo total de valor económico y social.

Con estas ideas se buscan orientar a las compañías a las ganancias correctas, aquellas que crean beneficios sociales en lugar de disminuirlos. Los mercados de capital van a seguir presionando a las compañías para que generen ganancias a corto plazo, y algunas empresas continuarán cosechando rédito a costa de las necesidades sociales. No todos los problemas sociales pueden resolverse a través del valor compartido, pero este les ofrece a las corporaciones la oportunidad de utilizar sus habilidades, recursos y capacidad de gestión para generar progreso social en formas que ni las mejor intencionadas organizaciones gubernamentales y sociales pueden alcanzar.

Regulación de los gobiernos

En los mercados actuales es necesario para su correcto funcionamiento que los mismos estén correctamente regulados. Para lo cual se debe tender a fijarles a las organizaciones objetivos sociales claros y medibles estableciendo estándares de desempeño y definiendo períodos de introducción para luego por último generar y controlar un sistema de reportes de desempeños. Esto quedó claro con la crisis financiera global donde gran parte de la misma se debió a debilidades en este sentido.

Autores como Porter y Kramer¹⁰ indican que estas deberían tener las siguientes características: En primer lugar, proponer objetivos sociales claros y medibles, que pueden involucrar cuestiones como energía, salud, seguridad, etc; en segundo lugar,

10 Porter, Michael y Kramer, Mark. "La creación de valor compartido". Harvard Business Review. Enero – Febrero de 2011.

establecer estándares de desempeño pero que no señalen los métodos para lograrlos que son decididos por las empresas; en tercer lugar, definan períodos de introducción para alcanzar los estos, que reflejen la inversión o el nuevo ciclo de los productos de la industria; en cuarto lugar, implementar medidas universales y sistemas de reporte de desempeño, con inversiones del gobierno en infraestructura para recolectar datos de referencia.

Por último las regulaciones apropiadas requieren un reporte de resultados eficientes y oportunos, que luego puede ser auditado por el gobierno o la comunidad de ser necesario, en lugar de imponerles a todos planes de conformidad caros y detallados. Es importante destacar que dentro de esta concepción se plantea una importante acción del Estado ya que tiene regular al mercado para lograr un correcto funcionamiento

Reflexión final

La Responsabilidad Social Empresaria nace por una sociedad movilizadora y más activa con relación a este tema por un cambio de paradigma. Ante esta situación se les solicita a las organizaciones que se ocupen cada vez más de temas relacionados con variables económicas, sociales y ambientales. Se plantea que estas como fin último deben buscar la sostenibilidad en el tiempo por lo que necesitan de cuidar su Entorno.

Es por esto que autores como Porter y Kramer plantean la creación del Valor Compartido en donde el objetivo es crear una serie de políticas y prácticas operativas que optimicen la competitividad de una empresa y al mismo tiempo mejoren las condiciones sociales y económicas de las comunidades donde operan, basándose en la premisa de que el progreso económico y social debe atenderse usando conceptos de valor. El proceso de creación de Valor Compartido es un círculo virtuoso, es decir, al aumentar el valor en un área determinada se incrementan las oportunidades en las restantes.

Tampoco hay que olvidar que se necesita una importante acción del Estado dentro de esta concepción ya que el mismo debe regular el mercado para dar eficiencia y efectividad en su funcionamiento. Para esto debe suministrarles a las empresas objetivos claros y medibles para su control posterior mediante un sistema de reporte de desempeño.

La Responsabilidad Social Empresaria es para todo tipo de compañías, grandes, medianas y pequeñas. Estas deben trabajar para crear valor en el largo plazo y no para

fijar objetivos financieros de corto plazo en los cuales se apunte a generar un resultado para los accionistas y para los gerentes. El valor de una compañía está establecido por su capacidad de crecer manteniéndose en el tiempo y generando resultados para todos sus grupos de interés o stakeholders. La sociedad y el Estado cada vez son más exigentes con las empresas fijando pautas de ética que implican que las organizaciones pasen a una ética de la acción y de la responsabilidad por las consecuencias inmediatas y a futuro de la acción.

2. Balance Social

Concepto

Como nos explica IDEA¹¹ “nuevos actores y nuevas actitudes irrumpen en el marco de la sociedad argentina. Las organizaciones no gubernamentales, la inmensa demanda de transparencia, rendición de cuentas, reducción de costos de la política, se suman a la existencia de voluntariado social y corporativo, los reclamos legales y sociales de revelación de políticas para el desarrollo sustentable, así como las estrategias respecto de la gestión de los recursos humanos, son temas que adquieren creciente relevancia. El Balance Social es la forma de informar, de medir y de permitir comprar enfoques diversos”.

El Balance social es, como lo explica Isabel Blanco, un proceso de rendición de cuentas y de acuerdo a lo expresado por Leguizamón¹² es la oportunidad de traducir en formato de reporte las acciones que expresan y explicitan la manera en que una empresa forma parte y crece junto a la comunidad a la que pertenece.

Otra definición es la suministrada por IDEA¹³ donde se comenta que “es una herramienta de la política empresaria que permite evaluar cuantitativamente y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus ámbitos internos y externo, durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral y social, información, planeamiento de su política social y concertación con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona”.

DERES¹⁴ plantea que “es una herramienta que, al ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa (ingenieros, contadores, analistas y otros), tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de las mismas por las personas, el

¹¹ Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina. El Balance Social, un enfoque integral. Pág. 3. Octubre 2001.

¹² Senadora María Laura Leguizamón. “Que sea obligatorio es una gran oportunidad”. Entrevista realizada por la revista Fonres RSE - #4 - Mayo 2012, pág. 21.

¹³ Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina. El Balance Social, un enfoque integral. Octubre 2001. Pág 11.

¹⁴ Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES). “Manual para la preparación e implementación del balance social en el Uruguay”.

medio ambiente y en términos generales, cómo interactúa la empresa vista como una unidad funcional con el resto del mundo”.

Hay que tener en cuenta que es un instrumento de gestión y como tal una herramienta para el perfeccionamiento de los programas de Responsabilidad Social que permite una rendición de cuentas a la sociedad pero siempre teniendo en cuenta que deben tener una garantía de auditabilidad, ya que el primer auditor es la sociedad.

GRI¹⁵ establece que “una memoria de sostenibilidad deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas”.

Para el Instituto Ethos¹⁶ “el Balance Social es resultado de un proceso que se inicia con un diagnóstico de la gestión de la empresa, pasa por la planificación, implementación y evaluación de sus acciones y resulta en un documento que revela al público los resultados que ella logró y las metas que se propone para el ciclo siguiente”.

Como menciona Minnicelli¹⁷ “y cómo demuestra una empresa que es socialmente responsable, lo demuestra a través de herramientas que permitan medir objetivamente la performance de las acciones que realiza”.

El mismo debe ser planteado como una respuesta a grupos de interés con un sistema para su control por estos.

El Balance Social en sí mismo es la base, pero el verdadero instrumento es el análisis e interpretación de los resultados y variaciones respecto de las metas establecidas, por lo cual se requiere un conjunto de indicadores.

Como proceso para el desarrollo del informe se requiere que se identifiquen y clasifiquen las áreas de impacto social de la compañía, que se desarrollen sistemas objetivos de medición en dichas áreas, luego que se realice una investigación empírica y como finalización del proceso se tiene que comunicar a través de un informe.

Origen

El origen del mismo se puede remontar a la década de los 60 en Estados Unidos donde surgieron los primeros intentos de exposición pública. Se procuró cuantificar en

15 GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-211. Página 5.

16 Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. Guía de Elaboración del Balance Social. 2003. Pág 5.

17 Alessandra Minnicelli. “Medición de Eficacia”. Pág. 116 .

<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceconta/casella1.pdf>

términos monetarios el perjuicio y beneficio social directamente relacionado con las políticas de las empresas. Por otra parte en Europa también empezaba a preocupar el tema produciéndose iniciativas en Alemania, España, Francia e Inglaterra.

En Francia en el año 1977 se dio la primera definición legal como instrumento de información global obtenida mediante el uso de indicadores sociales.

Según expone Isabel Blanco¹⁸ “la evolución muestra la diferencia entre las normas de los 60 y los 70 que fueron en general reactivas y centradas en obligaciones y sanciones, más que en aspiraciones de mejoramiento y preservación de los recursos naturales y las propuestas posteriores. Las versiones actuales tienden a ser proactivas y consistentes en requisitos de transparencia, respecto por el medio ambiente, educación y capacitación de las personas, mejora de las condiciones laborales, y bienestar de la comunidad”.

Requisitos

García Casella¹⁹ plantea que deben ser:

- Integrales, tratando de incluir todas las actividades que debe realizar la organización como los impactos sobre los distintos grupos de interés de las actividades de la empresa.
- Objetivos, sin pretender mediante sesgos beneficiar al emisor de la información u otra persona.
- Comparables, con información del mismo ente o de otros entes.
- Completos, entendiendo como que deben cubrir todas las actividades, productos, servicios, localizaciones geográficas, etc.
- Claros y simples, para poder ser comprendidos sin ningún tipo de ambigüedades.

¹⁸ Isabel Blanco. “Balance social como instrumento de gestión”. Pág. 103. II Congreso Internacional de Economía y Gestión 2008. <http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceconta/casella1.pdf>

¹⁹ UBA- FCE: Centro de Modelos Contables de la Sección de Investigaciones Contables del Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Matemática. Programa de Investigación “Legislación de la Información Contable y de Gestión en materia social en la Argentina” Primer informe. Pág. 19 a 20.

<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceconta/casella1.pdf>

- Inclusivos, en ellos se deben reconocer los intereses, inquietudes e información necesaria de todos los grupos de interés.
- Susceptibles de cambios de criterios, la empresa y sus informes deben mostrar los cambios en política, decisiones y acciones en respuesta a los intereses e inquietudes de los grupos de interés.
- Fiables y dar adecuado respaldo a los reclamos de confiabilidad.
- Creíbles, es decir deben contar con credibilidad interna y externa.
- Oportunos, para que sirvan para la toma de decisiones de todos los destinatarios.

Por otra parte el Pacto Mundial²⁰ incluye el concepto de materialidad y los define de la siguiente manera: “una empresa se enfrenta con una amplia variedad de temas sobre los que podría informar. Los temas e indicadores pertinentes son los que se pueden considerar de manera razonable importantes para reflejar los impactos económico, medio-ambiental y social de la empresa, o influenciar las decisiones de los grupos de interés y, por lo tanto, merecer su inclusión posible en el informe. La materialidad es el umbral en el cual una cuestión o un indicador se convierte en lo suficientemente importante para ameritar su inclusión”.

Estructura

Hay muchos estilos en la confección de los balances sociales y entre muchos ejemplos es interesante el de Natura donde en el caso de su reporte de sostenibilidad del año 2009 fue elaborado en base a una metodología participativa en el que la empresa fue co-creando el informe junto a sus grupos de interés.

Como indican desde DERES²¹ “la alineación de conceptos, contenidos mínimos e indicadores a ser utilizados en la elaboración de balances sociales en el mundo en general y tal como lo demuestran iniciativas y estudios internacionales, presentan un tendencia hacia la uniformidad”.

²⁰ United Nations Global Compact. “Guía práctica para la comunicación del progreso del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas- Crear, transmitir y publicar una COP”. Pág. 14

²¹ Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES). “Manual para la preparación e implementación del balance social en el Uruguay”

Beneficios

Según plantea DERES²²

- Agrega Valor: **Imagen**

Es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo.

- Aumenta el atractivo de cara a los Inversionistas: **Respaldo a proyectos de inversión.**

Es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sustentabilidad de los proyectos de una empresa.

- Mejora las relaciones con los grupos de interés: **Confianza.**

El balance social actúa como complemento del balance financiero-contable, demostrando la apertura de la empresa al diálogo y a sus esfuerzos por responder a los intereses de todos sus públicos objetivos.

- Reduce costos producto de crisis: **Minimiza Riesgos**

La comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus Stakeholders, reduciendo paralelamente los riesgos de conflicto.

- Disminuye el riesgo de publicidad adversa: **Percepción**

Las empresas que dan cuenta de sus acciones, están mejor preparadas para guiar los intereses de sus consumidores y de otros stakeholders, de esta forma se evitan percepciones negativas de la empresa.

- Identificación de potenciales conflictos: **Autoprotección**

El esfuerzo por compilar toda la información requerida en un reporte social puede ayudar a identificar prácticas o situaciones que pudiesen comprometer a la compañía.

- Mejora la efectividad organizacional: **Herramientas**

²² Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES). "Manual para la preparación e implementación del balance social en el Uruguay"

Es una valiosa herramienta para estructurar, medir y divulgar el ejercicio de la responsabilidad social en sus diversos escenarios.

- Respuestas a la creciente demanda de transparencia: **Mostrar más**

En el mundo actual hay una amplia variedad de grupos (activistas, medios de comunicación, organizaciones sin fines de lucro, etc.) nacionales e internacionales, que están presionando a las empresas para dar a conocer su desempeño en temas sociales y medioambientales.

Indicadores

Los indicadores según los define Minnicelli²³ “son una herramienta de gestión que permiten un seguimiento preciso para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, visualizar resultados esperados y no esperados, y poder aplicar acciones y medidas correctivas oportunas, en lo posible concomitantes con las ejecución de los planes, programas o proyectos en ejecución. Son instrumentos de monitoreo y observación de un sistema, que se construyen a partir de la evaluación y relación de variables de dicho sistema”. Desde el punto de vista del Balance social nos lleva a pensar que son la mejor herramienta para la evaluación de resultados en forma efectiva y confiable que puede usar una empresa para saber si los objetivos que trazó para sus acciones de RS se están cumpliendo.

Es decir, sirven para contrastar lo realizado con lo planeado y plantear acciones correctivas si hiciera falta. También se usan para diseñar nuevas pautas, realizar planificaciones y ordenar prioridades. Además, los balances sociales se basan en datos que aportan estos indicadores. Estos deben poseer los siguientes requisitos: validez científica; disponibilidad y fiabilidad de los datos; representatividad; sensibilidad a los cambios; sencillez; relevancia y utilidad; comparabilidad y por último viabilidad económica.

Minnicelli²⁴ comenta que los indicadores se elaboran teniendo en cuenta las características de nuestro país y de manera general debido a la cantidad de

²³ Alessandra Minnicelli. “Mitos y realidades: Indicadores responsables”. Artículo publicado por la revista Fonres RSE - #5 - Junio 2012, pág. 40.

²⁴ Alessandra Minnicelli. “Mitos y realidades: Indicadores responsables”. Artículo publicado por la revista Fonres RSE - #5 - Junio 2012, pág. 40 a 41.

organizaciones que son materia de estudio y a que las mismas se encuentran asentadas en diversas zonas geográficas, sociales y ambientales cuyos entornos difieren enormemente, resultando imposible la elaboración detallada de indicadores para cada tipo de organización existente. Por ello decidimos desarrollar una aproximación de indicadores en cada una de las áreas de estudio (social, económico y ambiental).

No se debe olvidar que los indicadores deben estar implementados de una manera que sea de fácil comprensión para todos, estos deben ser entendibles por el público en general y permitir la interpretación y análisis. Por último puede ocurrir, como en el caso de la normativa ambiental, que los indicadores van a estar dados por la normativa del lugar donde la misma se encuentre asentada y además hay que tener en cuenta que puede darse el caso de que dichos estándares legales no se encuentren legislados (En este sentido esta la normativa Nacional que fija líneas generales pero quienes regulan más finamente son las jurisdicciones Provinciales y Municipales).

Utilizando los conceptos vertidos por el Instituto Ethos²⁵ se pueden obtener las siguientes consideraciones generales sobre la información contenida en el mismo son: Relevancia, Veracidad, Claridad, Comparabilidad, Regularidad, Verificabilidad, Coherencia. Esto debe ser así para que los mismos puedan ser auditados por algún organismo externo como así también por los miembros de su zona de influencia y por la sociedad en general. Destacando que la instrumentación eficaz depende en gran parte del compromiso del grupo de interés.

Legislación

La primera regulación en la República Argentina a nivel nacional sobre el balance social se realizó mediante la sanción de la Ley N° 25.250. En su art. 18° establecía que las empresas que ocupen a más de quinientos (500) trabajadores debían elaborar anualmente un balance social que contenga información sistematizada relativa a condiciones de trabajo y empleo, costo laboral y prestaciones sociales a cargo de la empresa.

Entre sus objetivos se pueden mencionar los siguientes:

- *Realizar el diagnostico de la gestión empresarial en un período dado, permitiendo la posibilidad de redefinir políticas, establecer programas y evaluar*

²⁵ Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social. Guía para la elaboración del Balance Social. 2003. Pág 7 y 8.

la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de los trabajadores y de la sociedad.

- *Disponer de la información de las empresas y de sus trabajadores así como los sectores que se vinculan comercial o productivamente con su actividad; y*
- *Facilitar el intercambio de información necesaria y suficiente a los fines de análisis de las cuestiones en debate, con el objetivo de entablar una discusión fundada en datos objetivos y negociar de buena fe, a fin de permitir alcanzar acuerdos equilibrados en la negociación colectiva.*

El Decreto N° 1171/2000 había reglamentado el citado art.18° de la ley 25.250 disponiendo que las empresas con más de 500 trabajadores dependientes estaban obligadas a elaborar y entregar al sindicato con personería gremial un documento único denominado balance social. Asimismo debía incluir, como mínimo, información sobre el empleo, las remuneraciones, cargas sociales y demás elementos integrantes de la base de cálculo del costo laboral, condiciones de higiene y seguridad de la empresa o de los establecimientos, los planes referidos a la formación y capacitación, y todo lo relativo a las relaciones profesionales. El balance social debía cerrarse al 30 de abril de cada año, y el Ministerio de Trabajo era la Autoridad de Aplicación según lo establecía esta ley.

Por otra parte en su artículo 1 del decreto reglamentario se planteaba que las empresas debían elaborar un único Balance Social si tuviese un único convenio colectivo por la actividad que realiza. En el caso de que la empresa fuera suscriptora de más de un convenio colectivo debía elaborar un Balance Social en cada caso, sin importar el número de trabajadores comprendidos en cada uno de los convenios.

La Ley N° 25.877 derogó en su art.1 la ley 25.250 regulando en sus artículos 25/27 los aspectos relativos a la elaboración y contenido del balance social reduciendo a trescientos (300) trabajadores la cantidad mínima a partir de la cual las empresas se encuentran obligadas a elaborar anualmente un balance social. La citada ley todavía no fue reglamentada.

En su artículo 26 se establece los siguientes requerimientos mínimos de información a incluir en el balance social:

- Balance general anual, cuenta de ganancias y pérdidas, notas complementarias, cuadros anexos y memoria del ejercicio.

- Estado de evolución económica y financiera de la empresa y del mercado en que actúa.
- Incidencia del costo laboral.
- Evolución de la masa salarial promedio. Su distribución según niveles y categorías.
- Evolución de la dotación del personal y distribución del tiempo de trabajo.
- Rotación del personal por edad y sexo.
- Capacitación
- Personal efectivizado.
- Régimen de pasantías y prácticas rentadas.
- Estadísticas sobre accidentes de trabajo y enfermedades inculpables.
- Tercerizaciones y subcontrataciones efectuadas.
- Programa de innovación tecnológica y organizacional que impacten sobre la plantilla de personal o puedan involucrar modificaciones de condiciones de trabajo.

Por otra parte hay que destacar la iniciativa en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que mediante la ley 2594, que fija el marco jurídico del Balance de Responsabilidad Social y Ambiental (BRSA) en el ámbito de la ciudad. En la misma se establece la obligación y el acceso público a los reportes de sustentabilidad para empresas de más de 300 empleados, con ingresos mayores a los establecidos para las PyMES conforme a la resolución SEPyME 147/06, siendo para las restantes organizaciones voluntaria.

Es importante destacar la encuesta voluntaria que está realizando la Superintendencia de Seguros de la Nación con relación a la Responsabilidad Social Empresaria, donde la consulta está basada en cuatro ejes de investigación:

- Visión
- Conocimiento

- Situación Actual
- Interés y expectativa

Y las respuestas que brinden de las entidades servirán para:

- Conocer su percepción y/o representación de la RSE.
- Conocer el grado de desarrollo de la RSE en cada entidad.
- Tomar conocimiento de las acciones y/o políticas de RSE que se están implementando.
- Indagar sobre el interés y las expectativas en RSE que posee el mercado.

Reflexión final

El Instituto Ethos²⁶ indica que “el Balance Social es considerado por muchos especialistas y por el Instituto Ethos como el principal instrumento de diálogo de las empresas con sus diferentes públicos. En este documento, la empresa da una visión general de todas sus actividades económicas y de sus impactos sociales y ambientales. Es también en el Balance Social que la empresa puede presentar sus compromisos, con metas económicas, sociales y ambientales, y relatar las dificultades enfrentadas y los desafíos a vencer”.

Es importante destacar que los conceptos del RSE y del Balance Social por consiguiente se deben desarrollar en el marco de la alta gestión, para lo cual el Estado debe generar herramientas que faciliten a las empresas la implementación e incorporación de la RSE en su gestión. El éxito del instrumento se basa en el diálogo con un amplio abanico de interlocutores (Stakeholders) con el objeto de colaborar significativamente con la creación de valor. Hay una íntima vinculación entre responsabilidad social, sustentabilidad y reputación de las empresas. Es una herramienta que debe ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa (ingenieros, contadores, analistas y otros), que tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, cómo la empresa vista como unidad funcional con el resto del mundo. Tener en cuenta que la alienación de conceptos, contenidos mínimos e indicadores a ser utilizados en la

²⁶ Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, Guía de Elaboración del Balance Social. Año 2003. Pág.5

elaboración de balances sociales en el mundo en general y tal como la demuestran iniciativas y estudios internacionales presentan una tendencia hacia la uniformidad.

Por otra parte el balance social debe ser contemplado como una parte integrante del sistema de gestión de la organización y por lo tanto debe ser compatible e integrable con los otros sistemas como pueden ser el de gestión de la calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, o innovación, entre otros.

La realidad muestra que la mayoría de los informes publicados no son auditados.

3. Modelos de Balance Social

Actualmente se pueden mencionar la existencia de los siguientes estándares internacionales relacionados con la presentación de informes sociales:

Iniciativa de Informes Globales (Global Reporting Initiative – GRI):

La misma es llevada adelante por múltiples grupos de interés siendo su misión la de desarrollar y difundir globalmente la “Guía de Reportes Sustentables” (Sustainability Reporting Guidelines), también conocida como la “Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad” basado en un enfoque participativo dotando al marco de elaboración de una amplia credibilidad entre los distintos grupos de interés.

Se parte desde tres elementos de sustentabilidad (o triple bottom line):

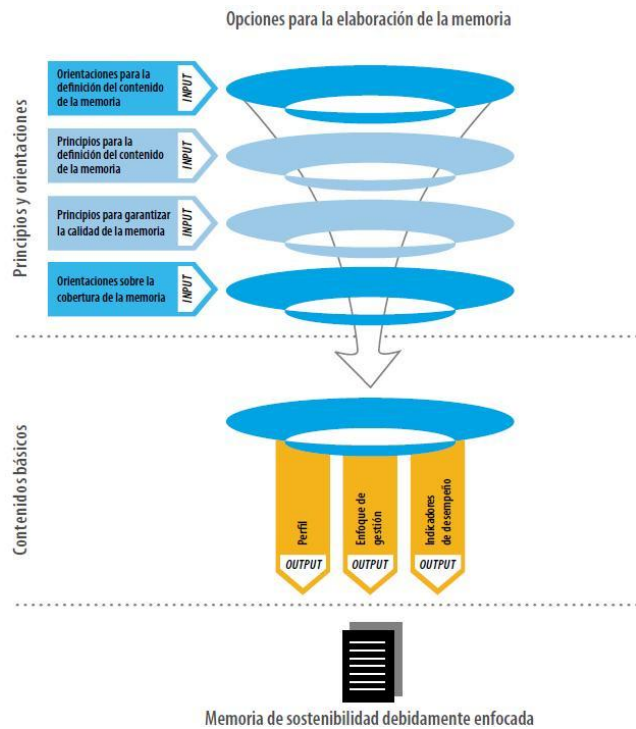
- Económico
- Ambiente
- Social.

La visión del GRI es aquella en la que la información sobre desempeño económico, medioambiental y social de todas las organizaciones sea tan rutinaria y comprobable como la información financiera.

Como se indica que el reporte²⁷ “consta de un conjunto de Principios que tienen como finalidad definir el contenido de la memoria y garantizar la calidad de la información divulgada. También incluye los denominados Conceptos básicos, que están formados por Indicadores de desempeño y otros apartados, así como una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de memorias”. Esto se puede observar en el gráfico N° 1.

²⁷ GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-2011. Página 5.

Grafico N °1: Opciones para la elaboración de la memoria de sustentabilidad



Fuente: GRI.²⁸

- Principios y orientaciones para la elaboración de memorias: En este punto se abordan los Principios de elaboración con relación a la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad, junto a una serie de comprobaciones para cada principio.
- Contenidos básicos: se determinan tres tipos de contenidos básicos que son Perfil, Enfoque de la Dirección e Indicadores de Desempeño.

Por otra parte existen tres niveles de aplicación que permiten cumplir las necesidades de las organizaciones informantes, ya sean principiantes, expertos o se encuentren en camino entre ambos. Los criterios de los distintos niveles ponen de manifiesto una aplicación o cobertura cada vez mayor del marco de elaboración de memorias del GRI (cada organización se autocalifica). Por otra parte la organización

²⁸cc Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-2011. Página 6.

podrá añadir a estas calificaciones un plus (+) en cada nivel en el caso de que se utilice verificación externa.

Además de esta autocalificación, las organizaciones informantes pueden escoger una de las siguientes opciones o ambas:

- Contar con la opinión de un verificador sobre su autocalificación.
- Solicitar que el GRI compruebe la autocalificación.

Por otra parte las organizaciones que hayan utilizado la Guía u otros elementos del Marco de elaboración de informes del GRI como base de su reporte deben comunicar a Global Reporting Initiative una vez realizada su publicación. Pudiendo las empresas optar por todas o algunas de las siguientes opciones:

- Únicamente comunicar al GRI la existencia de la memoria y proporcionar una copia impresa o en formato electrónico.
- Registrar la memoria en la base de datos online de GRI.
- Solicitar a GRI la comprobación del nivel de aplicación autocalificado.

Account Ability1000 (AA1000):

Se trata de un estándar de responsabilidad orientado a asegurar la calidad social y ética de la contabilidad, medición, auditoría e informes de las instituciones. Fue emitida por el Instituto de Responsabilidad Social y Ética (Institute of Social and Ethical Accountability –ISEA) y fue diseñada para orientar el incremento de la responsabilidad y desempeño social por medio de un proceso de aprendizaje a través del compromiso, con los grupos de interés.

Es importante destacar que esta norma no tiene vigencia obligatoria y está siendo utilizada por diversas instituciones desde que ha sido emitida en noviembre de 1999.

En la misma se persiguen dos objetivos principales:

- 1) Promover la responsabilidad de las instituciones, y como parte de eso.

- 2) Apoyar el aprendizaje y la mejora del desempeño institucional en lo social, ético, ambiental y económico, como así también apoyar el desarrollo sustentable de las instituciones.

Los usuarios de esta norma pueden obtener los siguientes beneficios:

- 1) Las instituciones que adopten las normas AA1000, pueden valerse de las mismas directamente para el desarrollo de sus prácticas respecto de la información sobre Balance Social o pueden utilizarlas como base para aplicar otras normas especializadas disponibles.
- 2) Quiénes desarrollen normas regionales, nacionales o por segmento de negocios, pueden utilizarlas como punto de referencia (guía) para sus normas respectivas, y para comunicar la calidad subyacente de su norma.
- 3) Los consultores y auditores externos pueden adoptar el uso de esta norma como reconocido benchmarking. Ello no implica el desconocimiento de otras normativas.
- 4) Otros grupos de interés (incluyendo instituciones civiles y grupos de interés internos o externos a la institución), pueden utilizar la norma para evaluar y discutir acerca de la aproximación a la calidad y excelencia de la responsabilidad social y ética de los entes que transparenta la información seleccionada.

La norma no prescribe un formato o estilo específico para el informe y para la comunicación del desempeño social y ético de la institución.

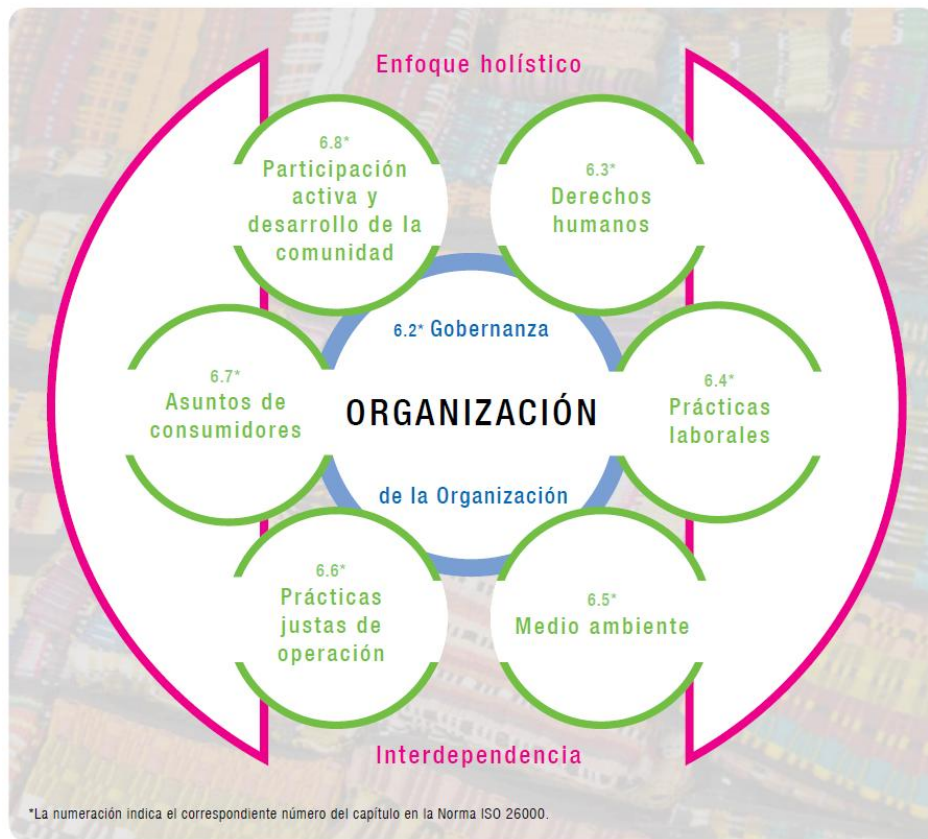
ISO 26000

Esta norma tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Por otra parte es importante destacar que esta no es certificable ya que no es una norma de sistema de gestión.

Se abordan 7 materias fundamentales que son retractadas en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 2

Responsabilidad social : 7 materias fundamentales

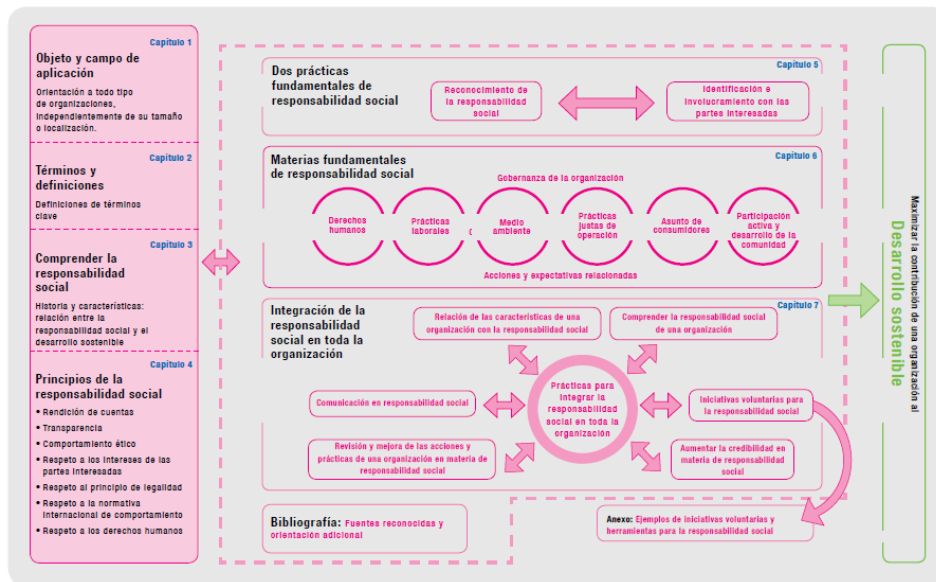


Fuente: ISO 26000²⁹

Y se presenta un panorama general de la misma en el siguiente cuadro.

²⁹ ISO 26000. http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf Página 4

Gráfico N° 3



Fuente ISO 26000³⁰

Se busca convertir la responsabilidad social en una esencial de sus políticas, de su cultura organizacional y de sus estrategias y operaciones; generar competencias internas en materia de responsabilidad social; desarrollar la comunicación interna y externa relativa a la responsabilidad social; y revisar periódicamente estas acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.

Social Accountability 8000 (SA8000):

La SA8000 es una certificación voluntaria la cual fue creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI). Por otra parte sus requisitos se pueden aplicar universalmente, independientemente del tamaño de una empresa, situación geográfica o sector industrial.

En esta se plantean requerimientos específicos de responsabilidad social que le permiten a la empresa:

- Desarrollar, mantener y aplicar sus principios y procedimientos, con el objetivo de manejar aquellos asuntos que están bajo su control o influencia.

³⁰ ISO 26000. http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf Página 7

- b) Demostrar a las partes interesadas que sus principios, procedimientos y prácticas están en conformidad con los requerimientos impuestos por esta norma.

La SA 8000 establece parámetros en varios ámbitos, especialmente en :

- Normativa de trabajo
- Seguridad y Salud
- Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva.
- Sistema de Gestión
- Y disposiciones a las que la empresa adhiere.

Por otra parte esta norma se plantea como auditable y se ofrecen cursos de capacitación y según lo indicado en su página web al 30 de junio de 2012 son 3.000 empresas certificadas en 65 países.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

En este marco se establecieron diez principios³¹ en base a cuatro ejes temáticos que se detallan a continuación:

a) Derechos Humanos:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionamente.

Principio 2: Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

b) Trabajo:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: La eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: La abolición del trabajo infantil.

Principio 6: La eliminación de la discriminación en materia de empleo y de ocupación

c) Medioambiente:

³¹ United Nations Global Compact. "Guía práctica para la comunicación del progreso del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas- Crear, transmitir y publicar una COP".

Principio 7: Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.

Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

d) Anticorrupción:

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.

Según se establece en esta normativa “las empresas que participan en el Pacto Mundial de la ONU deben presentar una “Comunicación del Progreso” (o CoP por sus siglas en inglés) anual a sus grupos de interés en la que se detalla el progreso obtenido en la instrumentación de los diez principios y, si corresponde, el respaldo a los objetivos de la ONU a través de sus proyectos de alianzas”.

Para su realización no hay un formato estándar pero si se deben contener los siguientes tres elementos:

- Declaración de apoyo continuo al Pacto Mundial manifestada por el CEO o por otro funcionario de alto nivel de la empresa.
- Descripción de las acciones prácticas que se han tomado para instrumentar los principios del Pacto Mundial.
- Medición de los resultados actuales o esperados.

Por otra parte la COP debe ser compartida de manera pública y también se debe publicar en tiempo y forma en el sitio Web del Pacto Mundial.

El programa COP se basa en los conceptos de responsabilidad pública, transparencia y mejora continua. Son importantes porque:

- Mejoran la credibilidad y el valor de la participación de la empresa en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Sirven como fuente de información para los grupos de interés acerca del desempeño y gestión de una empresa en materia ambiental, social y de derechos humanos.

- Ofrecen aprendizaje, participación e inspiración para los participantes del Pacto Mundial.
- Impulsan un cambio interno y externo en las empresas.
- Protegen la integridad y la responsabilidad de la iniciativa.

Por otra parte la Oficina del Pacto Mundial considera a los indicadores contenidos en la Versión G3 del GRI (GRI G3 Guidelines) como los adecuados para supervisar y evaluar el progreso en la instrumentación de los principios y sugiere que las empresas de todos los sectores y todas las envergaduras los utilicen.

Los factores clave de éxito para instrumentar los principios incluyen:

- Considerar los principios no como agregados sino como una parte integral de la estrategia de negocios y de operaciones.
- La adopción de compromisos precisos por parte del líder o los líderes de la empresa.
- La comunicación del compromiso en toda la empresa, desde la alta gerencia hasta los empleados, para asegurar el respaldo unánime a los principios.
- Un entorno de negocios favorable para las ideas nuevas y la innovación del negocio.
- El establecimiento de objetivos mensurables y un sistema transparente para comunicar el progreso.
- La voluntad y capacidad de aprender y adaptarse.
- La dedicación a las acciones prácticas
- La voluntad para entusiasmar a los grupos de interés de la empresa y dialogar con ellos.

Instituto Ethos

Este modelo es planteado en Partes que se detallan a continuación

- Parte I – Presentación
 - 01. Mensaje del Presidente.

- 02. Perfil de la Iniciativa.
- 03. Sector de la Economía.
- Parte II – La Empresa
 - 04. Histórico.
 - 05. Principios y Valores.
 - 06. Estructura y Funcionamiento.
 - 07. Gobernación Corporativa
- Parte III – La Actividad Empresarial
 - 08. Visión
 - 09. Diálogo con Partes Interesadas
 - 10. Indicadores del Desempeño
- Parte IV – Adjuntos

Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina

Como lo remarcan desde el Instituto³² “No existiendo “normas de exposición generalmente aceptadas” sobre la temática tratada, los datos, cuadros y anexos que aquí se presentan son meramente ejemplificadores y no pueden ser considerados como obligatorios”.

El modelo plantea los siguientes lineamientos básicos:

- a) Toda información monetaria debe ser consistente y, si es posible, reconciliada con la que surge de los estados contables legales de la institución.
- b) Debe procurarse que la información se presente en el futuro en forma comparativa.
- c) La cuantificación o monetarización de la información suministrada, en todos los casos que sea aplicable, ayuda a establecer parámetros y posibilitar su comparación con otros períodos y otras instituciones.

³² Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina. El Balance Social, un enfoque integral. Pág. 10. Octubre 2001.

- d) Una vez incorporado un indicador determinado en el Balance Social, debería aparecer, en forma comparativa en todas las ediciones posteriores.
- e) La información narrativa o literal, si bien es trascendente, no tiene valor de la información que intenta algún tipo de cuantificación en alguna medida aceptable.
- f) En la presentación de indicadores comparativos es recomendable la inclusión de comentarios que expliquen las causas de sus variaciones.

Se plantea “una estructura sugerida de los contenidos del Balance Social, considerando y distinguiendo cuáles son los aspectos “legalmente exigidos” en la Republica Argentina y cuáles los optativos que podrían colaborar a “transparentar” más la situación de la institución”.

Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES)

Ellos definen 5 áreas de RSE, las cuales son evaluadas como indicadores del grado de desarrollo de la RSE de una empresa y son:

- Valores y Principios Éticos.
- Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo.
- Apoyo a la Comunidad.
- Protección del Medio Ambiente.
- Marketing Responsable.

La estructura y contenidos básicos se pueden incluir en cuatro partes fundamentales:

- 1) Introducción o presentación;
- 2) Cuatro subsecciones básicas del balance social:
 - a) El estado de demostración del valor agregado,
 - b) Los indicadores de desempeño económico- financieros,
 - c) Los indicadores de desempeño social y

- d) Los indicadores de desempeño ambiental;
- 3) Las notas del Balance Social, incluyendo como mínimo
 - a) Descripción de la empresa y
 - b) Otras notas explicativas;
- 4) Los anexos al balance social, incluyendo la realización de proyectos sociales (contribuciones y otros proyectos realizados por la empresa), así como otras notas de carácter personal.

DERES nos indica que el estado de demostración del valor agregado generado por la empresa apunta a mostrar a sus lectores cuánto valor es generado por la empresa y cómo éste es utilizado por los distintos actores que se relacionan con ella. La generación de valor se realiza a través de los ingresos operativos de la empresa, relacionados con la venta de sus productos o servicios, a los cuales se les deben deducir los costos directos asociados a los insumos necesarios para la producción o la prestación de los servicios, sin considerar los impuestos que puedan estar asociados.

Por otra parte tiene la gran ventaja que presenta información directamente conciliable con la contabilidad de la empresa y sus estados contables. Permite adicionalmente una más clara unión entre las declaraciones que se realizan en los indicadores de demostración presentados como parte del Balance Social y los estados financieros de la empresa.

Reflexión final:

Tomando conceptos mencionados por IDEA³³ “antes de mencionar las distintas alternativas que existen para confeccionar un Balance Social, es importante considerar que independientemente de la existencia de ciertas normas legales que exigen información social, en la mayoría de los países del mundo realizar un Balance Social es un hecho voluntario de una institución o empresa”.

Como lo plantea Forética³⁴ “requiere un compromiso que demuestre al menos tres elementos esenciales. En primer lugar, su integración en la estrategia y procesos de la organización. En segundo lugar, el impulso del diálogo y el conocimiento de las

³³ Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina. El Balance Social, un enfoque integral. Pág. 14. Octubre 2001.

³⁴ Forética. Sistema de gestión ética y socialmente responsable. SGE 21. 2008. Página 2.

expectativas de los grupos de interés. Por último, el fomento de la transparencia y la comunicación”.

Implantar una metodología busca que la dirección de la organización aumente su confianza en sí misma y en su entidad con respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa. Al mismo tiempo comprende un deseo de difundir en su entorno social la cultura ética y socialmente responsable con el objetivo de acercarla paulatinamente a la sociedad en general.

Por otra parte es importante destacar que las mismas deben ser realizadas en un marco participativo para que los distintos grupos de interés se sientan atendidos y con esto se pueda satisfacer la necesidad dentro de un marco fiable y creíble.

Para lograr esto se puede utilizar alguna de las metodologías expuestas en este capítulo pero para la realización de este modelo de Balance Social para San Cristóbal utilizaremos como la guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad ya que la misma es una referencia a nivel mundial para otras metodologías, fue confeccionada por una amplia gama de grupos de interés (organizaciones empresariales, ONG, inversores y auditores, entre otros), y permite un sistema de evaluación.

También dentro del sector de actividad de la empresa (Seguros), los competidores están utilizando la misma lo que permitiría cierta comparabilidad al tener estructuras similares.

4. Estado del Sector

Se puede indicar que sector del seguro tiene un marco normativo compuesto por leyes, resoluciones y circulares para cada una de las ramas del mismo como se puede observar en el Anexo 2 de este trabajo.

En base a información obtenida de la Asociación de Argentina de Compañías de Seguro³⁵ al 30 de junio de 2012 se puede decir que el sector está compuesto por 179 empresas de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: NUMERO DE ASEGURADORAS – TOTAL MERCADO (al 30/06/2012).

Actividad Principal	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
De retiro	23	23	24	22	21	21	21	19
De vida	50	45	46	44	38	38	37	35
Riesgos del trabajo	15	16	14	14	15	17	16	15
Transporte Público Pasajeros	5	5	5	5	5	5	5	5
Patrimoniales o Mixtas	99	99	96	98	99	100	101	105
Total	192	188	184	183	178	181	180	179

Fuente: AACS en base a datos de la SSN. <http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/AnexoI.pdf> página 2 al 30/11/2013

Donde se puede verificar que la cantidad de aseguradoras en los distintos tipos de actividad se mantienen constantes ya que las variaciones son mínimas en período analizado. Por otra parte también se puede comentar que la mayoría de las compañías tienen como actividad principal las Patrimoniales o Mixtas viendo una pequeña concentración ya que el año 2005 representaban el 51,5% y en el año 2012 pasaron al 58,6%. También se puede comentar una importante caída de compañías que prestaban como actividad principal seguros de vida ya que pasaron de representar el 26% al 19,5%.

³⁵ <http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/AnexoI.pdf> al 30/11/2013

En el anexo 1 se puede observar un listado con las 179 empresas con su participación y su variación con relación al trimestre anterior. En relación este a último tema se puede decir que 15 compañías tienen el 48 % de la participación del mercado pero todas ellas con porcentajes de entre el 6,4 % al 2 %.

Con respecto a la evolución de las primas y recargos emitidos netos de anulaciones a junio de 2012 se puede observar que las mismas crecieron un 17 % con respecto al año anterior en total de las actividades. Esta variación fue principalmente por un incremento de los seguros de personas con un 23 % (especialmente por los seguros de accidentes personales 25%). En tanto en los seguros patrimoniales (16%) el mayor crecimiento se evidencio en los seguros de Riesgos de trabajo/Accidentes de trabajo con un 22 %.

Cuadro N° 2: EVOLUCIÓN DE LAS PRIMAS Y RECARGOS EMITIDOS NETOS DE ANULACIONES (Millones de \$ de junio de 2012).

Actividad Principal	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	Variación
Total	27314	28920	33073	36512	40385	42327	50599	59388	0,17
Seguros Patrimoniales	17424	19580	22383	25921	31398	34023	40680	47185	0,16
Automotores	8658	9220	10260	12088	14661	15592	17953	20833	0,16
Riesgos del Trabajo/Acc de T	3019	4287	5209	6109	8294	9441	12576	15350	0,22
Incendio y Combinado Fliar	2392	2486	2619	2875	3356	3672	3990	4314	0,08
Transporte	631	649	706	770	802	741	870	946	0,09
Otros	2724	2938	3589	4080	4286	4577	5292	5742	0,09
Seguros de Personas	9890	9340	10690	10590	8987	8304	9920	12203	0,23
Accidentes Personales	413	474	611	714	847	989	1215	1525	0,26
Seguros de Vida	5062	5873	7047	6516	6241	6439	7701	9447	0,23
Seguros de Retiro	4415	2993	3031	3360	1899	875	1004	1231	0,23

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> página 3 al 30/11/2013.

Por otra parte se puede observar un cambio importante en la composición ya que la proporción que ocupaban los seguros patrimoniales ha crecido desde el 63,79 % de junio de 2005 al 79,45 % de junio de 2012 (aunque hay que tener en cuenta que el

máximo se produjo en junio de 2011 con un 80,40 %). En cuanto a los seguros de personas se puede detectar el efecto contrario donde de representar el 36,21 % en el año 2005 paso al 20,55 en el año 2012, siendo importante en esta categoría destacar la fuerte caída en el seguros de retiro que pasaron del 16,16 % al 2,07 %.

Cuadro N° 3: EVOLUCIÓN DE LAS PRIMAS Y RECARGOS EMITIDOS NETOS DE ANULACIONES (Estructura Porcentual).

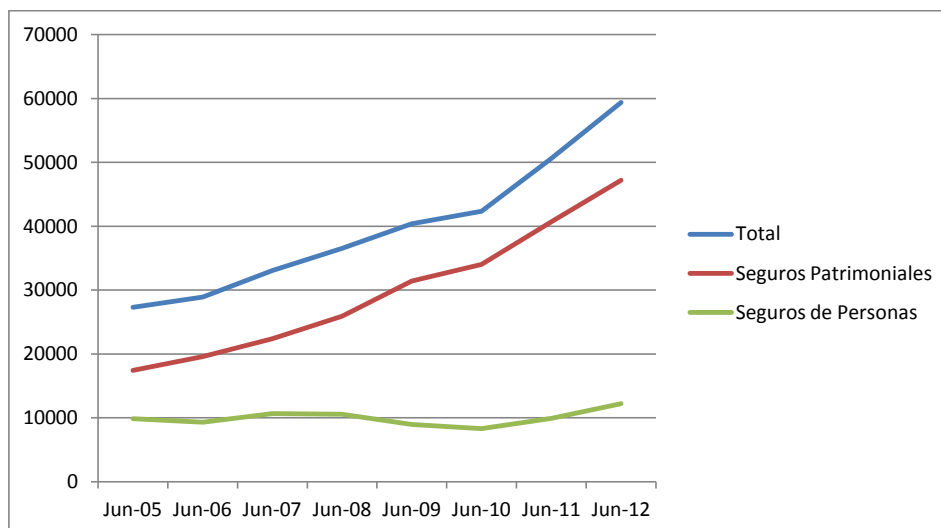
Actividad Principal	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Seguros Patrimoniales	63,79	67,70	67,68	70,99	77,75	80,38	80,40	79,45
Automotores	31,70	31,88	31,02	33,11	36,30	36,84	35,48	35,08
Riesgos del Trabajo/Acc de T	11,05	14,82	15,75	16,73	20,54	22,31	24,85	25,85
Incendio y Combinado Fliar	8,76	8,59	7,92	7,88	8,31	8,68	7,88	7,26
Transporte	2,31	2,24	2,13	2,11	1,99	1,75	1,72	1,59
Otros	9,97	10,16	10,85	11,17	10,61	10,81	10,46	9,67
Seguros de Personas	36,21	32,30	32,32	29,01	22,25	19,62	19,60	20,55
Accidentes Personales	1,51	1,64	1,85	1,96	2,10	2,34	2,40	2,57
Seguros de Vida	18,53	20,31	21,31	17,85	15,45	15,21	15,22	15,91
Seguros de Retiro	16,16	10,35	9,17	9,20	4,70	2,07	1,98	2,07

Fuente: AACS en base a datos de la SSN <http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> página 3 al 30/11/2013.

De la cual se puede obtener que durante el período analizado las pólizas de seguros patrimoniales han crecido en el período analizado y en cambio las pólizas de seguros de personas se ha mantenido constante en torno a los 10.000 millones, lo cual se puede observar en el Gráfico N° 3.

Otro punto a remarcar es que el ramo de automotores sigue siendo la cobertura principal del mercado asegurador con una participación del 35,1 % del total, seguido por riesgos del trabajo, vida e incendio y combinados con un 25,8, 15,9 y 7,3 % respectivamente.

Gráfico N° 4: EVOLUCIÓN DE LAS PRIMAS EMITIDAS NETAS DE ANULACIONES (Millones de \$ a precios de junio de 2012)



Fuente: AACS en base a datos de la SSN <http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> página 4.

En cuanto a la evolución del patrimonio neto de las compañías se puede evidenciar un crecimiento durante el período analizado en promedio del un 7,4 %. Hay que tener en cuenta que en dos periodos los valores fueron muy inferiores que son los años 2008 con una variación negativa del 1,9 y en el año 2010 con variación positiva del 0,6 %.

Cuadro N° 4: EVOLUCION DEL PATRIMONIO NETO (Millones de \$ de junio de 2012)

Período	Jun-05	Jun-06	Jun-07	Jun-08	Jun-09	Jun-10	Jun-11	Jun-12
Patrimoniales	11199	12231	13263	13014	14719	14807	16960	18332
Variación %		9,2	8,4	-1,9	13,1	0,6	14,5	8,1

Fuente: AACS en base a datos de la SSN <http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 5.

Con relación al Activo se puede verificar que con relación al año anterior creció casi un 9 % pero teniendo cambio en la composición del mismo ya que el rubro otros créditos creció un 42,30 % y rubros como disponibilidades y bienes de uso decrecieron

en un 15,59 % para el primer caso y un 3,39 % para el segundo. Tener en cuenta que estos representan menos del 5 % del total.

Cuadro N° 5: EVOLUCION Y ESTRUCTURA DEL ACTIVO (Millones de \$ de Junio de 2012).

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	Variación
Total	55644	60692	66756	67852	76841	77619	85081	92700	8,96
Disponibilidades	2207	1882	1527	1972	2893	2512	2022	1707	-15,59
Inversiones	40556	45247	50401	50594	56468	56468	62410	67729	8,52
Inmuebles	1333	1330	1330	1200	1277	1120	956	977	2,22
Bienes de uso	1783	1659	1652	1538	1734	1765	1871	1808	-3,39
Créditos	8784	9733	11161	11924	14045	14979	17367	19832	14,20
Otros Créditos	981	841	684	624	425	425	455	647	42,30

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 7.

Y realizando un análisis de la estructura del activo se puede constatar el alto nivel de participación de los rubros inversiones 73 % y créditos con el 21 %.

Cuadro N° 6: EVOLUCION Y ESTRUCTURA DEL ACTIVO (en Porcentajes).

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Disponibilidades	3,97	3,10	2,29	2,91	3,77	3,24	2,38	1,84
Inversiones	72,88	74,55	75,50	74,56	73,49	72,75	73,35	73,06
Inmuebles	2,40	2,19	1,99	1,77	1,66	1,44	1,12	1,05
Bienes de uso	3,20	2,73	2,47	2,27	2,26	2,27	2,20	1,95
Créditos	15,79	16,04	16,72	17,57	18,28	19,30	20,41	21,39
Otros Créditos	1,76	1,39	1,02	0,92	0,55	0,55	0,53	0,70

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 7.

Con relación al rubro más importante del activo se puede decir que el mismo está compuesto por Títulos públicos, acciones, depósitos a plazo, obligaciones negociables, fondos comunes de inversión, préstamos financieros, fideicomisos financieros y otras inversiones.

Cuadro N° 7: EVOLUCION Y ESTRUCTURA DE INVERSIONES (en millones de \$ de Junio de 2012).

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	Variación
Total	40556	45247	50401	50594	56468	56818	62410	67729	8,52
Títulos públicos	21950	24106	26279	25910	28261	30946	30997	27994	-9,69
Acciones	2346	2578	2868	2529	2332	1559	2573	2235	-13,13
Depósitos a plazo	8912	9062	9580	11310	13369	9213	10022	17351	73,12
Obligaciones Negociables	2230	1794	1618	1801	3317	6307	6524	4894	-24,99
Fondos Comunes de Inver.	3471	4100	5642	3951	4330	5849	8542	11272	31,97
Préstamos financieros	262	258	168	187	155	138	173	178	3,04
Fideicomisos financiero					2858	2312	3033	3012	-0,67
Otros inversiones	1386	3379	4246	4906	1846	493	576	791	37,29

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 8

En el cuadro 7 se puede ver que la composición de la cuenta ha cambiado en el último año de manera significativa con relación al año anterior ya que cuentas como depósitos a plazo fijo se han incrementado un 73 %, los fondos comunes de Inversión un 32 % con relación al aumento del 8,5 % del rubro. Por otra parte se ven importantes reducciones tanto en Títulos públicos (-9,69) y Obligaciones negociables (-24,99).

Aun teniendo en cuenta los cambios anteriormente mencionados los Títulos públicos son la cuenta más importante pero pasando de tener una participación del 50 % a una del 40 % según se puede ver en el Cuadro N° 8.

Cuadro N° 8: EVOLUCION Y ESTRUCTURA DE INVERSIONES (en Porcentajes).

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Títulos públicos	54,12	53,28	52,14	51,21	50,05	54,46	49,67	41,33
Acciones	5,78	5,70	5,69	5,00	4,13	2,74	4,12	3,30
Depósitos a plazo	21,97	20,03	19,01	22,36	23,68	16,22	16,06	25,62
Obligaciones Negociables	5,50	3,96	3,21	3,56	5,87	11,10	10,45	7,23
Fondos Comunes de Inver.	8,56	9,06	11,19	7,81	7,67	10,29	13,69	16,64
Préstamos financieros	0,65	0,57	0,33	0,37	0,27	0,24	0,28	0,26
Fideicomisos financiero	0,00	0,00	0,00	0,00	5,06	4,07	4,86	4,45
Otros inversiones	3,42	7,47	8,42	9,70	3,27	0,87	0,92	1,17

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 9.

Con relación a Pasivo se puede ver un incremento apenas superior al del activo lo implica una mayor participación de este rubro con relación al activo. Este aumento del pasivo se debe al crecimiento de las deudas con los asegurados, otras deudas y otros pasivos por sobre los compromisos técnicos asumidos por las compañías.

Cuadro N° 9: EVOLUCION Y ESTRUCTURA DEL PASIVO (en millones de \$ de junio de 2012).

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	Variación
Total	44445	48461	53493	54838	62123	62813	68121	74368	9,17
Deudas con Asegurados	15489	16138	18138	17535	20121	21557	25220	29380	16,49
Otras Deudas	4482	4972	5383	6092	7684	8064	9665	10826	12,01
Compromisos Técnicos	22351	25210	27992	29544	32119	31082	31495	31863	1,17
Otros Pasivos	2123	2141	1980	1667	2199	2109	1741	2299	32,03

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 11.

En cuanto a su composición dos cuentas son las predominantes ya que entre ambas conforman el más del 80 % del rubro. Estas cuentas son Deudas con Asegurados con el 39,51 % y Compromisos Técnicos con el 42,85 %.

Cuadro N° 10: EVOLUCION Y ESTRUCTURA DEL PASIVO (en porcentaje)

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12
Total	100	100	100	100	100	100	100	100
Deudas con Asegurados	34,85	33,30	33,91	31,98	32,39	34,32	37,02	39,51
Otras Deudas	10,08	10,26	10,06	11,11	12,37	12,84	14,19	14,56
Compromisos Técnicos	50,29	52,02	52,33	53,88	51,70	49,48	46,23	42,85
Otros Pasivos	4,78	4,42	3,70	3,04	3,54	3,36	2,56	3,09

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 11

En cuanto al resultado de ejercicio se puede observar su composición en el cuadro N° 11. En el mismo se verifica que hubo una muy pequeña variación entre el resultado del año 2012 con relación al 2011 pero si tomamos en cuenta los importes hubo un importante crecimiento en todas las cuentas. Por otra parte es interesante destacar que en esta actividad el resultado está condicionado principalmente a los resultados financieros.

Cuadro N° 11: EVOLUCION Y ESTRUCTURA DEL RESULTADO DEL EJERCICIO (en Millones de \$ a junio de 2012)

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12	Variación
Resultado del Ejercicio	-248	1320	2187	1518	2551	2392	3881	3981	2,56
Resultado Técnico	-2730	-2034	-1565	215	-1433	-1848	-1657	-2333	40,83
Resultado Financiero	2855	3969	4312	2063	4892	5057	6617	7888	19,21
Otros Resultados	-374	-615	-560	-697	-909	-827	-1079	-1574	45,89

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 12.

Con relación a la evolución de los gastos se observa que durante el período analizado se han incrementado significativamente los gastos totales principalmente por el crecimiento de los gastos relacionados a los seguros de personas. Este se ve principalmente reflejado dentro de los gastos de producción.

Cuadro N° 12: EVOLUCION DE LOS INDICADORES DE GESTION – GASTOS
(en porcentajes)

Gastos Totales

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12
Total	33,40	33,40	33,30	34,70	40,30	41,10	40,60	42,30
Seguros de Daños patrimoniales	35,90	36,60	36,70	36,00	37,70	37,50	37,20	38,60
Seguros de Personas	28,90	26,16	26,30	31,60	49,60	55,60	54,20	56,90

Gastos de Producción

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12
Total	13,90	15,60	16,10	17,20	19,40	19,50	19,70	19,70
Seguros de Daños patrimoniales	17,10	18,00	18,40	18,10	18,50	18,10	18,30	18,80
Seguros de Personas	8,20	10,06	11,50	15,00	22,80	25,20	25,20	23,30

Gastos de explotación

Concepto	jun-05	jun-06	jun-07	jun-08	jun-09	jun-10	jun-11	jun-12
Total	19,50	17,80	17,20	17,50	20,90	21,60	20,90	22,60
Seguros de Daños patrimoniales	18,80	18,60	18,30	17,90	19,20	19,40	18,90	19,80
Seguros de Personas	20,70	16,10	14,80	16,60	26,80	30,40	29,00	33,60

Fuente: AACS en base a datos de la SSN

<http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> Página 13.

Con relación al sector y a la información suministrada en las páginas anteriores se armaron una serie de indicadores que a continuación se detallan en el Cuadro N° 13 con relación a la rentabilidad y endeudamiento.

Cuadro N° 13: ENDEUDAMIENTO Y RENTABILIDAD DEL SECTOR SEGUROS

Años	2009	2010	2011	2012
Índice de Endeudamiento				
PT/PN	4,22	4,24	4,02	4,06
Rentabilidad				
U Neta / Ventas *100	6,32	5,65	7,67	6,70
U Neta / PN *100 (ROE)	17,33	16,15	22,88	21,71
U Neta / Activo *100 (ROA)	3,32	3,08	4,56	4,29
Apalancamiento	5,22	5,24	5,02	5,06

Fuente: Elaboración propia en base a información de AACCS

Con lo cual se puede observar que en esta actividad las compañías están en general altamente endeudadas ya que la relación entre el pasivo total y el patrimonio neto es mayor a 4 entre los años 2009 a 2012 (disminuyendo en los dos últimos años).

Por otra parte si analizamos la rentabilidad podemos mencionar que la misma con relación a las ventas se mantiene estable en relación a las ventas en torno al 6 % (con una pequeña variación en el año 2011) pero en relación con Patrimonio Neto y al activo aumenta en el primer caso pasa de un 17 % a un 21 % y en el segundo caso de un 3 % a un 4,5 %.

Es importante destacar el importante apalancamiento financiero que tienen en general las compañías ya que se observan valores superiores a 5 y es por eso que se observan importantes variaciones entre la rentabilidad relacionada con el Patrimonio Neto y la relacionada con el Activo.

Otro indicador de la actividad es la cantidad de juicios que tienen las empresas. Hay que tener en cuenta que este sector se caracteriza por una alta cantidad de litigios.

Cuadro N° 14: CANTIDAD DE JUICIOS POR RAMO (al 30 de junio de 2012)

RAMOS	Juicios ¹			Movimiento Trimestral			
	al 30/06/2012		Var. Trim. anterior %	Nuevos		Cerrados	
	Cant.	%		Cant.	%	Cant.	%
TOTAL	168.756	100,0	1,1	30.279	18,1	28.415	17,0
SEGUROS PATRIMONIALES	163.638	97,0	1,0	29.263	18,1	27.647	17,1
Accidentes a Pasajeros	3	0,0	-	-	-	-	-
Accidentes del Trabajo	435	0,3	-5,2	1	0,2	25	5,4
Aeronavegación	96	0,1	1,1	3	3,2	2	2,1
Automotores	112.384	66,6	0,7	24.966	22,4	24.162	21,7
Caución	373	0,2	5,1	28	7,9	10	2,8
Combinado Familiar e Integral	1.739	1,0	2,4	259	15,2	219	12,9
Crédito	4	0,0	-	-	-	-	-
Cristales	-	-	-	-	-	-	-
Ganado	-	-	-	-	-	-	-
Granizo	15	0,0	-34,8	-	-	8	34,8
Incendio	182	0,1	-	25	13,7	25	13,7
Responsabilidad Civil	20.180	12,0	2,7	1.566	8,0	1.026	5,2
Riesgos Varios	651	0,4	-0,6	24	3,7	28	4,3
Robo y Riesgos Similares	13	0,0	-13,3	-	-	2	13,3
Técnico	748	0,4	0,4	64	8,6	61	8,2
Transporte Público de Pasajeros	26.661	15,8	0,9	2.314	8,8	2.066	7,8
Transportes - Cascos	42	0,0	-2,3	4	9,3	5	11,6
Transportes - Mercaderías	112	0,1	0,9	9	8,1	8	7,2
SEGUROS DE PERSONAS	5.118	3,0	5,1	1.016	20,9	768	15,8
Accidentes Personales	1.537	0,9	5,9	273	18,8	187	12,9
Salud	12	0,0	-	2	16,7	2	16,7
Sepelio Colectivo	39	0,0	39,3	12	42,9	1	3,6
Sepelio Individual	-	-	-	-	-	-	-
Vida Colectivo	3.273	1,9	4,6	710	22,7	567	18,1
Vida Individual	257	0,2	3,2	19	7,6	11	4,4

Fuente: Comunicación 3340 Anexo 2 Superintendencia de Seguros de la Nación.

<http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-destacada/19-others/134-juicios> al 30/11/2013

Donde se puede observar que el 97 % de las acciones judiciales están dentro de los seguros patrimoniales y dentro de estos con una importante participación de los seguros de automotores, los cuales representan un 66%.

En cuanto a la dotación de personal de las mismas ha tenido la siguiente evolución de acuerdo al Cuadro N° 15.

Cuadro N° 15: ENTIDADES, EMPLEADOS Y PRODUCCIÓN DEL TOTAL DE LAS ENTIDADES DE SEGUROS 2005/2012 (a junio de 2012)

Ejercicio	Variables Básicas		
	Entidades	Empleados	Producción (*)
2005	193	22.179	27.493.966
2006	189	22.282	29.109.458
2007	184	23.573	33.379.353
2008	183	24.943	37.094.487
2009	178	25.088	40.542.888
2010	181	25.863	42.484.533
2011	180	27.095	50.862.411
2012	181	28.190	59.587.612

(*) en miles de pesos a junio de 2012

Fuente Comunicación 3403 Anexo 2 de la SSN.
<http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-destacada/19-others/135-personal-del-mercado> al 30/11/2013

Si relacionamos variación con la producción se puede observar que el crecimiento de la producción no fue acompañada en la misma medida por la cantidad de empleados ya que en el período analizado la producción se incrementó en un 217 % y el personal solo un 127 %.

Cuadro N° 16: ENTIDADES, EMPLEADOS Y PRODUCCIÓN DEL TOTAL DE LAS ENTIDADES DE SEGUROS 2005/2012 (a junio de 2012 en porcentajes)

Índices Base 2005 = 100			Tasas de Crecimiento Anual		
Entidades	Empleados	Producción	Entidades	Empleados	Producción
100,0	100,0	100,0			
97,9	100,5	105,9	-2,1	0,5	5,9
95,3	106,3	121,4	-2,6	5,8	14,7
94,8	112,5	134,9	-0,5	5,8	11,1
92,2	113,1	147,5	-2,7	0,6	9,3
93,8	116,6	154,5	1,7	3,1	4,8
93,3	122,2	185,0	-0,6	4,8	19,7
93,8	127,1	216,7	0,6	4,0	17,2

Fuente Comunicación 3403 Anexo 2 de la SSN
<http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-destacada/19-others/135-personal-del-mercado> al 30/11/2013

En cuanto la distribución geográfica se puede verificar una alta concentración en dos zonas como son la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Buenos Aires que entre las dos representan más del 60 % de la producción tanto de seguros patrimoniales como de personas, según cuadro N° 17.

Cuadro N° 17: ESTRUCTURA DE LA PRODUCCIÓN CLASIFICADA POR JURISDICCIONES Y GRANDES AGRUPAMIENTOS DE RAMOS DE SEGUROS.

Estructura de la Producción clasificada por Jurisdicciones y Grandes Agrupamientos de Ramos de Seguros			
Jurisdicción	Seguros de Daños Patrimoniales	Seguros de Personas	Total
Ciudad Aut. Bs. As.	19,99	10,60	30,60
Buenos Aires	28,69	4,10	32,79
Catamarca	0,24	0,05	0,28
Córdoba	6,16	1,18	7,34
Corrientes	0,74	0,15	0,89
Chaco	0,82	0,21	1,03
Chubut	1,21	0,20	1,41
Entre Ríos	1,83	0,36	2,19
Formosa	0,24	0,06	0,30
Jujuy	0,45	0,13	0,58
La Pampa	0,61	0,10	0,70
La Rioja	0,22	0,07	0,29
Mendoza	2,73	0,53	3,26
Misiones	0,90	0,16	1,06
Neuquén	1,33	0,24	1,57
Río Negro	1,12	0,19	1,31
Salta	0,93	0,36	1,28
San Juan	0,76	0,14	0,90
San Luis	0,56	0,05	0,61
Santa Cruz	0,71	0,15	0,86
Santa Fé	6,71	1,03	7,74
Santiago del Estero	0,41	0,21	0,62
Tierra del Fuego	0,59	0,07	0,66
Tucumán	1,22	0,41	1,63
Sin clasificar	0,09	0,01	0,09
Total	79,24	20,76	100,00

Fuente Comunicación 3388 Anexo 2 de la SSN <http://www2.ssn.gob.ar/index.php/component/content/article/29-ramo-info/76-produccion-distribucion-geografica> al 30/11/2013

Reflexión final

El sector del seguro en la República Argentina está conformado por una gran cantidad de empresas y las cuales tienen participaciones de entre el 6,5 al 0,1 % por lo que se puede decir que es un mercado competitivo en ese sentido. Por otra parte se puede agregar que por la intervención y control de la Superintendencia de Seguros de la Nación está sumamente reglado y monitoreado mediante Comunicaciones. Pero no debemos olvidar que 15 compañías casi tienen el 50 % del mercado.

También existe la Asociación Argentina de Compañías de Seguros que nuclea a muchas de ellas y que fija pautas de actividad o brinda servicios como ser el Defensor del Asesorado, BAREMO (Baremo Médico de determinación de daños físicos por lesiones sufridas en siniestros viales), CLEAS (Sistema de Compensación de Siniestros de Automotores entre compañías adheridas) y PRENSA.

Por otra parte se puede mencionar como organizaciones federativas/asociativas al Comité Asegurador Argentino, integrado por Aseguradores del Interior de la República Argentina, a la Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina, a la Unión de Aseguradores de Riesgos del Trabajo, entre otras.

En cuanto al resultado del ejercicio AACCS³⁶ nos indica que “Las aseguradoras han tenido una utilidad de 3.981 millones de pesos, producto de una ganancia financiera récord de 7.888 millones de pesos y una pérdida técnica de 2.333 millones de pesos”.

En cuanto al análisis horizontal podemos decir que el activo y el pasivo han crecido en torno al 9 %, el patrimonio neto un 8 %. Por otra parte podemos decir que el resultado del ejercicio creció aproximadamente un 2,5 % en el mismo periodo pero teniendo en cuenta que tuvo un incremento el año anterior de aproximadamente 62 %.

Ya en un análisis vertical detectamos que el resultado positivo se debe principalmente a un resultado financiero obtenido por las empresas y que salvo un año del período analizado (2008) el resultado técnico siempre fue negativo.

En cuanto a los rubros del activo el principal cambio se vio en la composición del rubro Inversiones con un aumento significativo en las colocaciones a plazo fijo pasando de un 16 % a un 25 %.

³⁶ AACCS Asociación Argentina de Compañías de Seguros. Memoria y Balance 2011/2012. Pág. 5

Con relación al pasivo se puede observar un incremento en las deudas con los asegurados de un 37 % a un 39 % y una disminución en los compromisos técnicos de un 46 % a un 43 %.

Por otra parte se observa una disminución muy pequeña en el apalancamiento financiero en los últimos dos años, pero teniendo en cuenta que este gran endeudamiento importante de las compañías está respaldado por inversiones a corto plazo como son los plazos fijos, títulos públicos.

5. Grupos de interés de San Cristóbal Seguros

Como se plantea en los principios del Pacto Mundial³⁷ “la instrumentación eficaz de los principios... depende en gran parte del compromiso del grupo de interés. Esto es de especial importancia al desarrollar o volver a definir la visión, las políticas y las estrategias de sustentabilidad de una empresa, comprender y mejorar el impacto de una empresa en la sociedad e informar el progreso”.

Por otra parte el grupo de interés también puede ser esencial para ayudar a una empresa a determinar cuáles cuestiones son más importantes o significativas y, por lo tanto, deberían ser prioritarias para los esfuerzos de instrumentación de la empresa.

GRI³⁸ los define como “aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Esto incluye a aquellas entidades o individuos cuyos derechos provenientes de una ley o un acuerdo internacional les proporcionan la posibilidad de presentar con total legitimidad determinadas exigencias a la organización”.

Los grupos de interés incluyen los individuos o entidades que posean una relación económica con la organización como pueden ser los empleados, accionistas y proveedores, como así también aquellos agentes externos a la organización como la comunidad y la sociedad en general.

En el caso de algunas decisiones, como el alcance o la cobertura de una memoria, se deberán tener en cuenta las expectativas e intereses razonables de una amplia gama de grupos de interés. Hay que tener en cuenta que los procesos de participación de los mismos pueden servir como herramienta para comprender las expectativas e intereses razonables de los mismos.

³⁷ United Nations Global Compact. “Guía práctica para la comunicación del progreso del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas- Crear, transmitir y publicar una COP”. Pág. 12

³⁸ GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-2011. Página 12.

Como se indica en GRI³⁹ “si los grupos de interés no participan en la elaboración de la memoria ni se identifican con ella, es menos probable que las memorias se adecuen a sus necesidades, lo que a su vez provocará que sean menos creíbles para todos los grupos de interés”

Con relación a San Cristóbal se puede decir que es una empresa argentina líder con una de las mayores trayectorias del mercado asegurador. Con más de 70 años de vida, se ubica hace más de 4 décadas entre las 10 aseguradoras más importantes e influyente del país, ocupando ininterrumpidamente los primeros lugares del ranking del sector. Sus grupos de interés son los que se mencionan a continuación:

Empleados:

En la empresa se los conoce como colaboradores y en su página de internet se menciona que⁴⁰ “Somos una empresa Argentina orientada a dar un servicio de calidad a nuestros clientes y donde tenemos un compromiso renovado a través de los años con nuestros Colaboradores. Con el objetivo de seguir sumando valor a la calidad de vida de nuestra gente, en SAN CRISTÓBAL ponemos énfasis en un amplio Plan de Beneficios que nos permite balancear nuestra vida laboral y personal, ocupándonos de los empleados para un mejor equilibrio de vida”.

Quienes presten servicios en la misma gozan de los siguientes beneficios:

- Ayuda Escolar y Universitaria.
- Casual Day/ Casual Verano.
- Descuentos en Seguros.
- Exámenes Médicos Preventivos.
- Horario Flexible.
- Indumentaria Femenina y Masculina.
- Obsequio Navideño.
- Obsequio por Cumpleaños y Día del Niño.

³⁹ GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-2011. Página 12.

⁴⁰ <http://sancristobalrrhh.bumeran.com.ar> 29/11/2013.

- Obsequio por Matrimonio y Nacimiento.
- Préstamos al Personal.
- Reintegro Gastos de Gimnasios.
- Reintegro Lentes de Visión Media.
- Reintegro por Guardería.

La empresa tiene como objetivo Competitividad, por lo que se valora y desarrolla el talento, las iniciativas y el liderazgo de nuestros recursos humanos.

Es importante destacar como se menciona en la página web⁴¹ “El principal recurso para San Cristóbal son sus colaboradores, por lo que son los propios empleados quienes eligen las temáticas, sobre las que se colaborará, postulan las organizaciones sin fines de lucro a través de las cuales viabilizar la ayuda y colaboran en su instrumentación. Todo el personal, desde la Junta Directiva hasta el empleado más nuevo, puede presentar proyectos. De esta manera, el programa es altamente participativo, genera pertenencia, mejora los lazos internos y contribuye a la reputación de la marca San Cristóbal”.

Por otra parte también se incentiva la participación en actividades sociales y culturales hacia la comunidad. En este último sentido se destaca el concurso fotográfico que tiene como cierre el 31 de octubre de 2013 donde los empleados obtienen premios en especie.

Con relación al impacto la circular 3403/2013 de la SSN indica un aumento de la cantidad de empleados respecto del año anterior (4,0 %), manteniendo la tendencia creciente que comenzó en 2005 acompañado por la Producción. Además indican un aumento de la cantidad de empleados por Aseguradora, (156 empleados por Entidad para 2012), el aumento de la Producción por Entidad (\$ 329.213) y un incremento en la productividad medida por el promedio de producción por Empleado. Por otra parte se indica que el 98,5 % de los Empleados del sector se desempeña en las estructuras permanentes de las Entidades, y que el Personal Permanente No Afectado a Ventas representa un 76,4 % del total de casos estables.

En el Total de Personal, las diez primeras Entidades en cantidad de Empleados son: “Caja Generales” (2.310), “Nación” (1.235), “Sancor” (989), “Mapfre ART” (944),

⁴¹ <http://www.sancristobal.com.ar/Pages/RSE.aspx?anio=2012#> 29/11/2013

“Segunda” (874), “Fed. Patronal” (837), “Provincia” (829), “San Cristóbal” (713), “Consolidar ART” (696) y “Asociart ART” (684) concentrando el 35,9 % del Total. Es decir que San Cristóbal se ubica 8 dentro de este ranking.

Cuadro N° 18: CANTIDAD DE EMPLEADOS DE LAS 10 PRIMERAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR.

N° de Orden	Entidad	2008	2009	2010	2011	2012	Perm.	%	2011/2012
TOTAL DEL MERCADO		24.943	25.088	25.863	27.095	28.625	28.190	100,00	4,0
Presentes en el Ranking		24.437	24.711	25.584	26.939	28.190			
1	CAJA GENERALES	1.963	1.980	2.288	2.325	2.370	2.310	8,19	-0,6
2	NACIÓN	304	559	891	1.113	1.236	1.235	4,38	11,0
3	SANCOR	735	753	806	843	989	989	3,51	17,3
4	MAPFRE ART	1.084	1.096	1.026	1.065	944	944	3,35	-11,4
5	SEGUNDA	644	718	735	793	874	874	3,10	10,2
6	FED. PATRONAL	711	725	742	808	845	837	2,97	3,6
7	PROVINCIA	755	792	802	839	936	829	2,94	-1,2
8	SAN CRISTÓBAL	624	659	668	665	713	713	2,53	7,2
9	CONSOLIDAR ART	652	850	646	700	699	696	2,47	-0,6
10	ASOCIART ART	573	626	624	654	684	684	2,43	4,6

Fuente Comunicación 3403 Anexo 2 de la SSN <http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-destacada/19-others/135-personal-del-mercado> al 30/11/2013

Por otra parte se puede observar que en el período 2011/2012 estuvo cuarta en cuanto a la cantidad de personal ingresado y la producción por empleado se incremento en un 7,2 % para ese período.

Cuadro N° 19: PRODUCCIÓN POR EMPLEADOS DE LAS 10 PRIMERAS COMPAÑÍAS.

Nº de Orden	Entidad	2011	Total	Cant.	%	Miles de \$	%	Por Empleado (Miles de \$)	2011/2012	2005/2012
TOTAL DEL MERCADO		27.095	28.625	28.190	100	59.587.612	100	2.113,8	4,0	3,5
Presentes en el Ranking		26.939								
1	CAJA GENERALES	2.325	2.370	2.310	8,19	3.642.564	6,11	1.576,9	-0,6	3,9
2	NACIÓN	1.113	1.236	1.235	4,38	1.555.355	2,61	1.259,4	11,0	12,4
3	SANCOR	843	989	989	3,51	2.420.905	4,06	2.447,8	17,3	9,4
4	MAPFRE ART	1.065	944	944	3,35	1.161.229	1,95	1.230,1	-11,4	15,5
5	SEGUNDA	793	874	874	3,10	1.350.328	2,27	1.545,0	10,2	9,1
6	FED. PATRONAL	808	845	837	2,97	3.137.916	5,27	3.749,0	3,6	5,0
7	PROVINCIA	839	936	829	2,94	1.412.218	2,37	1.703,5	-1,2	1,7
8	SAN CRISTÓBAL	665	713	713	2,53	1.713.074	2,87	2.402,6	7,2	2,6
9	CONSOLIDAR ART	700	699	696	2,47	1.572.801	2,64	2.259,8	-0,6	2,6
10	ASOCIART ART	654	684	684	2,43	1.388.850	2,33	2.030,5	4,6	7,6

Fuente Comunicación 3403 Anexo 2 de la SSN

<http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-destacada/19-others/135-personal-del-mercado> al 30/11/2013

Cientes

Con relación a este punto se puede decir que la compañía participa en los dos principales mercados, es decir ofrece tanto seguros para personas como patrimoniales. Los mismos son explicados en la página de internet de la compañía la cual brinda un importante soporte a quienes deseen interiorizarse sobre los productos ofrecidos con sus respectivos beneficios.

Se dividen en 4 grupos que se detallan a continuación de acuerdo a lo indicado por la empresa:

- Personales: Vida individual, vida colectivo y accidentes personales.
- Bienes personales: Automotores, embarcaciones y hogar
- Agro: agrogranizo, agroproductores, acopiadores y agromaquinarias.

- Líneas comerciales: integral comercios e integral consorcios.

Su objetivo con relación a estos es brindarle la tranquilidad que se merecen para lo cual la organización cuenta con un Departamento de Servicio de Atención al Asegurado el cual atenderá las consultas y los reclamos que presenten los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes, y los tramitará en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación. De transcurrir el plazo sin que haya sido resuelto, o que haya sido denegada su admisión o desestimado, total o parcialmente, podrá acudir al Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (D.O.A.A.) dependiente de la Superintendencia de Seguros de la Nación. Con relación a este servicio en la página web están identificados el responsable junto con sus asistentes.

Con relación a su participación de cada tipo de seguro según información extraída de la SSN se puede decir que el 89,68 % eran los patrimoniales (ver cuadro N° 20) y el 11,32 % los personales (ver cuadro N° 21). En cuanto a los patrimoniales no se tiene participación en los seguros relacionados al transporte de pasajeros, ganado, crédito y aeronavegación, en relación a los personales no participa en seguros de salud, sepelio individual y sepelio colectivo.

Cuadro N° 20: PARTICIPACIÓN SEGUROS PATRIMONIALES (a junio de 2012)

Entidades	PAR T. TOTAL (%)	INCE NDIO	COM BINA DO FAM. E INT.	AUTO MO- TORE S	TRA NS. P. CAS CO	CRI STA LES	GRA NIZO	TÉC NICO	RESP · CIVIL	ROB O	CAU CIÓN	TRAN S. MER C.	ACCI D. PASA J.
SAN CRISTÓ BAL	2,90	1,20	6,62	75,34	0,1	0,0	2,56	1,0	1,01	0,20	0,07	1,57	0,02

Fuente Comunicación 3398 Anexo 2 de la SSN

<http://www2.ssn.gob.ar/index.php/component/content/article/29-ramo-info/75-produccion-estructura-de-las-carteras> al 30/11/2013

Cuadro N° 21: PARTICIPACIÓN SEGUROS PERSONALES (a junio 2012)

Entidades	PART. TOTAL (%)	ACCID. PERSON.	VIDA INDIV.	VIDA COLECT.	SALUD	SEPELIO INDIV.	SEPELIO COLECT.	RETIRO
SAN CRISTÓBAL	2,90	1,82	0,17	8,30				
SAN CRISTÓBAL RETIRO	0,09							100,00

Fuente Comunicación 3398 Anexo 2 de la SSN

<http://www2.ssn.gob.ar/index.php/component/content/article/29-ramo-info/75-produccion-estructura-de-las-carteras> al 30/11/2013

Por último se podría analizar la cantidad de juicios que tiene la compañía generados por la actividad donde se desempeña. En este se encuentra entre las 10 compañías que más juicios presentan ocupando el séptimo lugar con 5.834 Juicios al 20/06/2012 por 618112,47 miles de \$.

Cuadro N° 22: JUICIOS POR ENTIDADES (A junio de 2012, en millones de \$).

ENTIDADES	Juicios ¹			Pasivo por Siniestros Pendientes al 30/06/2012			
	al 30/06/2012		Var. Trim. Anterior	Administr.	Juicios	Mediaciones	TOTAL
	Cant.	%	%	millones de \$	millones de \$	millones de \$	millones de \$
TOTAL	82.500	48,9	1,1	2.862	4.609	399	7.870
CAJA GENERALES	15.972	9,5	-2,2	469	860	47	1.376
PROTECCION MUTUAL	12.155	7,2	0,4	-	94	-	94
FED. PATRONAL	11.259	6,7	-4,8	685	1.302	117	2.104
PROVINCIA SEGUROS	8.660	5,1	-3,3	159	572	46	777
MUTUAL RIVADAVIA	6.421	3,8	0,7	-	56	-	56
MERIDIONAL	6.022	3,6	-0,1	285	260	34	579
SAN CRISTOBAL	5.834	3,5	0,8	153	436	29	618
HSBC-BUENOS AIRES	5.777	3,4	-0,3	410	408	71	889
SEGUNDA	5.272	3,1	-1,1	338	403	19	760
ZURICH	5.128	3,0	-0,3	363	218	36	617

Fuente Comunicación 3340 Anexo 2 de la SSN

<http://www2.ssn.gob.ar/index.php/component/content/article/29-ramo-info/134-juicios> al 30/11/2013

También se puede decir que San Cristóbal tuvo una pequeña variación del 0,8 % con respecto al trimestre anterior con respecto a la cantidad de causas y que la misma tiene una participación del 3,5 % del total de juicios del sector.

Proveedores

En el sector del seguro se pueden distinguir tres categorías de proveedores con los que tiene diferentes tipos de relación:

- Proveedores de bienes y servicios de carácter general como pueden ser los servicios postales, gestión documental y archivo, servicios de impresión, viajes de negocios, consultoría, obras civiles y otros servicios derivados de la gestión de inmuebles, etc.),
- Proveedores de bienes y servicios específicos de cada actividad operativa, fundamentalmente relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.), que son gestionados por las respectivas unidades de negocios.
- Proveedores de bienes y servicios tecnológicos (hardware, software, desarrollo de soluciones, servicios tecnológicos y comunicaciones), que se vinculan con la empresa a través del Departamento de Abastecimiento Estratégico.

Con relación a este punto San Cristóbal no tiene en forma pública formalizado los criterios de selección de los mismos. Una empresa que ha publicado dichos criterios es Mapfre en su Reporte de Sustentabilidad del año 2012.

Productores

Productor Asesor de Seguros con matrícula habilitante para ejercer la actividad aseguradora de acuerdo a las normativas vigentes establecidas por la Superintendencia de Seguros de la Nación, organismo de control vigente en el país.

Con relación a este punto se puede mencionar la existencia de la Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros y que San Cristóbal apoya el plan estratégico 2013 de esta organización⁴².

No hay que olvidar que de acuerdo a lo informado por esta Asociación⁴³ “se estima que un 90 % de las primas son emitidas por Productores Asesores de Seguros”.

De acuerdo a lo que establece esta Institución el Productor Asesor de Seguros promedio argentino es una persona instruida con educación media/secundaria. En

⁴² <http://www.aapas.org.ar/index.php/institucional/empresas-que-acompanan> al 31/11/2013

⁴³ http://www.aapas.org.ar/images/aapas/textos/Plan_Estrategico_de_AAPAS.pdf al 31/11/2013

términos generales, éste administra una cartera de seguros constituida en un 60% por el ramo automóviles, en un 30% por otros riesgos patrimoniales y seguros de personas, incluyendo Vida, que está en el orden del 10. Por otra parte se estima que aproximada el 50% desarrolla sus actividades laborales en su domicilio particular y el otro 50% en su oficina. A su vez, en este último caso el 75 % trabajo sólo con integrantes de su familia, en un 50% su cónyuge y el 25% tiene empleados.

Comunidad

Como se menciona por parte de la Compañía, a través de sus empleados y guiados por ellos, comenzaron a trabajar en el año 2010 reconstruyendo la tarea solidaria que la organización había llevado adelante durante más de siete décadas de vida, acompañando a comunidades pequeñas o carecientes de recursos. El foco de acción: “los niños” y la mejora de su calidad de vida.

Las tareas se hacen con los empleados quienes son los que proponen, según la política expuesta por la compañía pudiéndose mencionar las siguientes de acuerdo a lo informado en la página web de la empresa⁴⁴:

En ejecución:

- Paraje Los Arenales (a 72 km de Las Breñas, Chaco) Construcción de perforación de exploración de agua subterránea cuyo padrino es Luciano Pazcel -Dpto. de Marketing - Casa Central. El proyecto prevé la construcción de perforación de explotación para disponer del agua para consumo, encamisada y con filtro. Se instalará además una electrobomba sumergible para extracción del agua para consumo.
- Sierra Cuadrada (A 135 km. de Comodoro Rivadavia) Se solicita la perforación de 2 pozos de agua, sumándole un molino, más un tanque australiano cuyo padrino es Rubio Patricia – Sucursal Rosario.
- Grupo "Collins" (Dpto. Ramón Lista - Prov. de Formosa) Perforación e instalación de una bomba eléctrica. Instalación de un Tanque de almacenamiento cuyo padrino es Iannotti Andrés | Dpto. de Marketing | Casa Central.

⁴⁴ <http://www.sancristobal.com.ar/Pages/RSE.aspx?anio=2012#> al 29/11/2013.

- Comunidad Toba (Tacaagle. Prov. Formosa) Reparación de estanque de 15000 lts. Perforación y/o reactivación de la perforación existente. Instalación de una bomba sumergible. Red de distribución de agua con 2 bocas cuyo padrino es Iannotti Andrés | Dpto. de Marketing | Casa Central.
- Escuela N° 71 - " BASES " (Distrito Mojones Sud - Departamento Villaguay) Construcción pozo de extracción de agua cuyo padrino es Roberto Botta – Delegación Paraná.
- Comunidad Calfu –Cifuentes (Sarmiento, Chubut) Construcción de un tanque australiano cuyo padrino es Rubio Patricia – Sucursal Rosario.
- Pewmahue - Costa del Lago Musters (A 60 km. de Sarmiento – Chubut) Se solicita la perforación de pozo de agua, más un tanque australiano completo 5 chapas de 17500 lts cuyo padrino es Rubio Patricia – Sucursal Rosario.
- Esc. Rural Mixta N° 478 "La Rinconada" (Abo- Los Chiringuanos, Dpto. Bermejo - Prov. Formosa) La solución propuesta es una perforación e instalación de una bomba sumergible y bomba manual, instalación de la red troncal que va desde la bomba hasta el tanque de la escuela, instalación de red de distribución, instalación de un tanque de almacenamiento cuyo padrino es Iannotti Andrés | Dpto. de Marketing | Casa Central.
- Cankel Poblador (Vive a unos 165 km. por Ruta N° 27) Perforación cuyo padrino es Rubio Patricia – Sucursal Rosario. Este poblador vive aproximadamente a 165 km por ruta N° 27 y luego sin caminos siguiendo la barda del río chico. El poblador Kankel, toma agua del mismo pozo natural, que los animales: guanaco, chivas y perros. Se adjunta fotos para mayor claridad de la verdadera necesidad de este tehuelche.
- Esc. Rural "El Divisadero" (wichi en Dpto. Ramón Lista - Prov. Formosa) Perforación e instalación de una bomba sumergible y bomba manual. Instalación de la red troncal que va desde la bomba hasta el tanque de la Escuela. Instalación de Red de distribución. Instalación de un Tanque de almacenamiento cuyo padrino es Iannotti Andrés | Dpto. de Marketing | Casa Central.

- Comunidad de Nahuelpan (A 45 km. de la ciudad de Esquel) Se solicita la perforación de pozo de agua, más un tanque australiano cuyo padrino es Rubio Patricia – Sucursal Rosario.
- Escuela 1211 (Gato Colorado - Santa Fe) Construcción de un aljibe cuyo padrino es Valeria Berardi – Dpto. de Marketing - Casa Central.
- Dionisio Ortega (Chacra Zona de Caleta Córdoba A 20 km de Comodoro Rivadavia) Provisión de mangueras para transportar el agua desde el pozo cuyo padrino es Rubio Patricia – Sucursal Rosario.
- Comunidad Los Repollos (El Bolsón) Perforación para extracción de agua cuyo padrino es Cintya Dominguez Anzuinelli – Casa Central
- Caritas - Centro Comunitario y costurero (Zona rural - Distrito Oeste – Villaguay) Perforación de agua e instalación de sanitarios cuyo padrino es Juan Marcos Bizai – Delegación Paraná. Este proyecto es realizado con Caritas.
- Escuela Media Luna (Límite provincial de Salta – Chaco) Perforación para extracción de agua cuyo padrino es Pablo Gutiérrez – Casa Central.
- Comunidad wichi “El Desaguadero” (Departamento El Colorado - Prov. Formosa) Nuevas perforaciones + instalación de electrobomba. Reparación de tanque y red de distribución cuyo padrino es Iannotti Andrés | Dpto. de Marketing | Casa Central.
- Comunidad Wichi - Deleg. Matacos (Ing. Juárez – Formosa) Relocalización de tanque de 10.000 lts. para ubicarlo cerca de las viviendas. Perforación e instalación de bomba sumergible, y de red de distribución en dos sub zonas donde se albergan el 90% del total de la comunidad cuyo padrino es Iannotti Andrés | Dpto. de Marketing | Casa Central.
- Comunidad Mapuche (Patagonia Oeste) Accesos de agua individuales, desde pozo o vertiente, para cada una de las familias beneficiadas cuyo padrino es Pablo Gutierrez - Dpto. Finanzas – Casa Central y este proyecto es realizado junto a la Fundación Cruzada Patagónica.

- Barrio Beltrán (El Pasillo) - Jardín Municipal N° 18 (Mar del Plata) Ampliación de red de agua corriente. Excavación. Instalación de cañerías. Instalación de hidrantes. Instalación de válvulas. Conexiones domiciliarias. Cajas de vereda cuyo padrino es Mariano Prezioso | Suc. Mar del Plata.
- Comunidad Wichi "El Aibal". Chiriguano (Dpto. Bermejo sobre la ruta N° 81 - Provincia de Formosa) Perforación e instalación de una bomba sumergible y bomba manual cuyo padrino es Iannotti Andrés | Dpto. de Marketing | Casa Central.
- Localidad: Toba (Dpto. Vera - Santa Fe) Ejecución, provisión, instalación y puesta en marcha de una Planta de Osmosis Inversa cuyo padrino es Maximiliano Costa – Sucursal Rosario.
- Comunidad Mapuche "Jacinto Antileu" (A 100 km. de ciudad de Sarmiento) Se solicita la perforación de 2 pozos de agua, más un tanque australiano cuyo padrino es Rubio Patricia – Sucursal Rosario.
- Mapu Laku- Península del Musters (Dpto. Sarmiento – Chubut) Se solicita la perforación de pozo de agua, más un tanque australiano completo 5 chapas de 17500 lts cuyo padrino es Rubio Patricia – Sucursal Rosario.
- Red Conín. B° Esperanza - B° Cesareo Navajas y Narciso Vega (Gdor. Virasoro – Corrientes) Base de tanque + tanque plástico de 350 lts. para los 24 hogares cuyo padrino es Iannotti Andrés – Dpto. de Marketing - Casa Central
- Esc. Rural Aborigen N° 423 ("Santa Isabel" – Dto. de Bermejo - Prov. Formosa) Perforación e instalación de una bomba sumergible y bomba manual. Instalación de la red troncal que va desde la bomba hasta el tanque de la escuela. Instalación de Red de distribución. Instalación de un tanque de almacenamiento cuyo padrino es Iannotti Andres – Casa Central
- Comunidad Wichi. Tres Palmitas (12 km. de Ingeniero Juárez - Provincia de Formosa) Perforación e instalación de una bomba sumergible y bomba manual cuyo padrino es Iannotti Andrés | Dpto. de Marketing | Casa Central.

Finalizados:

- Esc. Juan XXIII N°87 (La Paz, Entre Ríos) Nueva perforación con electro bombeador sumergible cuyo padrino Fernando Borghello - Delegación Paraná.
- C.E.R N° 403 - Centro de Enseñanza Radial (El Tunalito, Tostado, Santa Fe) Acondicionamiento de cañerías y accesorios para tener agua potable cuyo padrino es Yamila González – Sucursal Rosario.
- Campo Garay (Departamento 9 de Julio, Santa Fe) Captación e impulsión de agua subterránea e instalación y puesta en marcha de Poi cuyo padrino es Maximiliano Costa - Sucursal Rosario y que cuenta con la participación Gobierno de Santa Fe - Ministerio de Aguas, servicios públicos y medio ambiente.
- Club A. Arsenal (Viale, Entre Ríos) Perforación a 90 metros, tendido de cables e instalación de motor extractor cuyo padrino es Fernando Borghello - Delegación Paraná.
- Comunidad Huarpe (Desierto de Lavalle de Huanacache, Mendoza) Donación de un cuatriciclo y un trailer con tanque de de 1000 litros para trasladar agua potable desde la zona de caseríos hasta los puestos cuyo padrino es Andrés Iannotti – Dpto. de Marketing – Casa Central. Esta acción cuenta con la participación de la ONG Fundación Wichi La Pak.
- Barrio Los Ángeles (Ibarlucea, Santa Fe) Construcción de un tanque comunitario y compra de bidones y dispenser cuyo padrino es Silvia De Pauli – Casa Central. Esta acción conto con la participación de Aguas Santafesinas SA.
- Casa de la Pediatría (Paraje Las Hacheras, Chaco) Construcción de un aljibe cuyo padrino es Andrés Romagnolo - Desarrollo Tecnológico – Casa Central y donde se cuenta con la mediación de La Hiuera ONG.
- Escuela 352 (Belén, Catamarca) Instalación de bomba de agua cuyo padrino es Marcos Bozian y Gustavo Pelliza – Sucursal Córdoba.
- Paraje 94 - Distrito Duran - Dto. San Javier (Departamento San Javier, Santa Fe (Paraje 94 - Distrito Duran) - Comunidad Mocoví) Captación, impulsión y

planta de ósmosis inversa cuyo padrino es Maximiliano Costa - Sucursal Rosario y cuenta con la colaboración Gobierno de Santa Fe. Ministerio de Aguas, servicios públicos y medio ambiente.

- Comunidad Wichi (Miraflores, Chaco) Construcción de ocho aljibes cisterna bajo tierra cuyo padrino es Andrés Iannotti – Dpto. de Marketing – Casa Central.
- Centro Educativo General San Martín (Río IV, Córdoba) Reacondicionamiento de instalaciones sanitarias cuyo padrino es Adrián Mieghi – Sucursal Córdoba.
- Hogar San Roque (Capitán Bermúdez – Santa Fe) Compra de termotanque, 2 tanques de agua y mano de obra instalación cuyo padrino es Silvia De Pauli – Casa Central.
- Nuevo Alberdi (Rosario) Construcción de un tanque comunitario, compra de bidones y dispenser cuyo padrino es De Pauli Silvia – Casa Central.

Como se puede observar todas estas acciones atacan un problema en general que es el relacionado con el agua ya que como se señala en la página web⁴⁵:

- Menos del 3% del agua del planeta es dulce.
- $\frac{3}{4}$ parte del agua dulce está congelada en polos y glaciares.
- 20% del agua en estado líquido se encuentra en acuíferos profundos de difícil acceso.

Es decir, sólo un 0,025% del agua del planeta es potable y está disponible.

Por otra parte se puede indicar también que la empresa fomenta las actividades culturales y académicas pudiéndose mencionar algunas acciones como las que se detallan a continuación:

- 26° Concurso de fotografía
- Presentó las obras de Alejandro Guaragna
- Patrocinó el pre coloquio de IDEA
- Expusó Las obras de Rosa Aragones.

⁴⁵ <http://www.sancristobal.com.ar/Pages/RSE.aspx?anio=2012#> 23/11/2013

- Fue Sponsor platino de Expoestrategas.
- Participó en el congreso de AAPRESID.
- Presentó la muestra de Lucrecia Pellegrini.

Por otra parte se participa en programas de televisión como en Pura Química con el concurso del concurso HISTORIAS DE LO QUE TE COSTO o actualmente en el programa Extreme Make Over: Home Edition programa que al igual que en sus versiones de Estados Unidos y Latinoamérica, el ciclo mostrará la demolición y posterior reconstrucción, en siete días, de las viviendas de familias que, por diferentes circunstancias, han sufrido un gran deterioro. La empresa se insertará en ésta temática, con la inclusión de un evaluador de riesgos que recorrerá la obra junto con el equipo de profesionales de la construcción y el diseño, que forman parte del staff estable del envío. Al finalizar la recorrida, este analista determinará cuál es la cobertura que más se ajusta a las necesidades de cada familia, la cual será donada, por dos años, por San Cristóbal.

Gobierno, entes públicos

Se puede mencionar dentro de los organismos nacionales con los que se relaciona está principalmente la Superintendencia de Seguros de la Nación quien tiene las siguientes funciones:

- Realiza las actividades de control, supervisión e inspección del mercado asegurador conforme con los principios de la Ley de Entidades de Seguros N° 20.091.
- Colaborar en la definición de políticas para el mercado asegurador.
- Reglamentación de capitales mínimos, sociedades extranjeras, reservas técnicas, revocación de autorizaciones, liquidaciones y penas.
- Diseñar y velar por la ejecución de programas que mejoren la calidad del servicio, el costo y la celeridad en los procesos destinados a los asegurados.
- Fiscaliza a los productores, intermediarios, peritos y liquidadores de seguros.
- Recaudación de tasas, aplicación de multas y recopilación de información, de acuerdo con las disposiciones legales.

Por otra parte es importante destacar que la SSN⁴⁶ a partir del día 01 de Agosto del 2013, dio comienzo al plazo de diez días, estipulado en la Comunicación 3682-, para que las entidades aseguradoras respondan voluntariamente la encuesta sobre Responsabilidad Social Empresaria. En el diseño de la misma participaron personal de la Superintendencia de Seguros de la Nación en forma conjunta con la Subsecretaría de Responsabilidad Social del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Asimismo, fueron considerados valiosos aportes realizados por actores del mercado asegurador, como Asociaciones y Cámaras.

Según se indica, la encuesta tiene como objetivo elaborar un diagnóstico general y de forma agregada sobre la situación actual de la Responsabilidad Social Empresaria en el sector asegurador argentino, que sea útil para impulsar exitosamente dicha práctica desde la esfera pública. En este sentido, se resalta la importancia de responder adecuadamente el cuestionario, debido a la intención del organismo de proponer futuras acciones articuladas en la materia, como ejemplo de apoyo por parte del Estado Nacional a la Responsabilidad Social Empresaria.

Por otra parte se puede mencionar acciones en conjunto que se realizan o realizaron con el Gobierno de Santa Fe – Ministerio de Aguas, servicios públicos y medio ambiente y con la empresa Aguas Argentinas como es el caso de los siguientes proyectos:

- Campo Garay en el departamento 9 de julio de Santa Fe.
- Barrio Los Angeles Ibarlucea Santa Fe.
- Paraje 94 – Distrito Duran – Dto San Javier- Santa Fe.

Es importante destacar que desde la Empresa se pregona la importancia de cumplir con todas las obligaciones legales y fiscales establecidos por los distintos órganos de gobierno como pueden ser el Estado Nacional, Provincial y Municipal.

⁴⁶ http://www.ssn.gov.ar/Storage/encuesta_rse/encuestaRse_.html 23/11/2013.

ONG y asociaciones

Con relación a las ONG y asociaciones la compañía buscar trabajar con ellas con el fin de lograr ayudar a la comunidad en distintos proyectos como son los siguientes:

- Caritas en el centro de comunitario y costurero de Villaguay.
- Comunidad Huarpe (Desierto de Lavalle de Huanacache, Mendoza) con la Fundación Wichi La Pak.
- Comunidad Mapuche (Patagonia oeste) con la Fundación Cruzada Patagónica.
- Casa de la Pediatría (Paraje Las Hacheras, Chaco) donde se cuenta con la mediación de La Hiuera ONG.
- Otro caso es el del Club Arsenal de Entre Ríos donde se ha realizado una perforación a 90 metros, tendido de cables e instalación de motor extractor.

Por otra parte es importante destacar que en el sector existen varias asociaciones que integran el Comité Asegurador Argentino, del cual participan los Aseguradores del Interior de la República Argentina, Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina, la Unión de Aseguradores de Riesgos del Trabajo y la Asociación Argentina de Compañías de Seguros, continuó desarrollando sus actividades en el presente ejercicio.

San Cristóbal se encuentra asociada a la Aseguradores del Interior de la República Argentina donde también participan empresas como La Segunda, Sancor, entre otras donde se busca intercambiar ideas y conocimiento, aplicando, a partir de un trabajo cooperativo y en equipo, estrategias y planes de acción tendientes a fortalecer la presencia de ADIRA a nivel local y nacional. Se puede agregar que al día de la fecha la presidencia de esta organización está en manos de Eduardo Sangenaro quien pertenece a San Cristóbal.

Los objetivos de esta institución son⁴⁷:

- 1) Procurar el intercambio de ideas, criterios y soluciones a través de un positivo diálogo referido a los problemas que interesan a la actividad Aseguradora privada del interior de la república.

⁴⁷ <http://www.aadira.org.ar/LinksInstitucionales/Nosotros> al 30/11/2013

- 2) Propender al constante perfeccionamiento, difusión y desarrollo del seguro, teniendo en cuenta las necesidades y características del mercado correspondiente a sus zonas de actuación.
- 3) Propiciar entre entidades nucleadas el cumplimiento de efectivas normas éticas en su actuación comercial.
- 4) Procurar el fortalecimiento de la imagen de las entidades nucleadas ante la comunidad y el mercado asegurador. Propender a una efectiva integración del mercado asegurador nacional y colaborar con las asociaciones de aseguradores en todo lo que atañe al mejor cumplimiento de los objetivos enunciados en el presente estatuto.
- 5) Realizar estudios e investigaciones sobre la materia Aseguradora y Reaseguradora, propiciando escuelas, congresos, encuentros y concursos.
- 6) Concentrar toda la información de que se disponga en el país y en el exterior a fin de que se disponga en el país y en el exterior a los fines de su divulgación entre los asociados.
- 7) Realizar una intensa publicidad destinada a la prevención de siniestros y conocimientos del seguro.
- 8) Representar y defender los intereses generales de los aseguradores del Interior de la República.
- 9) Representar individualmente a sus miembros previo mandato de los mismos.
- 10) Actuar como enlace para la prestación de servicios técnicos y jurídicos.

Competidores

Con relación a este punto se puede decir que la empresa participa del sistema CLEAS (Sistema de Compensación de Siniestros de Automotores entre compañías adheridas) y el cual está aprobado por Superintendencia de Seguros de la Nación.

A través de este sistema y por lo informado por la Asociación Argentina de Compañías de Seguro⁴⁸ han ingresado al sistema hasta el 30/06/2012 un total de 273.897 tramitaciones, manteniendo excelentes valores en el tiempo de respuesta al

⁴⁸ <http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/memoria2011-2012.pdf> 30/11/2013

cliente (plazo en días desde la denuncia a la aceptación de responsabilidad), logrando en el primer semestre de 2012 un tiempo de 6,01 días.

El sistema está integrado actualmente por diez de las principales compañías de seguros del mercado: Allianz Argentina Compañía de Seguros S.A., RSA – El Comercio Seguros (Argentina) S.A, QBE Seguros La Buenos Aires S.A., La Segunda Cooperativa Limitada de Seguros Generales; Liberty Seguros Argentina S.A., Mapfre Argentina Seguros S.A., Río Uruguay Cooperativa de Seguros Limitada, Seguros Bernardino Rivadavia Cooperativa Limitada, San Cristóbal Sociedad Mutual de Seguros Generales y Sancor Cooperativa de Seguros Limitada.

Medio ambiente

San Cristóbal difunde acciones para cuidar el agua como son las siguientes:

- Al bañarnos, optemos por una ducha breve en lugar de un baño de inmersión
- Para lavar el auto, la vereda o el patio, utilicemos un balde y no una manguera (ésta consume 19 litros por minuto).
- Reparemos las cañillas y tuberías con pérdidas
- Verifiquemos el buen funcionamiento de inodoros (depósitos, flotantes).
- Controlemos que no haya desbordes en el tanque de agua
- Cerremos la llave de paso si dejamos la vivienda por más de un día
- No dejemos correr el agua mientras lavamos vajilla, nos cepillamos los dientes o nos afeitamos
- Reguemos las plantas al anochecer o antes de que salga el sol.
- Recuperemos agua de lluvia para operaciones de lavado y regado
- Utilicemos el lavarropas y lavavajillas con capacidad completa
- Hablemos del tema con nuestra familia, vecinos, colegas y amigos.

Así también se propone acciones relacionadas al reciclado es la siguiente Campaña de Reciclado de Papel “es la principal acción de desarrollo sustentable que impulsa San Cristóbal como parte de su programa de Responsabilidad Social

Empresaria. Comenzó en junio de 2012 y alcanza a todas las sucursales y delegaciones de San Cristóbal Seguros Generales⁴⁹ de acuerdo a lo establecido en su página web.

Hay que tener en cuenta que el compromiso para el año 2012 en su tercera convocatoria abordó el tema del Agua Potable donde se obtuvo la mayor adhesión entre los colaboradores, entre cuatro propuestas presentadas: Recreación, Agua, Energía y Comedores. Se destinó un presupuesto de \$7.500.000 para proveer agua potable a distintas comunidades.

El objetivo es llegar a 200 instalaciones de agua potable en todo el país. Ya hay en ejecución más de 70 proyectos, con soluciones muy diferentes entre sí, pero con el objetivo común de mejorar la calidad de vida de los niños.

El papel es el principal insumo derivado de recursos naturales que utiliza la compañía y reciclandolo contribuye simultáneamente en el plano económico, social y ambiental del entorno.

Esta iniciativa se inscribe en el programa de RSE “Los Grandes por los chicos” que tiene como objetivo la mejora de la calidad de vida de los niños del país, ya que el dinero recaudado con la venta del papel almacenado es destinado a instituciones que trabajan por el bienestar infantil.

La elección de la organización beneficiada, estará siempre a cargo de una sucursal; la primera que tuvo dicha tarea, fue Tucumán. En los años siguientes, esta labor se le asignará, sucesivamente, a las restantes sucursales, hasta completar el total de la Red de Atención.

La sucursal Tucumán eligió al Banco de Alimentos de Tucumán entidad que lucha contra el hambre y la desnutrición, para donar lo recaudado durante el ejercicio 2012/2013.

Para la implementación de este programa y para asegurar el éxito de esta campaña, se instituyó un procedimiento claro y simple de ejecutar. Cada sucursal recibió dos modelos de cestos para separar y almacenar el papel desechado durante la jornada laboral, los cuales contienen bolsas negras de recolección. La única condición es que el papel a desechar esté limpio, seco y sin arrugar.

⁴⁹ <http://www.sancristobal.com.ar/Pages/RSE.aspx?anio=2012#> 23/11/2013

Accionistas/Directivos

Con relación a San Cristóbal Seguro de Retiro Sociedad Anónima se puede decir que tiene dos accionistas

Cuadro N° 23: ACCIONISTAS SAN CRISTOBAL SEGURO DE RETIRO SOCIEDAD ANONIMA

Nombre	Participación
San Cristóbal Mutual de Seguros Generales	99,87 %
Accionistas minoritarios	0,13 %

Fuente: SSN <http://www.ssn.gov.ar/storage/Registros/aseguradoras/entAccionistas.aspx> al 24/11/2013.

San Cristóbal Mutual de Seguros Generales no tiene accionistas sino que cuenta con asociados y su órgano de gobierno está integrado por las personas que están mencionadas en el Cuadro N° 24.

Cuadro N° 24: DIRECTIVOS SAN CRISTOBAL MUTUAL DE SEGUROS GENERALES

Nombre	Función	Fecha desde	Fecha Hasta
ENRIQUE HECTOR FERRARI	Presidente	30/10/2008	30/10/2014
DARIO RUBEN TRAPE	Vicepresidente Primero	30/10/2008	30/10/2014
VICTOR ELADIO OLGUIN	Vicepresidente Segundo	30/10/2008	30/10/2014
RICARDO ISIDORO SILBERSTEIN	Director Suplente	30/10/2008	30/10/2014
JORGE RAMON BORSANI	Director Suplente	30/10/2008	30/10/2014
CLAUDIO ADRIAN IGLESIAS	Vocal Titular	30/10/2008	30/10/2014
ALBERTO ERNESTO JOSE MANACORDA	Tesorero	30/10/2008	30/10/2014
GINO DELLA VEDOVA	Protesorero	30/10/2008	30/10/2014
OSVALDO NIVOLAS BOSSICOVICH	Secretario	30/10/2008	30/10/2014
JUAN CARLOS SOTO	Prosecretario	30/10/2008	30/10/2014
JUAN SALVADOR TOMMASI	Integrante Consejo de Vigilancia	30/10/2008	30/10/2014
EUGENIO WADE	Integrante Consejo de Vigilancia	30/10/2008	30/10/2014
ROBERTO JOSE DEL VECCHIO	Integrante Consejo de Vigilancia	30/10/2008	30/10/2014

Fuente: SSN <http://www.ssn.gov.ar/storage/Registros/aseguradoras/entDirectivos.aspx> al 24/11/2014

Como lo establece la 20.321 en su artículo 2⁵⁰ "Son asociaciones mutuales las constituidas libremente sin fines de lucro por personas inspiradas en la solidaridad, con el

⁵⁰ <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25392/texact.htm> 24/11/2013

objeto de brindarse ayuda recíproca frente a riesgos eventuales o de concurrir a su bienestar material y espiritual, mediante una contribución periódica”

De acuerdo a lo establecido en la página del INAES⁵¹ “los siete principios sobre los que se basa el mutualismo son:

- 1.- Adhesión Voluntaria
- 2.- Organización Democrática
- 3.- Neutralidad Institucional
- 4.- Contribución acorde a los beneficios a recibir
- 5.- Capitalización Social de Excedentes
- 6.- Educación y Capacitación Mutua
- 7.- Integración para el Desarrollo”

Reflexión Final

Es importante destacar que la compañía para el año 2013 se planteó como objetivo desarrollar un Balance Social utilizando la metodología del GRI y así exponer sus políticas, planes y programas con relación a la Responsabilidad Social Empresaria.

En cuanto a la elección de su forma constitutiva se puede decir que las Mutuales son entidades sin fines de lucro las cuales prestan servicios y son sostenidas por el aporte de sus asociados en búsqueda de solucionar problemas comunes teniendo como guía la solidaridad y con la finalidad de contribuir al bienestar material y espiritual de sus miembros. Por lo que los conceptos de Responsabilidad Social están desde el nacimiento de esta empresa.

Desde un análisis de la información suministrada por la compañía en su página web y expuestas anteriormente se puede decir que la empresa considera como muy importante su relación con la comunidades donde se encuentra inserta llevando varios programas destinados al mejoramiento de la misma sobre todo abordando el tema del agua y de la cultura.

⁵¹ <http://www.inaes.gob.ar/es/articulo.asp?id=55> 24/11/2013

Por otra parte estos temas son llevados con la participación de los empleados siendo denominados como padrinos que son quienes sugieren los proyectos y colaboran en la realización del mismo para lograr que los mismos sean finalizados.

La empresa cuenta con 713 empleados en relación de dependencia al 31/06/2012 a los cuales le brinda una variada gama de beneficios como: Ayuda Escolar y Universitaria, Descuentos en Seguros, Exámenes Médicos Preventivos, Horario Flexible, Indumentaria Femenina y Masculina, Obsequio Navideño, Obsequio por Cumpleaños y Día del Niño, Obsequio por Matrimonio y Nacimiento, Préstamos al Personal, entre otros.

Otro de los grupos de interés especialmente atendido por la compañía son los clientes a los que les ofrece una variada gama de productos ya sean seguros patrimoniales como personales y el medio ambiente principalmente atendido con las acciones de reciclado de papel en las distintas sucursales y por el fomento al uso racional del agua como con sus distintas acciones en la comunidad.

También hay que destacar las acciones con las Organismos No Gubernamentales, (ONG) con las cuales también se trabaja en las distintas acciones sobre la comunidad que se realizan. Es de destacar que junto al Gobierno de la Provincia de Santa Fe se realizan algunas acciones con fines sociales pero en general no hay formalizadas acciones con los distintos Órganos de Gobierno ya sean Nacional, Provincial y Municipal.

Los grupos que tienen formalizadas menos acciones por parte de la compañía en base a la información que ha sido relevada son los proveedores y los productores de seguros.

6. Metodología de confección y Balance Social de San Cristóbal

De acuerdo a lo planteado por Casella⁵² “al iniciar la elaboración del Balance Social la empresa debería:

- 1) Definir los grupos de interés con los cuales tiene relación y esperan acciones de la empresa en cumplimiento de la responsabilidad social.
- 2) Definir los campos de actividad relacionados con estos públicos que se van a controlar y evaluar durante el período, lo cual conduce a definir las variables indicadores para su control”.

Entendiendo por variables lo establecido por la Organización Internacional del Trabajo⁵³ en donde son definidas como “aquellas actividades que en su contenido pueden varias y los indicadores reflejan esa variación”

Por último se debería diseñar un adecuado sistema de recolección de la información para que la misma sea útil, real, confiable, suficiente y auditable para controlar, evaluar y tomar decisiones.

Como establece Garcia Casella⁵⁴ “Entendemos que los indicadores no sólo deben ser cuantitativos sino también cualitativos.

Para realizar el Balance Social para una compañía en primera instancia hay que hacer un diagnostico organizacional siendo fundamental analizar la actividad principal de la organización, su misión, su visión, sus objetivos y por último analizar las actividades fundamentales.

En cuanto a la metodología que se va a utilizar para la formulación del Reporte de sustentabilidad es a través de la metodología del GRI que fue explicada en el capítulo N° 3 de este trabajo.

⁵² UBA- FCE: Centro de Modelos Contables de la Sección de Investigaciones Contables del Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Matemática. Programa de Investigación “Legislación de la Información Contable y de Gestión en materia social en la Argentina”. Segundo informe. Conclusiones del proyecto de investigación. Pág. 31. <http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceonta/casella1.pdf>

⁵³ Organización Internacional del Trabajo, Manual de Balance Social, Colombia, 2001, p. 21. Citado por Referencia anterior.

⁵⁴ Garcia Casella, Informe Emitido por el Proyecto de Investigación N° 3005/2008. <http://www.slideshare.net/susybeloknoll/comentarios-y-proyecto-de-ley-de-balance-social>

Como lo indica GRI⁵⁵ “Las memorias de sostenibilidad que se basan en el Marco de elaboración de memorias del GRI presentan los resultados que se han obtenido dentro del correspondiente periodo informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización. Las memorias se pueden utilizar, entre otros, para los siguientes propósitos:

- Estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias
- Demostración de cómo una organización influye en –y es influida por– las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible.
- Comparación del desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo”

Esta metodología posibilita varias maneras de implementarlo y plantea que algunas organizaciones pueden optar por elaborar sus informes desde el principio con arreglo al Marco de elaboración de memorias del GRI, mientras que otras pueden optar por comenzar con los asuntos más prácticos y factibles y poco a poco ir abordando otros aspectos. Este trabajo se realiza bajo la primera opción mencionada ya que se de acuerdo a lo establecido por la Dirección de la organización se quiere efectuar de acuerdo a este modelo desde el primer momento.

Para la confección de un Balance Social como primera medida se debe realizar la definición del contenido de la memoria, cobertura y calidad. En esta se describen los principios y orientaciones.

Con relación a los principios describen los resultados que una memoria debe conseguir y también proporcionan una orientación para la toma de decisiones claves durante el proceso de elaboración de la memoria, tales como la selección de los temas e Indicadores a incluir y cómo informar sobre ellos.

En cuanto a las Orientaciones estas describen las acciones que se pueden adoptar, o las opciones que la organización informante puede tener en cuenta a la hora de decidir sobre la información a incluir en la memoria; generalmente ayudan a interpretar

⁵⁵ GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-2011. Página 5

y a determinar el uso del marco de elaboración de memorias del GRI. Las Orientaciones se proporcionan para definir el contenido y establecer la cobertura de la memoria.

Conviene diferenciar entre Indicadores principales e Indicadores adicionales. Todos estos indicadores han sido desarrollados a través de procesos participativos llevados a cabo por el GRI, y los indicadores designados como principales son indicadores generalmente aplicables y considerados materiales para la mayoría de las organizaciones.

Hay que tener en cuenta que la empresa debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables lo cual se ha realizado en el capítulo anterior de este trabajo.

Los principios sobre los que trabaja esta metodología para la definición del contenido son 4, los cuales son materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Los principios en cuanto que se plantea con relación a la calidad de la elaboración de las memorias de sustentabilidad son equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

Paralelamente a la definición del contenido de la memoria, la organización deberá determinar el desempeño de qué entidades (esto es, filiales y negocios conjuntos) se incluirá en la memoria. La cobertura de la memoria de sostenibilidad deberá incluir las entidades sobre las que la organización informante ejerce un control o una influencia significativa por lo que para este trabajo se tendrá en cuenta la empresa San Cristóbal Seguro de Retiro SA.

Existen tres tipos distintos de información básica que se detallan a continuación:

- Estrategia y perfil: información que establece el contexto general para comprender el desempeño de la organización, tales como su estrategia, su perfil y su gobierno.
- Enfoque de la dirección: información que incluye cómo la organización aborda un determinado conjunto de aspectos para proporcionar contexto y para la comprensión del desempeño en un área concreta.

- Indicadores de desempeño: Indicadores que facilitan la comparabilidad de la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de una organización.

Modelo de Balance Social para San Cristóbal

Este trabajo tiene como objetivo desarrollar un conjunto de indicadores para San Cristóbal Seguros pero se describirán brevemente los distintos puntos que deben ser tenidos en cuenta para la confección del modelo.

1- Estrategia y perfil

- 1.1** Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.
- 1.2** Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

2- Perfil de la organización

- 2.1** Nombre de la organización.
- 2.2** Principales marcas, productos y/o servicios.
- 2.3** Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).
- 2.4** Localización de la sede principal de la organización.
- 2.5** Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.
- 2.6** Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
- 2.7** Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).
- 2.8** Dimensiones de la organización informante, incluido: Número de empleados, Número de operaciones, Ventas netas (para

organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público), Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado), Cantidad de productos o servicios prestados, entre otra información.

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

3- Parámetros de la memoria

Perfil de la Memoria

3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).

3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)

3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

Alcance y cobertura de la memoria.

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: Determinación de la materialidad, Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria, Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.

3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).

3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.

3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar

significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.

- 3.9** Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.
- 3.10** Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).
- 3.11** Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

Índice del contenido del GRI

- 3.12** Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.

Verificación

- 3.13** Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.

4- Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno

- 4.1** La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.

- 4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).
- 4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.
- 4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
- 4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).
- 4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.
- 4.7 Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.
- 4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.
- 4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.
- 4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

Compromisos con Iniciativas externas

- 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
- 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno participando en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios y tenga consideraciones estratégicas.
- 4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.
- 4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.
- 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.
- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.

5- Indicadores

En GRI se plantea el uso de indicadores principales los cuales han sido definidos mediante procesos participativos con los grupos de interés por esta institución que tienen como objetivo identificar los Indicadores generalmente aplicables y asumidos como materiales para la mayoría de las organizaciones. Las empresas deberán informar sobre estos salvo que no sean considerados materiales en base a los Principios de elaboración de GRI. Los Indicadores adicionales representan prácticas o aspectos emergentes que pueden ser materiales para algunas organizaciones, pero que pueden no serlo para otras.

A efectos de informar sobre los Indicadores de desempeño, la organización debe tener presente las siguientes orientaciones sobre la recopilación de datos:

- Información sobre tendencias: se debe presentar información correspondiente al periodo que cubra la memoria (por ejemplo, un año) y, al menos, de dos periodos anteriores, así como sobre objetivos futuros si se han establecido para el corto y medio plazo.
- Uso de Protocolos: las organizaciones deberán utilizar los Protocolos que acompañan a los Indicadores cuando informen sobre dichos Indicadores. Éstos proporcionan una orientación básica sobre cómo interpretar y recopilar información.
- Presentación de datos: en algunos casos resulta práctico utilizar relaciones y datos normalizados, así como otros formatos más adecuados para la presentación de los datos. Si se emplean relaciones o datos normalizados, también habrá que aportar los datos absolutos.
- Agregación de datos: las organizaciones informantes deberán determinar el nivel apropiado de agregación de los datos. Consulte el apartado de Información general de la Guía para mayor información.
- Sistemas de medida: los datos de la memoria deben presentarse utilizando sistemas métricos internacionales generalmente aceptados (p. ej. kilogramos, toneladas, litros) y deben calcularse utilizando los factores de conversión estándares. Cuando existan convenios internacionales concretos (p. ej., equivalentes de gases de efecto invernadero), éstos se especificarán en los Protocolos de Indicadores.

Dimensión Económica

- **EC1:** Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

Cuadro N° 25: INDICADORES ECONÓMICOS (Estado de Situación Patrimonial)

Rubros	Al 30/06/2012	Al 30/06/13	Variación Porcentual
Activo			
Disponibilidades			
Inversiones			
Créditos por venta			
Inmuebles y bienes de uso			
Otros Activos			
Pasivo			
Deuda con Asegurados			
Con reaseguradores			
Con coaseguradoras			
Otras deudas			
Compromisos Técnicos			
Previsiones			
Patrimonio Neto			
Resultado del Ejercicio			
Valor económico			
Creado			
Distribuido			
Retenido			

Comentario [O1]: agregar fuente a la gráfica (si es propia: Elaboración Propia)

A partir de ahora no te lo marco más, busca si se repite el caso y corregilo

De acuerdo a lo establecido en GRI entiende al Valor económico directo creado, distribuido y retenido de acuerdo a lo establecido en el Cuadro que se indica a continuación.

Cuadro N° 26: VALOR ECONOMICO DIRECTO CREADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

Componente	Comentario
Valor económico directo creado (VEC)	
a) Ingresos	Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos
Valor económico distribuido (VED)	
b) Costes operativos	Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación u obsequios dinerarios
c) Salarios y beneficios sociales para los empleados	Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales. No incluye compromisos de pagos futuros
d) Pagos a proveedores de capital	Todos los pagos financieros a los proveedores de capital de la organización
e) Pagos a gobiernos (por país ,ver nota a continuación)	Tasas e impuestos brutos
f) Inversiones en la comunidad	Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra (incluye donaciones)
Valor económico retenido (VER) (calculado como Valor económico generado menos Valor económico	Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.

Fuente GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-2011. Página 66

Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

Cuadro N° 27: OTROS INDICADORES REFERIDOS AL VALOR ECONOMICO

Indicadores económicos	Al 30/06/2012	Al 30/06/2013	Variación
Ventas			
Retribuciones al personal			
Cantidad de Personal			
Retribuciones a Productores			
Cantidad de Productores Asesores			
Proveedores			
Cantidad de Proveedores			
Tributos pagados			
Tributos adeudados			
Inversiones en la comunidad			

Otros indicadores que se pueden plantear son:

- Detalle de los mercados en que participa informando participación y relacionado con el período anterior.
- Producción total, Relación con el año anterior.
- Producción por tipo de Seguro (patrimoniales o personas), relación con el período anterior.
- Puesto en el ranking de productores relacionado con al año anterior.
- **EC2:** Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

La actividad aseguradora se basa en la evaluación de riesgos para realizar las coberturas para lo cual se dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado

en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos.

En cuanto al cambio climático es parte del proceso ya que por ejemplo el incremento de las tormentas severas se hace importante a la hora de la evaluación de una póliza elaborada para un cliente.

Cuadro N° 28: INDICADORES DE SINIESTROS ORIGINADOS EN CAUSAS METEREOLÓGICAS

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Siniestros Pagados originados en causas meteorológicas			
Importe de los Siniestros Pagados originados en causas meteorológicas			
Cantidad de Siniestros pendientes originados en causas meteorológicas			
Importe de los Siniestros pendientes originados en causas meteorológicas.			

- **EC3:** Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

Detalle de los beneficios otorgados al personal como son los siguientes en el caso de San Cristóbal como son los mencionados en el Capítulo N° 5 Grupos de Interés de San Cristóbal en el punto referido al Personal.

Por otra parte la empresa deberá informar si cuenta con algún plan adicional para jubilados y pensionados más allá del previsto en el Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones. En este sentido se puede destacar el AMESS (Asociación Mutua de Empleados de Sancor Seguros).

Cuadro N° 29: INDICADORES BENEFICIOS SOCIALES

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Beneficios Otorgados			
Costo de los Beneficios Otorgados			

- **EC4:** Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Indicar si ha recibido ayudas financieras del estado en el año.

- **EC5:** Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Cuadro N° 30: INDICADORES RELATIVO A SALARIOS

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Salario Mínimo Vital y Móvil			
Salario Básico o Inicial			
Salario Promedio Jefes			
Salario Promedio Directores			
Salario Promedio Administrativos			
Salario Promedio Técnicos			
Salario Promedio Mujeres			
Salario Promedio Hombres			
Salario Inicial Hombres			
Salario Inicial Mujeres			

- **EC6:** Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Cuadro N° 31: Indicadores Relativo a Proveedores

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Proveedores por grupos			
Cantidad y Porcentaje de Proveedores Locales			
Cantidad y Porcentaje de Proveedores No locales.			
Proveedores por Zona Geográfica			
Forma/Procedimiento de selección de Proveedores			
Capacitaciones brindadas a los proveedores en temas de RSE, Calidad y otros.			
Descripción de los medios de comunicación utilizados con los proveedores.			
Descripción del sistema de evaluación de proveedores			
Encuesta de Satisfacción de los proveedores.			
Cantidad de Proveedores Evaluados durante el período.			

Proveedores locales⁵⁶: Son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la organización informante (es decir, no se realiza un pago internacional al proveedor). La definición geográfica del término “local” puede variar, ya que en algunas circunstancias las ciudades y regiones de un país, o incluso países de pequeño tamaño pueden considerarse razonablemente “locales”.

- **EC7:** Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Local⁵⁷: El término “local” se refiere a personas nacidas o con derecho a residencia indefinida (p.ej., ciudadanos naturalizados o titulares de visados indefinidos) en el mismo mercado geográfico de la operación. Las organizaciones informantes pueden elegir su propia definición de “local”, ya que en algunos casos, ciudades, regiones e incluso países de pequeño tamaño pueden considerarse razonablemente locales. En cualquier caso, la definición utilizada debe indicarse claramente.

Cuadro N° 32: Indicadores Referidos a Directivos

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Directores Locales			
Cantidad de Directores Extranjeros			
Porcentaje de Directivos Locales			
Duración en sus cargos			

En San Cristóbal todos los directivos son locales y en el Balance Social se debe explicar el procedimiento de elección de las autoridades de acuerdo al estatuto social de la mutual. Para conocer quienes actualmente desempeñan estas funciones ver cuadro 24.

⁵⁶ GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-211. Página 72.

⁵⁷ GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-211. Página 73.

- **EC8:** Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

Cuadro N° 33: Indicadores de Inversiones en Infraestructura y servicios prestados para el beneficio público.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Pesos Invertidos			
Cantidad de Acciones realizadas con participación activa en la comunidad			
Cantidad de Alianzas/Convenios con el Estado realizadas.			
Cantidad de personas asistidas			

En este punto se describirán las acciones que realiza San Cristóbal que fueron detalladas en el capítulo anterior en las distintas comunidades donde participa realizada en el período de la memoria.

- **EC9:** Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

Los impactos económicos indirectos⁵⁸ constituyen una parte importante de la influencia económica que ejerce una organización en el contexto del desarrollo sostenible. Mientras que los impactos económicos directos y la influencia del mercado tienden a centrarse en las consecuencias inmediatas de los flujos monetarios hacia los grupos de interés, los impactos económicos indirectos incluyen los efectos adicionales generados por la circulación de dinero en la economía.

En esta sección San Cristóbal debe explicar los impactos de las acciones que realiza en los distintos grupos de interés.

⁵⁸ GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-211. Página 75.

Cuadro N° 34: Indicadores referidos a los impactos económicos indirectos.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Comunidades en las cuales se realizo una intervención.			
Cantidad de Personas alcanzadas por las acciones de la Comunidad.			

Dimensión Medio Ambiente

- **EN1:** Materiales utilizados, por peso o volumen.

Al ser una actividad de servicios la utilización de materiales no es significativa pero el papel es el principal insumo derivado de recursos naturales que utiliza San Cristóbal.

Cuadro N° 35: Indicadores referidos a consumo de Papel.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Papel Utilizados en Tn			
Cantidad de Papel Utilizado por Sucursal en promedio			
Cantidad de Papel utilizado en TN con relación a la producción de seguros del año (Venta).			
Cantidad de Papel utilizado en TN con relación a la cantidad de personal al cierre del período.			

Cuadro N° 36: Indicadores referidos a Papel por sucursal.

Sucursal	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Casa Central – Rosario			
Bahía Blanca			
Buenos Aires			
Córdoba			
Mar del Plata			
Mendoza			
Resistencia			
Santa Fe			
Tucumán			
Corrientes			
Pte Roque Saenz Peña			
Posadas			
Concepción del Uruguay			
Concordia			
Paraná			
9 de Julio			
Quilmes			
Av de los Incas			
La Plata			
Neuquén			
Puerto Madryn			
Salta			
Jujuy			
Comodoro Rivadavia			
San Juan			

Cuadro N° 37: Indicadores de uso de cartuchos impresoras.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Cartuchos de impresoras utilizados en el período en unidades			
Cantidad de cartuchos de impresoras utilizados por Sucursal en promedio			
Cantidad de cartuchos utilizados con relación a la cantidad de personal al cierre del período.			
Cantidad de cartuchos utilizados con relación a la producción de seguros del año (Venta).			

- **EN2:** Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

El objetivo de este indicador⁵⁹ es identificar la capacidad de la organización informante para utilizar materiales valorizados. El uso de estos materiales contribuye a reducir la demanda de materiales vírgenes y contribuye a la conservación de la base global de recursos. Resulta interesante para los directivos y para terceros interesados en la situación financiera de la organización informante conocer que el empleo sustitutivo de materiales valorizados puede contribuir a la reducción de los costes operativos totales.

⁵⁹ GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-211. Página 83.

Cuadro N° 38: Indicadores de materiales utilizados que son materiales valorizados.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Cartuchos de impresoras recargados utilizados en el período			
Cantidad de Papel Reciclado en el Período en TN			
Valor del Papel enviado a Reciclar en Pesos.			

- **EN3:** Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

Cuadro N° 38: Indicadores de consumo directo de energía desglosado por fuente primaria.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Energía Eléctrica			
Gas			
Combustible			

Cuadro N° 40: Indicadores de consumo de energía eléctrica por sucursal

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Casa Central – Rosario			
Bahía Blanca			
Buenos Aires			
Córdoba			
Mar del Plata			
Mendoza			
Resistencia			
Santa Fe			
Tucumán			
Corrientes			
Pte Roque Saenz Peña			
Posadas			
Concepción del Uruguay			
Concordia			
Paraná			
9 de Julio			
Quilmes			
Av de los Incas			
La Plata			
Neuquén			
Puerto Madryn			
Salta			
Jujuy			
Comodoro Rivadavia			
San Juan			
Cantidad de energía eléctrica con relación a la producción de seguros del año (Venta).			
Cantidad de energía eléctrica con relación a la cantidad de personal al cierre del período.			

Cuadro N° 41: Indicadores referidos a Gas por sucursal

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Casa Central – Rosario			
Bahía Blanca			
Buenos Aires			
Córdoba			
Mar del Plata			
Mendoza			
Resistencia			
Santa Fe			
Tucumán			
Corrientes			
Pte Roque Saenz Peña			
Posadas			
Concepción del Uruguay			
Concordia			
Paraná			
9 de Julio			
Quilmes			
Av de los Incas			
La Plata			
Neuquén			
Puerto Madryn			
Salta			
Jujuy			
Comodoro Rivadavia			
San Juan			
Cantidad de gas con relación a la producción de seguros del año (Venta).			
Cantidad de gas con relación a la cantidad de personal al cierre del período.			

- **EN4:** Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

Este indicador⁶⁰ mide la energía necesaria para producir y suministrar la electricidad y otros productos energéticos intermedios adquiridos que conllevan un consumo significativo de energía fuera de los límites de la organización informante. Esta

⁶⁰ GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-211. Página 86.

información también permite calcular las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.

San Cristóbal no cuenta como fuente de energía las detalladas en el punto anterior (EN3).

- **EN5:** Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

Cuadro N° 42: Indicadores de Ahorros de Energía

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Consumo de Energía Eléctrica en Kw			
Consumo de Gas en metros cúbicos			
Consumo de Agua en metros cúbicos			
Consumo de Papel en Tn			

- **EN6:** Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

En este punto se deben mencionar las iniciativas que lleva adelante San Cristóbal con relación al cuidado de la energía y la utilización eficiente de la misma. Por ejemplo se puede mencionar los planes de ahorro energético dentro de la compañía, la reducción de papel y tóner y como el uso eficiente del agua.

- **EN7:** Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

En este punto se deben mencionar las iniciativas que lleva adelante San Cristóbal con relación al cuidado de la energía indirecta y la utilización eficiente de la misma. En este punto se puede mencionar la utilización de pólizas digitales para la reducción del consumo de papel, el uso de videoconferencias para la reducción de los viajes, etc.

- **EN8:** Captación total de agua por fuentes.

Cuadro N° 43: Indicadores referidos a Agua.

	AI 30/06/12	AI 30/06/13	Variación
Cantidad de m3 de agua utilizados			
Cantidad de m3 de agua por Sucursal en promedio			
Cantidad de m3 de agua con relación a la cantidad de personal al cierre del período.			
Cantidad de m3 de agua con relación a la producción de seguros del año (Venta).			

- **EN9:** Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

Por el tipo de actividad que desarrolla San Cristóbal este indicador no aplica a la organización.

- **EN10:** Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

Por el tipo de actividad que desarrolla San Cristóbal este indicador no aplica a la organización.

- **EN11:** Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

San Cristóbal Seguros no posee terrenos de su propiedad que se encuentren aledaños a espacios naturales o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

- **EN12:** Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

San Cristóbal Seguros no posee terrenos de su propiedad que se encuentren aledaños a espacios naturales o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

- **EN13:** Hábitats protegidos o restaurados.

Este indicador⁶¹ mide la implementación de una estrategia específica para la prevención o restauración de los impactos negativos causados por las actividades de la organización. Asegurar la integridad de los hábitats naturales puede ayudar a mejorar la reputación de la organización, la estabilidad del entorno y los recursos naturales circundantes, así como su aceptación por las comunidades circundantes.

San Cristóbal Seguros no tiene definida una estrategia específica en este sentido, por lo que para cumplir con este punto debería de establecer una para posteriormente implementarla. Por el momento la empresa no cuenta con áreas de alta biodiversidad.

- **EN14:** Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

Por el momento la empresa no cuenta con áreas de alta biodiversidad.

- **EN15:** Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

Este indicador⁶² ayuda a la organización informante a determinar si sus actividades suponen alguna amenaza para las especies vegetales y animales en peligro. Con la identificación de estas amenazas la organización puede tomar los pasos adecuados para evitar causar daño y prevenir la extinción de dichas especies.

San Cristóbal Seguros no posee terrenos de su propiedad que se encuentren aledaños a espacios naturales o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

⁶¹ GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-211. Página 96.

⁶² GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-211. Página 98.

- **EN16:** Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

San Cristóbal no cuenta con información disponible con relación a este punto.

- **EN17:** Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

San Cristóbal no cuenta con información disponible con relación a este punto.

- **EN18:** Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.

En este punto se deben describir las iniciativas relativas a la reducción de los gases invernadero y la reducción lograda. San Cristóbal no cuenta con información disponible con relación a la medición de las mismas.

Cuadro N° 44: Indicadores referidos a Gases de Efecto Invernadero.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de iniciativas llevadas a cabo			
Cantidad estimada de reducción de emisiones			

- **EN19:** Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

San Cristóbal no cuenta con información disponible con relación a este punto. Por otra parte las sustancias destructoras de la capa de ozono contenidas en productos o emitidas por ellos durante su uso o eliminación no se incluyen en este indicador como podrían ser el caso de los aires acondicionado, heladeras, freezer u otros elementos.

- **EN20:** NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

Por la actividad desarrollada por San Cristóbal ese indicador es no aplicable.

- **EN21:** Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

Por la actividad desarrollada por San Cristóbal ese indicador es no aplicable.

- **EN22:** Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.

Cuadro N° 45: Indicadores referidos a Residuos.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Residuos Orgánico generado en kilos			
Cantidad de Residuos de Papel generado en kilos			
Cantidad de Residuos de Plástico Generados en kilos			
Cantidad de Residuos de Vidrio Generados en kilos.			
Cantidad de Residuos informáticos generados.			

Para cada uno de los mismos se debe detallar el tipo de tratamiento a que son sometidos.

- **EN23:** Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

Por la naturaleza del negocio del seguro este indicador es no aplicable.

- **EN24:** Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Por la naturaleza del negocio del seguro este indicador es no aplicable.

- **EN25:** Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

Por la naturaleza del negocio del seguro este indicador es no aplicable.

- **EN26:** Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

Se deben informar las políticas implementadas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios como es el caso de la utilización de pólizas digitales autorizadas mediante la resolución 33.463 de la Superintendencia de Seguros de la Nación. Como así también las impresiones de las pólizas en doble faz.

Cuadro N° 46: Indicadores referidos a Impresiones.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Impresiones			
Cantidad de Impresiones con relación a la producción anual.			
Cantidad de Impresiones con relación a la cantidad de Personal al cierre del período.			

- **EN27:** Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

Este indicador⁶³ proporciona información relativa al grado en el que los productos y materiales son recogidos y transformados con éxito en materiales para nuevos procesos de producción. También indica en qué medida la organización ha diseñado productos y envases o embalajes susceptibles de ser reciclados o reutilizados. Esta medida puede ser una fuente concreta de diferenciación competitiva en los sectores sujetos a requisitos formales de reciclaje de productos y de los envases o embalajes correspondientes.

San Cristóbal envía las pólizas en caso del que el cliente lo solicite en forma digitalizada, en caso contrario se entregan impresas en hojas que pueden ser

⁶³ GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-211. Página 111.

reutilizables mediante un proceso de reciclado. Por otra parte los sobres en los que se envía la documentación a los clientes también es de papel.

- **EN28:** Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Cuadro N° 47: Indicadores de Multas/sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Multas			
Valoración de las Multas			

- **EN29:** Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

En este punto se deben describir las acciones realizadas por la empresa atinente a la reducción del impacto ambiental por el transporte de productos como pueden ser las videos conferencias, transporte para los empleados, etc.

- **EN30:** Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Cuadro N° 48: Indicadores de inversiones ambientales

	AI 30/06/12	AI 30/06/13	Variación
Cantidad de inversión en ambiente			
Inversión en la reducción del uso de papel (por ejemplo campaña grafica)			
Inversión en la reducción de consumo de energía.			
Relación entre la inversión en reducción de consumo de energía y el ahorro efectivamente logrado.			
Gastos en formación del personal en temas ambientales			
Gastos ocasionados por compras ecológicas.			
Certificación externa del sistema de gestión ambiental.			

Dimensión Prácticas Laborales y Trabajo Digno

- **LA1:** Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.
- Cuadro N° 49: Indicadores relativos al empleo

	Al 30/06/2012	Al 30/06/2013	Variación
Tipo de Relación			
Relación de Dependencia			
Contratado			
Terciarizado			
Nivel Jerárquico			
Directivos Hombres			
Directivos Mujeres			
Porcentaje de Mujeres en Puestos Directivos			
Jefes Hombres			
Jefes Mujeres			
Porcentaje de Mujeres en puestos de Jefatura			
Técnicos Hombres			
Técnicos Mujeres			
Porcentaje de Mujeres Técnicas			
Administrativos Hombres			
Administrativos Mujeres			
Porcentaje de Mujeres Administrativas			
Edad Promedio			
Antigüedad Promedio			
Altas			
Bajas de Personal			
Jubilación			
Renuncia			
Despido			
Fallecimiento			

- **LA2:** Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

Cuadro N° 50: Indicadores a Empleos por sucursal

	Empleados	Contrato Fijos	Variación	Pasantías	Rotación
Casa Central – Rosario					
Bahía Blanca					
Buenos Aires					
Córdoba					
Mar del Plata					
Mendoza					
Resistencia					
Santa Fe					
Tucumán					
Corrientes					
Pte Roque Saenz Peña					
Posadas					
Concepción del Uruguay					
Concordia					
Paraná					
9 de Julio					
Quilmes					
Av de los Incas					
La Plata					
Neuquén					
Puerto Madryn					
Salta					
Jujuy					
Comodoro Rivadavia					
San Juan					
Total					

- Cuadro N° 51: Indicadores de Empleo por sexo y edad por sucursal

	Hombres	Mujeres	Menor 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
Casa Central – Rosario					
Bahía Blanca					
Buenos Aires					
Córdoba					
Mar del Plata					
Mendoza					
Resistencia					
Santa Fe					
Tucumán					
Corrientes					
Pte Roque Saenz Peña					
Posadas					
Concepción del Uruguay					
Concordia					
Paraná					
9 de Julio					
Quilmes					
Av de los Incas					
La Plata					
Neuquén					
Puerto Madryn					
Salta					
Jujuy					
Comodoro Rivadavia					
San Juan					
Total					

- **LA3:** Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

Detalle de los beneficios otorgados al personal como son los siguientes en el caso de San Cristóbal:

- Ayuda Escolar y Universitaria.

- Casual Day/ Casual Verano.
- Descuentos en Seguros.
- Exámenes Médicos Preventivos.
- Horario Flexible.
- Indumentaria Femenina y Masculina.
- Obsequio Navideño.
- Obsequio por Cumpleaños y Día del Niño.
- Obsequio por Matrimonio y Nacimiento.
- Préstamos al Personal.
- Reintegro Gastos de Gimnasios.
- Reintegro Lentes de Visión Media.
- Reintegro por Guardería.

Estos ya fueron expuestos en la Capitulo N° 5 Grupos de Interés en el punto Personal.

- **LA4:** Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

Cuadro N° 52: Indicadores referido a personal sindicalizado.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Personal.			
Cantidad de personal sindicalizado.			
Porcentaje de personal sindicalizado.			

- **LA5:** Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral vigente en el país.

- **LA6:** Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

Actualmente San Cristóbal, de acuerdo a lo establecido por la Ley Provincial de Santa Fe N° 12913, tiene conformado un comité mixto de salud y seguridad en el trabajo.

ARTÍCULO 1.Ley 12913:⁶⁴ Constitúyanse en la provincia de Santa Fe los Comités de Salud y Seguridad en el Trabajo. Los mismos son órganos paritarios con participación de trabajadores/as y empleadores, destinados a supervisar, con carácter autónomo y accesorio del Estado, el cumplimiento de las normas y disposiciones en materia de control y prevención de riesgos laborales y también la consulta regular y periódica de las actuaciones de las empresas, establecimientos empresarios y dependencias públicas en materia de prevención de riesgos.

Cuadro N° 53: Indicadores referido al comité de seguridad y salud.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de reuniones del comité			
Cantidad de Personal.			
Número de accidentes.			

⁶⁴

http://gobierno.santafe.gov.ar/sin/mitemplate.php?tiponorma=ley&anio_norma=2008&nro_ley=12913&fecha_norma=04/09/2008

- **LA7:** Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

Cuadro N° 54: Indicadores de Absentismo

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Enfermedades Profesionales.			
Días perdidos por enfermedades profesionales.			
Promedio de días perdidos por enfermedad profesional.			
Días perdidos por accidentes laborales			
Promedio de días perdidos por accidentes			
Días perdidos por accidente laboral/hombre.			
Índice de accidentes (IR) ((N° accidentes/N° horas trabajadas)x 200.000)			
Índice de días Perdidos ((N° de jornadas perdidas/N° horas trabajadas)x200.000)			
Índice de Absentismo ((N° de días perdidos por ausencias del período/N° total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período)x200.000)			

- **LA8:** Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

En ese punto San Cristóbal deberá detallar los programas referidos a este punto.

Cuadro N° 55: Indicadores de control de riesgos de enfermedades graves

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Programas, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en la relación con enfermedades graves.			
Total de horas de Programas, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en la relación con enfermedades graves.			
Cantidad de programas destinados a los trabajadores			
Total de horas de programas destinados a los trabajadores			
Cantidad de programas destinados a los familiares			
Total de horas de programas destinados a los familiares.			
Cantidad de programas destinados a los Comunidad.			
Total de horas de programas destinados a los Comunidad.			

- **LA9:** Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

En este campo se deberá indicar si se realizaron acuerdos formales con el sindicato y los temas que abordan los mismos.

- **LA10:** Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.

Cuadro N° 56: Indicadores de formación de empleados

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de horas de formación de los empleados			
Cantidad de Personal.			
Promedio de horas de formación al año por empleado			
Promedio de horas de formación al año de empleados de sexo Masculinos			
Promedio de horas de formación al año de empleados de sexo Femenino.			
Promedio de horas de formación al año de Directores.			
Promedio de horas de formación al año de Directores sexo masculino.			
Promedio de horas de formación al año de Directores sexo femenino.			
Promedio de horas de formación al año de Jefes.			
Promedio de horas de formación al año de Jefes sexo masculino.			
Promedio de horas de formación al año de Jefes sexo femenino.			
Promedio de horas de formación al año de Administrativos.			
Promedio de horas de formación al año de Administrativos sexo masculino.			
Promedio de horas de formación al año de Administrativos sexo femenino.			
Promedio de horas de formación al año de Técnicos			
Promedio de horas de formación al año de Técnicos sexo masculino.			
Promedio de horas de formación al año de Técnicos sexo femenino.			

-

- **LA11:** Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Cuadro N° 57: Indicadores de gestión de habilidades y formación continua

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de planes de formación			
Detalle de los programas con sus horas			
Prevención del lavado de activos			
Inducciones			
Herramientas informáticas.			

- **LA12:** Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.

Cuadro N° 58: Indicadores referido a evaluaciones de desempeño

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Porcentaje de empleados que reciben evaluación de desempeño.			
Cantidad de empleados			
Cantidad de evaluaciones			

- **LA13:** Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Algunos indicadores relacionados a este punto están en los indicadores correspondientes a LA1 y LA2.

Cuadro N° 59: Indicadores referidos a órganos de gobierno y plantilla

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Personal			
Cantidad de personal perteneciente a grupos aborígenes.			
Porcentaje de personal perteneciente a grupos aborígenes.			
Cantidad de personas pertenecientes a otras minorías			
Porcentaje de personas pertenecientes a otras minorías.			
Cantidad de personas discapacitadas.			
Porcentaje de personas discapacitadas.			

- **LA14:** Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.

Cuadro N° 60: Indicadores relativos a salarios por puesto y sexo

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Personal			
Salario Base para Hombres en puestos técnicos			
Salario Base para mujeres en puestos técnicos			
Salario Base para hombres en puestos administrativos			
Salarios Base para mujeres en puestos administrativos.			
Salario Base para hombres en puestos de jefatura			
Salario Base para mujeres en puestos de jefatura			
Salario Base para hombres en puestos directivos			
Salario Base para mujeres en puestos directivos.			
Total de remuneraciones para hombres			
Total de remuneraciones para mujeres			
Remuneración promedio de hombres			
Remuneración promedio de mujeres			

- **LA15:** Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por sexo.

Cuadro N° 61: Indicadores de reincorporación/retención tras maternidad

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de licencias por maternidad en el año			
Plazo otorgado			
Período de Excelencia otorgados en el año			
Porcentaje de permanencia luego de la licencia por maternidad			
Cantidad de licencias por paternidad otorgadas			
Plazo otorgado			
Porcentaje de permanencia luego de la licencia por paternidad.			

Dimensión Derechos Humanos

- **HR1:** Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

San Cristóbal no cuenta con información disponible para este indicador.

- **HR2:** Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

San Cristóbal no cuenta con información disponible para este indicador.

- **HR3:** Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Cuadro N° 58: Indicadores de formación en derechos humanos

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de cursos de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos de derechos humanos.			
Cantidad de personal que asistió a los cursos de formación sobre políticas y procedimientos de derechos humanos.			
Cantidad de Horas de formación sobre políticas y procedimientos de derechos humanos.			
Porcentaje de personal formado en estos temas.			

- **HR4:** Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

Cuadro N° 63: Indicadores de incidentes de discriminación

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de denuncias de discriminación realizadas internamente.			
Cantidad de denuncia de discriminación realizada a instituciones fuera de la compañía por actos realizados en la empresa.			

Por otra parte se debe indicar la existencia de un código de ética y la forma establecida en la misma para su análisis, resolución y medidas correctivas.

- **HR5:** Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

Este indicador está relacionado con el LA4. Para San Cristóbal es muy importante el respeto por las normas laborales, convenios colectivos de trabajo, libertad de asociación y otros derechos sindicales de acuerdo a lo establecido en la normativa del país.

Cuadro N° 60: Indicadores relativos a Sindicatos.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de actas realizadas por reuniones con el sindicato.			
Cantidad de denuncias recibidas por incumplimiento del convenio colectivo, libertad de asociación u otros derechos recibidos.			

- **HR6:** Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.

San Cristóbal no emplea directa o indirectamente trabajo infantil.

Trabajo Infantil⁶⁵: “Este término se aplica a todas las personas menores de 15 años, o cuya edad sea inferior a la de finalización de la enseñanza obligatoria (la que sea más alta), excepto en ciertos países donde las economías y los servicios educativos no están suficientemente desarrollados, para los que se puede aplicar la edad de 14 años.

⁶⁵ GRI. “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad” Versión 3.1. 2000-211. Página 148.

Estas excepciones han sido especificadas por la OIT, a petición de los países concernidos y tras consultar a organizaciones de empleadores y trabajadores representativas”.

Cuadro N° 65: Indicadores de denuncias/multas por trabajo infantil

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de denuncias/multas en el período por trabajo infantil.			

- **HR7:** Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

San Cristóbal no emplea directa o indirectamente trabajo forzado u obligatorio.

Cuadro N° 66: Indicadores de denuncias/multas por trabajo forzado

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de denuncias/multas en el período por trabajo forzado u obligatorio.			

- **HR8:** Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

En San Cristóbal el servicio de vigilancia es tercerizado.

Cuadro N° 67: Indicadores de formación del personal de seguridad.

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de cursos sobre derechos humanos previstos por los pliegos de contratación de la empresa de seguridad en el período.			
Cantidad de personal que según pliegos debe realizar el curso.			
Porcentaje del personal de seguridad que ha esta previsto por pliegos que recibirán el curso en el período.			

- **HR9:** Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Cuadro N° 68: Indicadores de violaciones de derechos humanos a indígenas

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de denuncias/multas en el período por incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.			

- **HR10:** Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

Cuadro N° 69: Indicadores de denuncias/multas por violaciones en derechos humanos

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de denuncias/multas en el período por operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos			

- **HR11:** Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

Cuadro N° 70: Indicadores de quejas relacionados a Derechos Humanos

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.			

Dimensión Sociedad

- **SO1:** Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

Cuadro N° 71: Indicadores referidos a evaluación de impactos

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local.			
Cantidad de Comunidades alcanzadas en el período.			
Inversiones en programas sociales.			
Cantidad de personas beneficiadas.			
Cantidad de ONG con las que se trabajo en el período a través de alianzas u otra forma.			
Cantidad de operaciones realizadas con el Estado, empresas estatales o empresas de servicios públicos.			

Por otra parte en este punto también se deberá desarrollar en detalle las distintas operaciones realizadas por la empresa. Este punto está relacionado con el indicador EC1.

- **SO2:** Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

En San Cristóbal es muy importante la lucha por la prevención de lavados de activos principalmente desde que la Unidad de Información Financiera sancionó la Resolución 230/2011 sobre este tema dirigida principalmente a las compañías de

seguros, productores asesores, agentes, intermediarios, liquidadores cuyas actividades estén regidas por la Leyes N° 20.091, N° 22.400 artículo 20, inciso 8 y N° 25246.

Con respecto al Fraude la empresa cuenta con una línea de denuncia como está establecido en su página donde se establece que⁶⁶: “El daño provocado por el fraude en el seguro tiene como consecuencia directa un impacto en los costos de las pólizas. Para luchar contra este flagelo, San Cristóbal cuenta con un Departamento de Análisis de Fraude, al cual usted podrá, por este medio, dirigir directamente una denuncia vinculada a hechos fraudulentos, para su investigación, seguimiento y resolución del caso”.

Cuadro N° 72: Indicadores relacionados a Corrupción

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
La compañía cuenta con Código de Ética/Conducta	Si/No	Si/No	
Cantidad de Denuncia por falta de Ética efectuadas por miembros de la organización.			
Cantidad de Denuncias por falta de Ética efectuadas por externos a la organización.			
Cantidad de Denuncias de Fraude recibidas.			
Cantidad de denuncias resueltas.			
Cantidad de denuncias por prevención de lavados de activos realizadas a la Unidad de Información Financiera.			

⁶⁶ http://www2.sancristobal.com.ar/hw_frontend/ingreso.aspx Consulta realizada el 28/12/13

- **SO3:** Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Cuadro N° 73: Indicadores de formación en anticorrupción

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de cursos dictados referidos a Ética y Transparencia.			
Cantidad de participantes en cursos referidos a Ética y Transparencia.			
Cantidad de cursos dictados referidos a Fraude.			
Cantidad de participantes en cursos referidos a Fraude.			
Cantidad de cursos dictados referidos a Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.			
Cantidad de participantes en cursos referidos a prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.			
Porcentaje de empleados formados en Ética y Transparencia.			
Porcentaje de empleados formados en Fraude.			
Porcentaje de empleados formados en Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.			

- **SO4:** Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

En función de lo informado en los puntos anteriores indicar cuáles fueron la respuesta a incidentes de corrupción.

- **SO5:** Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

Este indicador acuerdo a lo establecido por GRI ⁶⁷ "facilita información que permite a las organizaciones comparar las posiciones políticas públicas con los objetivos y políticas formales de sostenibilidad. Esta información revela hasta qué punto las posiciones sobre sostenibilidad expresadas públicamente están coherentemente asumidas en toda la organización y en las diferentes unidades. Ello permite realizar una comparación entre las prioridades de la organización (especialmente a la hora de establecer comparaciones dentro del mismo sector); a la vez que las posiciones políticas particulares ayudan a clarificar la importancia estratégica que la sostenibilidad tiene para la organización. Ayuda también a aportar transparencia a las actividades de lobby ante quienes están preocupados por la integridad de las prácticas y los posibles impactos sobre los grupos de interés".

Cuadro N° 74: Indicadores referidos a convenios/acciones

	AI 30/06/12	AI 30/06/13	Variación
Cantidad de convenios/acciones conjuntas con ONG			
Cantidad de convenios/acciones conjuntas con el Estado y empresas de servicios públicos.			
Cantidad de Cámaras/Federaciones en los que participa.			

En este punto se debe dar una descripción de las acciones realizadas.

⁶⁷ GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-211. Página 166.

- **SO6:** Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

Cuadro N° 75: Indicadores de aportes a partidos políticos

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Aportes financieros y en especie a partidos políticos valorizado en Pesos.			
Aportes financieros y en especie a instituciones relacionadas valorizado en Pesos.			

- **SO7:** Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Esta actividad esta regulada por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

Cuadro N° 76: Indicadores referidos a prácticas monopólicas

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de Multas/incidentes relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia			
Valor en pesos de Multas/incidentes relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.			

- **SO8:** Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Cuadro N° 77: Indicadores referidos a sanciones/multas

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Valor monetario de sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			
número total de sanciones derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			

- **SO9:** Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

El tipo de operaciones realizadas por San Cristóbal no tiene un impacto significativo en las comunidades locales ya que por ejemplo no son significativas las emisiones ambientales.

El cierre de una oficina por parte de San Cristóbal tiene como mayor impacto la pérdida de los puestos de trabajo en la comunidad donde se desarrolla la actividad ya que esta pierde esos ingresos.

- **S10:** Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

Como medida de mitigación se trata de relocalizar el personal en caso de cierre de una oficina.

Dimensión Responsabilidad sobre Productos

- **PR1:** Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Como establece GRI los clientes esperan que los productos y servicios cumplan las funciones previstas de forma satisfactoria y que no supongan un riesgo para la salud y la seguridad.

En el caso de San Cristóbal se presta un servicio, que es una póliza de seguro, la cual depende del cliente y de la compañía aseguradora quedando todo regulado en la misma.

- **PR2:** Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Los servicios prestados por San Cristóbal no afectan la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

- **PR3:** Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Todos los servicios prestados y comercializados por San Cristóbal cumplen con las disposiciones del artículo 23 de la ley 20.091 referidas a las Entidades de Seguro y su control. Por otra parte en la Resolución de la Superintendencia de Seguros de la Nación N° 21523 complementarias y modificatorias (Reglamento de la Actividad Aseguradora) en su punto 25.1 indica un detalle acerca del contenido de las pólizas.

- **PR4:** Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Cuadro N° 78: Indicadores relativos a incumplimientos en el etiquetado

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de incidentes relacionados a la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.			
Valor en pesos de sanciones/ multas recibidas por los incumplimientos.			

- **PR5:** Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

San Cristóbal ⁶⁸ dispone de un Servicio de Atención al Asegurado que atenderá las consultas y los reclamos que presenten los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes, y los tramitará en un plazo máximos de 30 días hábiles desde su presentación. En el caso de transcurrir el plazo sin que haya sido resuelto, o que haya sido denegada su admisión o desestimado, total o parcialmente, podrá acudir al Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (D.O.A.A.) dependiente de la Superintendencia de Seguros de la Nación”.

⁶⁸ <http://www.sancristobal.com.ar/Pages/Default.aspx#> al 29/12/2013

Cuadro N° 79: Indicadores referidos a satisfacción del cliente

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de consultas recibidas.			
Cantidad de consultas recibidas por teléfono.			
Cantidad de consultas recibidas por la página			
Cantidad de consultas recibidas por otros medios			
Cantidad de quejas recibidas			
Cantidad de quejas resueltas			
Cantidad de quejas desestimadas totalmente			
Cantidad de quejas desestimadas parcialmente.			
Cantidad de quejas sin resolución			
Cantidad de quejas denegadas			

- **PR6:** Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Con respecto a las regulaciones que las empresas de seguros deben cumplir son: Ley de Habeas Data, Ley de Protección de Datos Personales, Ley de Defensa del Consumidor, Ley de Propiedad Intelectual, Ley de Juego y Registro, entre otras.

- **PR7:** Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Cuadro N° 80: Indicadores relativos a incumplimientos en marketing

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a marketing.			

- **PR8:** Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Cuadro N° 81: Indicadores referidos a la privacidad de datos personales

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.			

- **PR9:** Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Cuadro N° 82: Indicadores de multas por incumplimiento en los productos

	Al 30/06/12	Al 30/06/13	Variación
Cantidad de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			
Valorización de la multas			

Conclusiones Finales

La necesidad de confeccionar Reportes de Sustentabilidad por parte de las organizaciones surge por un cambio de paradigma en donde nace una sociedad movilizad y activa que le solicita a las instituciones acciones con relación a las variables económicas, sociales y ambientales en busqueda de la sostenibilidad en el tiempo. Por lo que estas medidas que realizan las empresas para cumplir con los preceptos anteriormente mencionados se entienden como Responsabilidad Social Empresaria y la misma es para todo tipo de compañías. En la concepción utilizada en este trabajo se plantea como importante la acción del Estado regulando al mercado para un correcto funcionamiento.

El Balance Social se puede considerar como el principal instrumento de diálogo con los distintos grupos de interés, ya que el mismo se da una visión general de todas sus actividades económicas, sociales y ambientales. En el mismo también presenta sus compromisos, metas, dificultades enfrentadas y los desafíos a vencer.

Como se indica en el trabajo existen muchos modelos como son los GRI, AA1000, ISO 26000, SA8000, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Instituto Ethos, IDEA, DERES, entre otros. Pero para que el mismo tenga éxito requiere que se integre a la estrategia y procesos de la organización, como el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés .

El implantar una metodología es importante para facilitar el control y auditoría de los distintos sectores. En este trabajo se eligió la establecida por GRI porque la misma es una referencia para las otras y además fue confeccionada por distintos grupos de interés (organizaciones empresariales, ONG, inversores, auditores, entre otros).

Introduciendonos en el sector de actividad donde se encuentra San Cristóbal Seguros, empresa para la cual se efectuó un modelo de reporte de sustentabilidad en este trabajo, se puede decir que es un mercado competitivo porque en el

participan muchas empresas y las participaciones no superan el 6,5 %. Por otra parte es altamente controlado por la supervisión y control efectuado por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

El resultado económico para el año 2012 fue un positivo por 3.981 millones de pesos generada por una ganancia financiera récord de 7.888 millones de pesos y una pérdida técnica de 2.333 millones de pesos.

En cuanto a los grupos de interés de San Cristobal Seguros se detectaron y analizaron los siguientes: empleados, clientes, proveedores, productores, comunidad, gobierno y entes públicos, ONG y asociaciones, competidores, medio ambiente y accionistas/directivos. Es importante destacar que la forma constitutiva de la empresa es una Mutual y que las mismas son entidades sin fines de lucro por lo que su relación con su entorno es muy importante teniendo en cuenta que la misma se basa en valores como la solidaridad y el bienestar material y espiritual.

De análisis de la se detectó que la empresa que están instaurados las ideas básicas de Responsabilidad Social desde el nacimiento de la empresa y que la confección de un Balance Social, como se indica en el GRI, le va a traer varios beneficios a la compañía como son lo que se mencionan a continuación:

Internos

- Motiva a definir una visión y una estrategia de sustentabilidad y cumplir con ellas que actualmente no se están realizando al no tener un reporte
- Ayuda a integrar sus actividades a sus operaciones de negocios clave y aumenta los impactos sociales positivos de su cadena de valor.
- Mejora el gobierno empresarial y el compromiso de liderazgo de los Directores y fomenta la adopción de la Alta Gerencia para preparar, revisar y interiorizar el informe.
- Ayuda a identificar los riesgos y las oportunidades de negocios al tener en cuenta las variables económicas, sociales y ambientales.

- Mejora la comunicación interna de las áreas alentando la transmisión de información interna y el aprendizaje al conectar distintas áreas para la confección del reporte. Por ejemplo sectores como recursos humanos, seguridad y ambiente, operaciones, relaciones institucionales, entre otros.
- Sirve para evaluar internamente del progreso y contribuye a la mejora continua del desempeño.
- Enfatiza y clarifica para los empleados el compromiso de la alta gerencia con las cuestiones medioambientales, sociales y de gobierno,

Externos

- Demuestra participación activa y explica estrategias y acciones relacionadas a la consecución de los objetivos.
- Mejora la reputación y el valor de la marca empresa gracias a la transparencia mejorada y la generación de confianza.
- Mejora las relaciones con los grupos de interés al articular la visión de sustentabilidad, la estrategia y el plan de instrumentaciones.
- Ofrece aprendizaje de importancia para los grupos de interés a través de la cooperación, y facilita la inclusión en fondos de inversión o índices socialmente responsables.
- Permite obtener financiación de proyectos como los otorgados por las Instituciones financieras signatarias de los Principios del Ecuador (Equator Principles Financial Institutions – EPFIs)⁶⁹ en donde se busca que las empresas signatarias desarrollen formas socialmente responsables y prácticas de gestión ambiental sanas.

⁶⁹ Principios de Ecuador, www.equator-principles.com Julio 2006

- Responder a los requerimientos de información que son solicitados por el ente regulador del Sector (Superintendencia de Seguros de la Nación).

Por último se puede agregar que estuvo en consideración al efectuar este trabajo desarrollar un modelo de balance social para el sector del seguro pero por tiempo y extensión de este se decidió dejarlo para otro trabajo.

Comentario [O2]: cambia esta última frase y pone un texto que exprese esta idea:

"este trabajo sirve de base para realizar un bca social para el sector"

Bibliografía

- Alessandra Minnicelli. "Medición de Eficacia". Pág. 115 a 122.
<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceconta/casella1.pdf>
- Alessandra Minnicelli. "Mitos y realidades: Indicadores responsables". Artículo publicado por la revista Fonres RSE - #5 - Junio 2012, pág. 40 a 41.
- Correa, Maria Emilia, Flynn, Sharon, Amit, Alon. "Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: Una Visión Empresarial". Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Chile. 2004. Disponible en <http://www.eclac.cl/publicaciones/MedioAmbiente/4/LCL2104P/lcl2104.pdf>. Citado en François Valleys.
- Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra. 2008.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES). "Manual para la preparación e implementación del balance social en el Uruguay".
- Forética. Sistema de gestión ética y socialmente responsable. SGE 21. 2008.
- François Valleys. "La responsabilidad social de las organizaciones". <http://blog.pucp.edu.pe/media/410/20061011-La%20Responsabilidad%20Social%20de%20las%20organizaciones.pdf>
- Garcia Casella, Informe Emitido por el Proyecto de Investigación N° 3005/2008. <http://www.slideshare.net/susybeloknoll/comentarios-y-proyecto-de-ley-de-balance-social>
- GRI. "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" Versión 3.1. 2000-2011. <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>
- Instituto ETHOS de empresas y responsabilidad social. "Guía de elaboración del balance social".
- Instituto para el desarrollo empresarial de la Argentina (IDEA). Equipo empresa y sociedad. "El Balance Social-Un enfoque integral". Octubre 2001.

Comentario [O3]: La BIBLIOGRAFIA tiene un formato incorrecto. Lleva el autor (apellido y luego nombre), año etc. debe adaptarse al modelo de normas APA

- Isabel Blanco. "Balance social como instrumento de gestión". Pág. 102 a 109. II Congreso Internacional de Economía y Gestión 2008.
<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceonta/casella1.pdf>
- ISO 26000 Guía sobre responsabilidad social. "Descubriendo ISO 26000".
- Kliksberg, Bernardo. "El rol de la responsabilidad empresarial social en la crisis". En Sen, Amartya y Kliksberg, Bernardo. Primero la gente. Cap. 12. Ed. Temas, 2011. Pág. 307/323.
- Kliksberg, Bernardo. "Escándalos éticos". Quinta parte, Editorial Temas 2011. Pág. 221/227 y 233/256.
- Mariana Galli Basualdo. "La importancia de la normativa ambiental en el marco de la planificación estratégica de la RSE". Pág. 77 a 80.
- Mariana Galli Basualdo. "Monitoreo y control de cumplimiento de estándares ambientales". Pág. 81 a 83.
- Organización Internacional del Trabajo, Manual de Balance Social, Colombia, 2001, p. 21.
- Principios de Ecuador, www.equator-principles.com Julio 2006
- Porter, Michael y Kramer, Mark. "La creación de valor compartido". Harvard Business Review. Enero – Febrero de 2011.
- Proyecto de Ley sobre Balance Social en Argentina.
- Senadora María Laura Leguizamón. "Que sea obligatorio es una gran oportunidad". Entrevista realizada por la revista Fonres RSE - #4 - Mayo 2012, pág. 20 a 25.
- Sobre el programa de investigación "Legislación de la Información Contable y de Gestión en materia social en la Argentina". "Mitos y realidades del Balance Social". Artículo publicado en el Anuario 2011 Fonres RSE, pág. 56 a 57.
- Social Accountability International (SAI). Responsabilidad Social 8000. SA8000.
- Susy Inés Bello Knoll "Balance social". Pág. 110 a 114.
<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceonta/casella1.pdf>
- Susy Inés Bello Knoll. "Medir la responsabilidad social empresarial". Artículo publicado en el Anuario 2011 Fonres RSE, pág. 9.

- UBA- FCE: Centro de Modelos Contables de la Sección de Investigaciones Contables del Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Matemática. Programa de Investigación “Legislación de la Información Contable y de Gestión en materia social en la Argentina” Primer informe. Pág. 17 a 33.
<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceconta/casella1.pdf>
- UBA- FCE: Centro de Modelos Contables de la Sección de Investigaciones Contables del Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Matemática. Programa de Investigación “Legislación de la Información Contable y de Gestión en materia social en la Argentina”. Primer informe. “Indicadores” en Pág. 34 a 95.
<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceconta/casella1.pdf>
- UBA- FCE: Centro de Modelos Contables de la Sección de Investigaciones Contables del Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Matemática. Programa de Investigación “Legislación de la Información Contable y de Gestión en materia social en la Argentina”. Segundo informe. Conclusiones del proyecto de investigación. Pág. 21 a 26.
<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/ceconta/casella1.pdf>
- United Nations Global Compact. “Guía práctica para la comunicación del progreso del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas- Crear, transmitir y publicar una COP”.

Páginas Web

- <http://www.aacs.org.ar>
- <http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/Anexol.pdf> al 30/11/2013
- <http://www.aacs.org.ar/doc/estadisticas/mercado/memoria2011-2012.pdf> 30/11/2013
-
- <http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-destacada/19-others/134-juicios> al 30/11/2013
- <http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-destacada/19-others/135-personal-del-mercado> al 30/11/2013
- <http://www2.ssn.gob.ar/index.php/companias-y-productores/estadisticas/informacion-destacada/19-others/135-personal-del-mercado> al 30/11/2013

- <http://www2.ssn.gov.ar/index.php/component/content/article/29-ramo-info/76-produccion-distribucion-geografica> al 30/11/2013
- <http://www2.ssn.gov.ar/index.php/component/content/article/29-ramo-info/75-produccion-estructura-de-las-carteras> al 30/11/2013
- <http://www.aapas.org.ar/index.php/institucional/empresas-que-acompanan> al 31/11/2013
- http://www.aapas.org.ar/images/aapas/textos/Plan_Estrategico_de_AAPAS.pdf al 31/11/2013
- http://www.ssn.gov.ar/Storage/encuesta_rse/encuestaRse_.html 23/11/2013.
- <http://www.aadira.org.ar/LinksInstitucionales/Nosotros> a 30/11/2013
- http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/resumes/alvarez_lancelotti.pdf
- <http://www.inaes.gob.ar/es/articulo.asp?id=55> fecha 24/11/2013
- <http://www.aadira.org.ar/LinksInstitucionales/Nosotros> al 30/11/2013
- <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25392/texact.htm> fecha 24/11/2013.
- <http://www.pactoglobal.org.ar>
- <http://www.revistaestrategas.com.ar/ranking-de-seguros.php> al 23/11/2013
- <http://www.sancristobal.com.ar/Pages/RSE.aspx?anio=2012#> Fecha 23/11/2013
- <http://sancristobalrrhh.bumeran.com.ar/> al 29/11/2013
- <http://www.ssn.gov.ar>
- http://www.ssn.gov.ar/Storage/encuesta_rse/encuestaRse_.html Fecha 23/11/2013

ANEXOS

Anexo 1

Orden	N.J.	ENTIDADES	2° Trim. 12		Comparación 1° Trim. 12	
			%	% Acum.	Var.%	Ubic. anter.
			1	A		
2	A	FED. PATRONAL	5,6	12	16	3
3	A	PREVENCIÓN ART	5,4	17	-7	2
4	C	SANCOR	4,0	21	6	4
5	A	HSBC BUENOS AIRES	3,6	25	0	6
6	C	SAN CRISTÓBAL	3,0	28	6	7
7	A	CONSOLIDAR ART	2,6	31	-2	10
8	A	ASOCIART ART	2,3	33	-7	12
9	A	PROVINCIA	2,2	35	-19	9
10	C	SEGUNDA	2,2	37	-21	8
11	A	MERIDIONAL	2,2	39	25	20
12	A	NACIÓN	2,1	42	-42	5
13	A	PROVINCIA ART	2,1	44	-4	15
14	A	ZURICH	2,1	46	-13	13
15	C	BERNARDINO RIVADAVIA	2,1	48	2	18
16	A	MAPFRE	2,0	50	-19	11
17	A	CAJA ART	2,0	52	-6	17
18	A	MAPFRE ART	1,9	54	-18	14
19	A	QBE ARGENTINA ART	1,8	56	-12	16
20	A	SEGUNDA ART	1,8	57	-4	19
21	A	ALLIANZ	1,7	59	9	23
22	A	ROYAL & SUN ALLIANCE	1,6	61	7	22
23	A	CARDIF	1,4	62	-5	21
24	A	METLIFE VIDA	1,4	63	116	41
25	A	GALICIA	1,4	65	17	27
26	A	MERCANTIL ANDINA	1,4	66	3	25
27	A	ESTRELLA RETIRO	1,4	68	0	24
28	A	LIDERAR	1,3	69	12	29
29	A	COMERCIO	1,2	70	7	30
30	A	LIBERTY ART	1,1	71	-14	26
31	A	ASSURANT	1,1	72	-5	28
32	A	SMG	1,0	73	32	34
33	A	BERKLEY	0,9	74	6	31
34	A	BOSTON	0,9	75	94	58
35	A	ASEGURADORA FEDERAL	0,9	76	14	35
36	A	SANTANDER RÍO	0,8	77	8	32
37	A	BBVA CONSOLIDAR	0,8	78	15	37
38	A	HOLANDO SUDAMERICANA	0,8	78	12	36

39	A	HSBC VIDA	0,8	79	14	39
40	A	ACE	0,8	80	-4	33
41	A	LIBERTY	0,7	81	3	38
42	A	SMG ART	0,7	81	-4	40
43	A	PARANÁ	0,6	82	16	47
44	E	ZURICH INTERNATIONAL LIFE	0,6	83	13	48
45	O	INST. ENTRE RÍOS	0,6	83	4	45
46	A	ORBIS	0,6	84	5	50
47	A	GENERALI	0,6	84	14	53
48	A	CNP	0,5	85	6	52
49	A	PERSEVERANCIA	0,5	85	9	56
50	A	HDI	0,5	86	6	54
51	A	BERKLEY ART	0,5	86	-6	49
52	A	CHUBB	0,5	87	10	59
53	A	HORIZONTE	0,5	87	-12	46
54	C	COOP. MUTUAL PATRONAL	0,5	88	-10	51
55	C	SEGURCOOP	0,5	88	-22	44
56	A	CARUSO	0,4	89	11	61
57	A	INSTITUTO DE SEGUROS	0,4	89	-26	43
58	A	LIDERAR ART	0,4	90	-10	57
59	A	MAPFRE VIDA	0,4	90	4	62
60	A	INTERACCIÓN ART	0,4	91	-14	55
61	A	NORTE	0,4	91	0	63
62	A	PRUDENTIAL	0,4	91	12	65
63	C	RÍO URUGUAY	0,4	92	-2	64
64	A	BHN VIDA	0,4	92	65	72
65	A	SMG VIDA	0,3	92	-13	60
66	C	SEGUROMETAL	0,3	93	11	68
67	A	EQUITATIVA DEL PLATA	0,3	93	23	71
68	A	VICTORIA	0,3	93	-7	66
69	O	CAJA DE TUCUMÁN	0,3	93	-7	67
70	C	NUEVA	0,2	94	-10	69
71	A	ORÍGENES VIDA	0,2	94	-1	70
72	A	ESCUDO	0,2	94	15	75
73	A	NACIÓN RETIRO	0,2	94	14	76
74	C	TRIUNFO	0,2	95	8	74
75	A	CRÉDITOS Y GARANTÍAS	0,2	95	3	73
76	A	SEGUNDA PERSONAS	0,2	95	23	82
77	A	PRUDENCIA	0,2	95	7	81
78	A	FIANZAS Y CRÉDITO	0,2	95	5	80
79	C	DULCE	0,2	96	367	124
80	A	TESTIMONIO	0,2	96	-8	78
81	A	HAMBURGO	0,2	96	7	83
82	A	INSTITUTO SALTA	0,1	96	14	87
83	A	SURCO	0,1	96	-20	77

84	A	ANTÁRTIDA	0,1	96	9	91
85	A	ASEGURADORA TOTAL	0,1	96	1	88
86	C	PROTECCIÓN MUTUAL	0,1	97	10	92
87	A	AFIANZADORA	0,1	97	-10	86
88	A	PROGRESO	0,1	97	-8	89
89	A	ASEGURADORES DE CAUCIONES	0,1	97	-6	90
90	A	BINARIA VIDA	0,1	97	9	94
91	A	ARGOS	0,1	97	10	96
92	A	TRES PROVINCIAS	0,1	97	5	95
93	E	COFACE	0,1	97	-20	85
94	A	SOL NACIENTE	0,1	97	10	100
95	A	PROVINCIA VIDA	0,1	98	7	98
96	A	BHN	0,1	98	14	106
97	A	VIRGINIA	0,1	98	0	102
98	A	SMSV	0,1	98	7	105
99	C	COPAN	0,1	98	6	107
100	A	INTERACCIÓN GENERALES	0,1	98	-1	104
101	A	ORÍGENES RETIRO	0,1	98	-52	79
102	A	SAN CRISTÓBAL RETIRO	0,1	98	-12	101
103	A	IAM	0,1	98	-30	93
104	A	NATIVA	0,1	98	-17	97
105	A	HSBC RETIRO	0,1	98	-16	99
106	A	PLENARIA	0,1	98	32	110
107	A	NOBLE	0,1	99	33	111
108	A	RECONQUISTA ART	0,1	99	-5	108
109	A	ALBA	0,1	99	-4	109
110	C	AGROSALTA	0,1	99	-	
111	C	MUTUAL RIVADAVIA	0,1	99	14	114
112	A	NIVEL	0,1	99	6	113
113	A	TPC	0,1	99	46	122
114	A	ASV	0,1	99	28	119
115	A	PREVINCA	0,1	99	19	118
116	A	SEGUNDA RETIRO	0,1	99	-40	103
117	C	PRODUCTORES DE FRUTAS	0,1	99	-6	115
118	A	LATITUD SUR	0,0	99	-64	84
119	A	INSUR	0,0	99	-7	116
120	A	COSENA	0,0	99	17	120
121	A	SEGUROS MÉDICOS	0,0	99	-15	112
122	A	BENEFICIO	0,0	99	41	125
123	A	HANSEATICA	0,0	99	65	130
124	A	CESCE	0,0	99	161	136
125	A	METROPOL	0,0	99	-16	117
126	A	PROYECCIÓN RETIRO	0,0	100	-	
127	A	BINARIA RETIRO	0,0	100	-6	123
128	C	LUZ Y FUERZA	0,0	100	-12	121

129	A	UNIDOS RETIRO	0,0	100	14	131
130	A	CERTEZA	0,0	100	7	129
131	A	CAMINOS PROTEGIDOS ART	0,0	100	-7	127
132	A	CAMINOS PROTEGIDOS	0,0	100	-21	126
133	A	BONACORSI	0,0	100	-3	133
134	A	PIEVE	0,0	100	47	139
135	A	CREDICOOP RETIRO	0,0	100	-8	132
136	A	ASSEKURANSA	0,0	100	-4	134
137	A	INST. ENTRE RÍOS RETIRO	0,0	100	31	141
138	A	SENTIR	0,0	100	12	137
139	A	ASOCIART RC	0,0	100	-18	135
140	C	ASOCIACIÓN MUTUAL DAN	0,0	100	-49	128
141	C	METROPOL MUTUOS	0,0	100	9	140
142	C	ARGOS MUTUAL	0,0	100	2	138
143	A	SANTÍSIMA TRINIDAD	0,0	100	8	144
144	A	SMG RETIRO	0,0	100	122	152
145	A	CRUZ SUIZA	0,0	100	2	143
146	O	CAJA DE PREVISIÓN	0,0	100	-5	142
147	A	MAÑANA	0,0	100	1	145
148	A	CONSTRUCCIÓN	0,0	100	25	148
149	A	METLIFE RETIRO	0,0	100	20	149
150	A	MERCANTIL ASEGURADORA	0,0	100	-2	146
151	A	WARRANTY	0,0	100	295	155
152	C	GARANTÍA MUTUAL	0,0	100	6	150
153	A	PROFUTURO RETIRO	0,0	100	900	161
154	A	QBE RC	0,0	100	-6	151
155	A	FDF	0,0	100	4	153
156	A	PROFUTURO VIDA	0,0	100	19	154
157	A	PREVISORA	0,0	100	9	156
158	A	GALICIA RETIRO	0,0	100	36	159
159	A	TERRITORIAL VIDA	0,0	100	23	160
160	A	FED. PATRONAL RETIRO	0,0	100	16	162
161	A	EUROAMÉRICA	0,0	100	82	163
162	A	COMARSEG	0,0	100	-71	158
163	A	SAN PATRICIO	0,0	100	-96	157
164	O	INSTITUTO DE JUJUY	0,0	100	-	
		Sin producción				
165	E	AMERICAN HOME	-		-	
166	A	BRADESCO	-		-	
167	A	CAJA RETIRO	-		-	
168	A	CALEDONIA	-		-	
169	A	CONFLUENCIA	-		-	
170	A	CRÉDITOS DEL MERCOSUR	-		-	
171	A	INDEPENDENCIA	-		-	
172	A	INSTITUTO MISIONES	-		-	

173	A	INTERNACIONAL	-	-
174	A	JUNCAL PATRIMONIALES	-	-
175	A	OVERSAFE RETIRO	-	-
176	A	POR VIDA	-	-
177	C	SUMICLI	-	-
178	A	XL INSURANCE	-	-
179	A	ZURICH RETIRO	-	-

Fuente: Comunicación 3323 Anexo II de la Superintendencia de Seguros de la Nación

Anexo 2: Marco Normativo Seguros⁷⁰

RAMOS DE SEGUROS

Desde la entrada en vigencia del Reglamento General de la Actividad Aseguradora, aprobado por Resolución General Nº 21.523, las entidades aseguradoras autorizadas a operar en las distintas ramas del seguro, podrán utilizar los planes, cláusulas y demás elementos técnico – contractuales aplicables a dichas ramas del seguro, que fueran aprobados por la Superintendencia de Seguros de la Nación mediante Resolución de Carácter General, sin necesidad de tramite previo alguno (c.f. Art 23.1.1.). Las normas dictadas por este Organismo con anterioridad que establezcan algún requisito en este sentido, han quedado derogadas implícitamente. (Circular 2.789 de fecha 11/02/1993).

RESOLUCIONES DE CARÁCTER GENERAL

AUTOMOTORES

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo de Vehículos Automotores y/o Remolcados pueden operar con las siguientes coberturas)

- *Cobertura al Exterior*

Camiones y Micros: Resolución Nº 26.598 (Circular 3.912)

Camiones y Micros: Resolución Nº 25.281 (Circular 3.595)

Camiones – Carga Únicamente: Resolución Nº 21.319 (Circular 2.582)

Autos particulares: Resolución Nº 23.875 (Circular 3.172)

Autos particulares Circular Nº 3.192

Transporte Multimodal Resolución Nº 25.689

- **Responsabilidad Civil hacia Terceros Transportado y no Transportados**

Responsabilidad Civil Obligatoria: Resolución Nº 21.999 y 22.058 Circulares Nº 2.778 y 3.809

Responsabilidad Civil con Limites: Resolución Nº 22.187 y circular 2.842 o 27.033

- **Cobertura de Casco**

RESPONSABILIDAD CIVIL

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo de Responsabilidad Civil pueden operar con las siguientes coberturas)

⁷⁰ <http://www.ssn.gov.ar/storage/registros/aseguradoras/ramos/resoluciones%20generales.htm> al 24/11/2013

- **Condiciones Generales**

Resolución N° 16.843

Carta Circular N° 1.788

- **R.C. por el Uso de Instalaciones a Vapor, Agua Caliente o Aceite Caliente:**

Resolución N° 15.389 (Circular 1.442)

Circular 1.669

- **R.C. Médicos**

Resolución N° 15.517 (Circular 1.458)

Resolución N° 16.115

Resolución N° 16.680

Carta Circular N° 1.030

- **R.C. Garages:**

Resolución N° 15.547 (Circular 1.462)

Carta Circular N° 961

Carta Circular N° 1.036

Carta Circular N° 1.510

Carta Circular N° 1.636

Carta Circular N° 1.780

- **R.C. Carteles**

Resolución N° 16.879 (Circular 1.628)

- **R.C. Construcciones**

Resolución N° 16.934 (Circular 1.646)

- **R.C. Incendio, Rayo, Explosión, Etc. y Comprensiva**

Resolución N° 17.082 (Circular 1.668)

Resolución N° 17.355 (Circular 1.715)

Resolución N° 19.210 (Circular 2.003)

Circular N° 1.669

Carta Circular Nº 1.214

Carta Circular Nº 1.335

Carta Circular Nº 1.387

Carta Circular Nº 1.391

Carta Circular Nº 1.637

Carta Circular Nº 1.767

- **R.C. Tintorerías**

Resolución Nº 17.955 (Circular 1.774)

Carta Circular Nº 1.386

Carta Circular Nº 1.527

Carta Circular Nº 1.774

Carta Circular Nº 1.638

Carta Circular Nº 1.669

- **R.C. Profesionales de la Construcción**

Resolución Nº 18.268 (Circular 1.842)

- **R.C. Productos**

Resolución Nº 18.554 (Circular 1.885)

- **R.C. Ascensores**

Resolución Nº 16.879

- **R.C. Hechos Privados**

Resolución Nº 16.879

- **R.C. p/ la Guarda y/o Depósito de Vehículos Automotores y Garages**

Resolución Nº 15.547

Carta Circular Nº 961

Carta Circular Nº 1.036

- **R.C. Clínicas, Sanatorios, Hospitales o Cualquier otro Centro Asistencia**

Resolución Nº 19.210 (Circular 2.005)

CAUCIÓN

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Caución pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Obra Pública**

Resolución N° 17.047

- **Obra Privada**

Resolución N° 19.213

- **Suministros Servicios Privados**

Resolución N° 20.464

- **Suministros Servicios Públicos**

Resolución N° 20.943

- **Garantías Alquileres**

Resolución N° 13.760 .

Resolución N° 13.841 - Modifica parcialmente la Resolución 13.760

Resolución N° 23.083 - Nuevo Plan – Condiciones Contractuales

- **Diferimiento de Impuestos**

Resolución N° 31.577

- **Garantías de Veracidad**

Resolución N° 19.802

- **Garantías Judiciales**

Resolución N° 19.356

- **Garantías Aduaneras**

Resolución N° 29.358

Resolución N° 30.711

Resolución Nº 31.584

- **Prefinanciación de Exportadores**

Resolución Nº 19.378

- **Municipalidad de Buenos Aires**

Resolución Nº 13.854

- **Acopiadores de Granos**

Resolución Nº 18.963

- **Audidores de Entidades Financieras- Desempeño Actividad o Profesión**

Resolución Nº 23.260

Resolución Nº 24.020

- **Permisarios del Sistema de Transporte Público de Pasajeros**

Resolución Nº 25.505

Resolución Nº 26.941

Resolución Nº 26.942

- **Agentes I.A.T.A.**

Resolución Nº 27.358

- **Agentes de Lotería de Santa Fé**

Resolución Nº 27.674

- **Garantías Aduaneras domiciliarias**

Resolución Nº 29.799

- **Garantía de Inscripción en el Registro de Importadores y Exportadores**

Resolución Nº 31.776

SEGURO TÉCNICO

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Seguro Técnico pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Equipos Electrónicos:**

Resolución N° 18.977 (Circular 1.962 del 12/12/86).

Carta Circular 16.573

- Todo Riesgo Contratista, Todo Riesgo Montaje, Equipo de Contratista y Rotura de Maquinarias

Circular del IndeR N° 43 del 07/02/90.

Circular del IndeR N° 44 del 07/06/90.

GRANIZO

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Granizo pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Incendio, Rayo y Explosión**

Condiciones Generales para el Seguro de Granizo (optativo para cooperativas)
Resolución N° 9.503

Resolución N° 9.882 - modifica el artículo 2º Riesgo Cubierto de la Resolución

Condiciones Generales de Sociedades Anónimas: Resolución N° 9.440

Resolución N° 9.721 - modifica el artículo 2º Riesgo Cubierto de la Resolución N° 9.440

- **Cláusulas Adicionales**

Carta Circular N°1.508

Circular N° 2.466

Circular N° 2.473

- **Condiciones Particulares**

Resolución N° 9.440, Carta Circular N° 1.079, 981, 1.304, 1.435

- **Seguro de Granizo para Plantaciones de Tabaco (Jujuy y Salta)**

Resolución N° 15.532

- **Seguro de Granizo para Plantaciones de Tabaco (Tucumán y Catamarca)**

Resolución N° 19.067

- **Seguro de Granizo para Plantaciones de Tabaco (Misiones)**

Resolución N° 20.235

- **Perdida de Hojas Especiales**

Resolución N° 20.619

GANADO

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Ganado pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Muerte del Animal por Enfermedad o Accidentes, Incendio, Rayo o Explosión, Inundación o Terremoto.**

Resolución N° 9.399

Resolución N° 1.010

Resolución N° 21.096

Circular N° 1.117

Circular N° 1.000

CRISTALES

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Cristales pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Rotura y Rajadura de Vidrios y Espejos**

Resolución N° 9.370

Resolución N° 14.621

ROBO Y RIESGOS SIMILARES

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Robo y Riesgos Varios pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Condiciones Generales Comunes para los Seguros de Robo y Riesgos Similares**

Resolución N° 18.377 (Anexo I)

- **Condiciones Generales Específicas para el Seguro de Robo Actividades Comerciales Industriales y Civiles**

Resolución N° 18.377 (Anexo II)

- **Condiciones Generales Específicas para el Seguro de Robo o Hurto Viviendas Particulares**

Resolución N° 18.377 (Anexo III)

- **Condiciones Generales Especificas Para el Seguro de Robo de Valores**
Resolución N° 18.377 (Anexo IV)
- **Condiciones Generales Especificas para el Seguro de Joyas, Alhajas , Pieles y Objetos Diversos (Todo Riesgos)**
Resolución N° 18.377 (Anexo V)
- **Condiciones Generales Especificas para el Seguro de Joyas, Alhajas , Pieles y Objetos Diversos (Robo, Hurto e Incendio)**
Resolución N° 18.377 (Anexo V)
- **Condiciones Generales Especificas para el Seguro de Joyas, Alhajas , Pieles y Objetos Diversos (Robo o Hurto)**
Resolución N° 18.377 (Anexo V)
- **Condiciones Generales Especificas para el Seguros de Robo de Valores en Transito**
Resolución N° 19.357 (Anexo I)
- **Condiciones Generales Especificas para el Seguro de Fidelidad de Empleados**
Resolución N° 9.439

RIESGOS VARIOS

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Riesgos Varios pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Condiciones Generales para los Seguros de Riesgos Varios**
Resolución N° 9.507
- **Condiciones Generales Especificas para Riesgos Varios**
Resolución N° 9.507
- **Cláusula Anexa a las Condiciones Generales Especificas para Riesgos Varios**
Resolución N° 9.507
- **Cláusula Anexa a las Condiciones Generales Especificas para Riesgos Varios**
Resolución N° 9.507
- **Cláusula Anexa a las Condiciones Generales Especificas para Riesgos Varios**
Resolución N° 9.507

- **Riesgos Varios Seguros de daños a Mercaderías por Falta de Frío por Paralización o Deficiencia de la Instalación Refrigeradora**

Resolución N° 9.507

- **Seguros de Perdida de Sustancias Líquidas y Gaseosas Contenidas en Recipientes**

Resolución N° 9507

- **Seguro de Daños por Acción del Agua u Otras Substancia**

Resolución N° 9.507

- **Seguro de Daños a Maquinarias**

Resolución N° 9.507

TRANSPORTE DE MERCADERIAS

- **TERRESTRE**

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Transporte Terrestre de Mercaderías pueden operar con las siguientes coberturas)

Resolución N° 9.342

Resolución N° 7.249

Resolución N° 15.014

- **AEREO**

(Las entidades autorizadas a operar en el seguro de Transporte Aéreo pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Cabotaje**

Resolución N° 9.342

Resolución N° 7.249

Resolución N° 15.014

- **Internacional**

Resolución N° 16.133 (Condiciones Particulares y Tarifas)

- **MARITIMO**

(Las entidades autorizadas a operar en el seguros de Transporte Marítimo pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Cláusulas Adicionales y tarifas**

Resolución N° 14.918

Resolución N° 16.133

Circular 4.038

CASCOS Y MAQUINARIAS DEL BUQUE

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Casco y Maquinarias del Buque pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Contra Todo Riesgo, Riesgos Enumerados, Libre Averías Particular, Libre Averías Particular Absolutamente, y Perdida Total Solamente**

Resolución N° 18.079

AERONAVEGACION

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Aeronavegación pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Daños a Aeronaves , Responsabilidad Civil Aeronáutica, Accidentes Personales Aeronáuticos**

Resolución N° 9.553

Resolución N° 15.271

INCENDIO

(Las entidades autorizadas a operar en el ramo Incendio pueden operar con las siguientes coberturas)

- **Condiciones Generales para el Seguro de Incendio y Condiciones particulares**

Resolución N° 16.192

- **Cláusula de Interpretación de las Exclusiones a la Cobertura**

Resolución N° 13.664

- **Cobertura Adicional de Responsabilidad Civil a Consecuencia de Incendio y/o Explosión**

Resolución N° 16.845

- **Anexo I y II Póliza de Seguro de Interrupción de la Explotación a Consecuencia de Siniestros Cubiertos por la Póliza de Incendio, Condiciones Particulares y Condiciones Generales**

Resolución N° 18.078

- **Cláusula e Indemnización de la Mercadería Siniestrada a Valores de Venta**

Resolución N° 18.009

- **Mercaderías y Suministros – Póliza de Declaración**

Tarifa de Incendio N° 13 de la cámara de aseguradores con tarifa actualizada por las Resoluciones N° 16.489, 17.332, Art. 22 de la Resolución N° 13.665 y Circular N° 1.805.

Resolución N° 21.398

- **Cláusula para Pólizas de Reconstrucción y/o Reposición y/o Reparación.**

Resolución N° 12.953