Prevención Salud

# Reporte de sustentabilidad 2015/2016

## Proceso de Responsabilidad Social Empresaria

Basado en:
ISO 26000
GRI G4 (De Conformidad Esencial)
PACTO GLOBAL de NACIONES UNIDAS

"El bienestar se elige"

## Diálogo con los grupos de interés

Es el eje fundamental de nuestra estrategia; de allí sacamos ideas, damos respuestas e incorporamos sus expectativas a los planes de acción que llevamos adelante en todos los ámbitos de nuestro negocio. El diálogo e involucramiento con las partes interesadas es el eje de nuestro Proceso de RSE. Desde el inicio del mismo en el Grupo Sancor Seguros, se lleva adelante en forma sistematizada a través de estándares internacionales. En la actualidad, el Proceso de Diálogo del Grupo ha alcanzado por lo menos a 15 grupos de interés (empleados, proveedores, Productores Asesores de Seguros, clientes empresas, clientes individuos, comunidad, academia, gobierno, medios, competencia, cámaras, entre otros). A partir de 2016 estamos desarrollando este Proceso de RSE en Prevención Salud y planificando los diálogos a desarrollar.

## Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables

Uno de los pilares de nuestra actividad es la innovación, que aplicamos al diseño de productos sustentables desarrollados según los más elevados estándares de calidad y a la prestación de servicios eficientes, siempre en un marco de respeto por los Derechos Humanos y el ambiente en el que operamos. Nuestra premisa es trabajar en favor de la creación de una cultura de la prevención en el ámbito vial, laboral, de la salud y en la sociedad en general. Todo ello se resume en el objetivo consistente en desarrollar nuestro negocio en forma responsable, creando valor económico, ético, ambiental y social con cada operación que realizamos, producto que lanzamos y programa que llevamos a cabo. Ese es nuestro trabajo, cuidar las cosas más importantes de la vida.

## Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la prevención, seguridad y salud

Buscamos impulsar la prevención, la seguridad y la salud de nuestra gente, nuestra cadena de valor, clientes y asociados, la sociedad en general y las generaciones futuras. La consigna es crear valor allí donde somos expertos, en el ámbito de nuestro negocio, buscando que la prevención sea una actitud permanente, de todos y por todos. Nuestros programas están orientados a generar valor esencial en nuestros grupos de interés y aún más allá, alcanzando a todos aquellos sectores vulnerables que puedan ser afectados.

## Generación de valor a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico, económico y social de la región y el país

Comprometidos con el desarrollo de las comunidades en las que estamos insertos, nuestro Grupo ha invertido en la creación de un Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES). Se trata de una iniciativa cuyo objetivo es formar un conglomerado de empresas de base tecnológica que produzca ingresos económicos y contribuya a transformar la matriz productiva de la economía regional y nacional, generando puestos de trabajo para recursos humanos altamente calificados. A través del CITES y la promoción del cooperativismo, tenemos la posibilidad de generar cambios en las economías regionales y eso es un factor fundamentalmente diferenciador.

## Sistematización y Medición del desempeño económico, social y ambiental

Desde el año 2016 iniciamos el Proceso de RSE en Prevención Salud contando con la experiencia de 11 años de trabajo en gestión de la sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros. En Prevención Salud, utilizamos también lineamientos internacionales de gran reputación para la puesta en marcha y avance de nuestro Proceso de RSE a través de la medición de nuestro desempeño: la Iniciativa de Reporte Global, GRI con su Guía G4, la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 y los 10 Principios que promueve el Pacto Global de Naciones Unidas, donde fuimos votados para integrar la Secretaría Ejecutiva. Nuestra planificación estratégica, el Análisis de Materialidad y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000.

# Estrategia de Sustentabilidad

La estrategia de Sustentabilidad de Prevención Salud -enmarcada en la estrategia del Grupo Sancor Seguros - está basada en la creación de valor económico, social y ambiental, considerando el largo plazo, para todos nuestros grupos de interés y el desarrollo sustentable de nuestra comunidad y las futuras generaciones. Se basa en cinco pilares, los cuales son puestos en práctica a través de nuestro Proceso de RSE.

Precisamente a partir de la creación de Prevención Salud, es que se incorporó el eje Salud en el pilar sobre "Desarrollo de Iniciativas de RSE".

**Diálogo** con los grupos de interés

**Innovación** en el desarrollo de productos y servicios sustentables

Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la **prevención, seguridad y salud**

**Generación de valor** a través del conocimiento, fortaleciendo el desarrollo científico

Sistematización y **Medición del desempeño** económico, social y ambiental

# ÍNDICE


Estrategia de Sustentabilidad. . . . . 1
Mensaje de la alta dirección . . . . . 3

1- NUESTRA EMPRESA
Quiénes somos ..... 04
Presencia en el país ..... 05
Nuestros Productos. Planes de Salud ..... 05
Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria ..... 06
Sustentabilidad integrada en la Gestión Estratégica del Negocio. Gobierno RSE ..... 06
Liderazgo y participación activa en la Sociedad. Pacto Global de Naciones Unidas ..... 06

2- COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE
Ciudadano Sustentable ..... 07
Diálogo por un Ciudadano Sustentable ..... 08
Proceso de RSE en Prevención Salud ..... 09
Adopción de la Norma ISO 26000 ..... 10
Identificación de temas Materiales del negocio ..... 10
Mapeo de grupos de interés ..... 11

3- PRÁCTICAS JUSTAS EN LA INDUSTRIA
Desempeño económico ..... 12
Anticorrupción ..... 12
Promoción de RSE en la Cadena de Valor. Compromiso con nuestros proveedores ..... 13

4- PRÁCTICAS LABORALES
Trabajo y relaciones laborales ..... 14
Condiciones de trabajo y protección social ..... 14
Comunicación y formación en RSE ..... 15
La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados ..... 16
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo ..... 16

5- ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Compromiso con nuestros afiliados ..... 17
Servicio de atención y apoyo al afiliado ..... 17
Nuevos desarrollos ..... 19
Responsabilidad por los productos y servicios ..... 19
Protección y privacidad de los datos de los afiliados ..... 20
Educación, protección de la salud y seguridad de los afiliados ..... 20

6- PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
Nuestro compromiso con los DDHH. Declaración de la Política de Derechos Humanos ... 21
Promoción de los Derechos Humanos en nuestro negocio: el derecho a la vida y la salud ..... 21
Un Objetivo de Desarrollo Sostenible para “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades” ..... 22

7- PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD
Educación por la prevención y la salud ..... 23
Prevención y salud en nuestra comunidad ..... 23

8- CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
Estrategia de cuidado del ambiente ..... 25
Uso sostenible de los recursos ..... 25
Conformidad ambiental de los productos y servicios ..... 25
Prevención de la contaminación ..... 26

9- INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE
Influencia e impacto en los grupos de interés ..... 27
Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: Comunicación para el Progreso ..... 28
Indicadores de Sustentabilidad ..... 28
Anexo Indicadores ..... 33
Glosario ..... 35

# MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

## Carta del Presidente, José Sánchez

A dos años de la creación de nuestra empresa, hoy estamos dando los primeros pasos en nuestro Proceso de Responsabilidad Social Empresaria y publicando el primer Reporte de Sustentabilidad para dar fe del compromiso que tenemos con el desarrollo sostenible del negocio y de la sociedad.

Apoyándonos en la experiencia del Grupo Sancor Seguros, a quien pertenecemos, y que hace ya 11 años trabaja en la gestión de sustentabilidad, hemos incorporado aspectos clave que atraviesan nuestra gestión desde el inicio y esto nos ha permitido también sentirnos cómodos con emprender este proceso, aún con poco tiempo de trayectoria en el mercado de la medicina prepaga.

Asimismo, nos alienta el haber empezado a transitar este camino de la mano de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas en las áreas de trabajo que el Pacto nos propone: derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y anticorrupción. Y nos da la tranquilidad de que no solo estamos bien encaminados en cuanto al propio negocio, sino también en lo que refiere a los impactos que podamos tener, más allá de nuestras operaciones cotidianas.

En Prevención Salud buscamos brindar un servicio prestacional de excelencia a nuestros afiliados, en pos de garantizar su salud y calidad de vida, así como el bienestar general de la comunidad donde nos desarrollamos. Para ello es de suma importancia tanto promover la calidad humana dentro de nuestro equipo de trabajo que atiende a los afiliados, como un ambiente y relaciones anclados en el respeto de los derechos humanos.

Y si bien nuestro camino recién se inicia, en este primer Reporte de Sustentabilidad queremos compartir con nuestros grupos de interés lo que ya estamos haciendo, lo que queremos hacer, nuestras metas y también dejar de manifiesto nuestro compromiso de mejora continua, alineando la estrategia de nuestro negocio con los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, y las metas al 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De este modo, invitamos a todos los lectores y las personas que de algún modo se vinculan con Prevención Salud, a dialogar con nosotros y a que nos ayuden a crecer tanto en calidad de nuestros servicios como en la sustentabilidad de nuestra gestión.

Abrazos,

**José Sánchez**
**Presidente**
**Prevención Salud**

# 1 NUESTRA EMPRESA

## Quiénes somos

Prevención Salud fue presentada al mercado como la empresa de medicina prepaga del Grupo Sancor Seguros, en octubre de 2013 y comenzamos con el servicio prestacional en marzo de 2014.

Nuestro propósito es brindar protección, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud a los usuarios, a través de una modalidad de asociación voluntaria mediante sistemas pagos de adhesión, ya sea con prestadores propios o a través de terceros contratados. Operamos con planes tanto obligatorios, como de adhesión voluntaria y/o superadores o complementarios, mediante coberturas y modalidades expresamente autorizadas por la Superintendencia de Servicios de Salud.

## MISIÓN

Velar por la calidad de vida y la salud de nuestros afiliados, brindando un servicio prestacional de excelencia con el máximo profesionalismo, calidez humana y cercanía permanente.

## VISIÓN

Aspiramos a ser una empresa de medicina prepaga que, posicionándose dentro de las líderes del país, se diferencie por brindar un servicio de excelencia, contribuyendo así al bienestar de la comunidad.

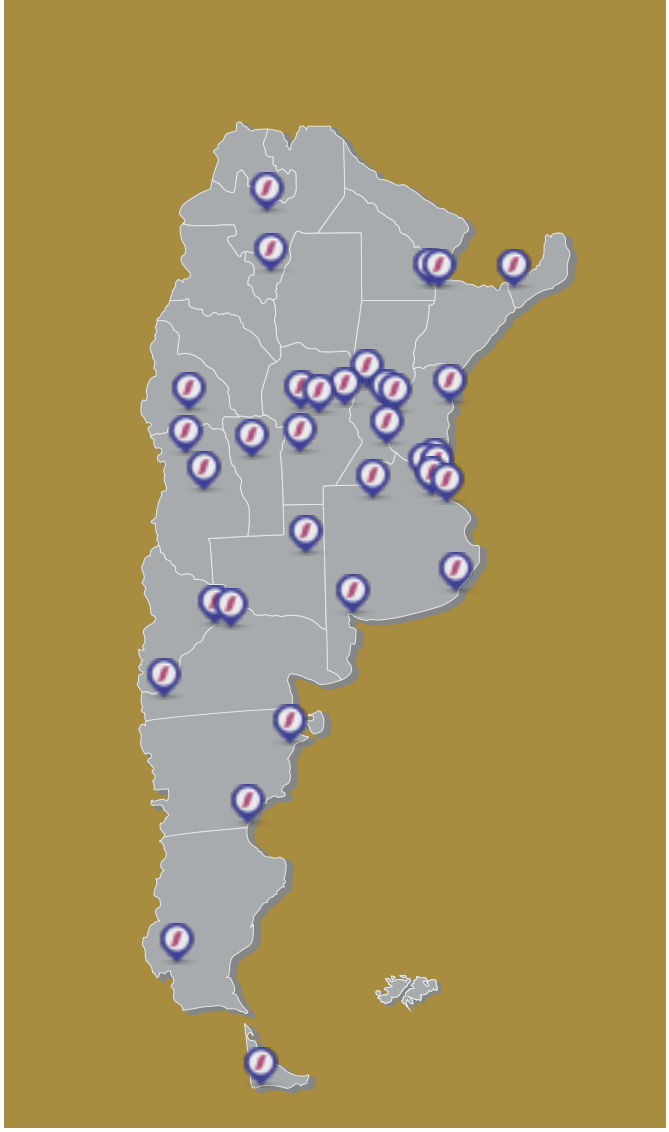
## VALORES

- **Alta calidad:** trabajamos para lograr la excelencia y confiabilidad en los servicios.
- **Innovación:** como vía para posicionarnos en el mercado.
- **Integridad:** nos desempeñamos con valores éticos, transparencia, responsabilidad, lealtad y respeto.
- **Espíritu emprendedor:** fuerza y dinamismo como ejes de nuestro accionar.
- **Compromiso:** con el desarrollo de nuestra gente, estimulando su autonomía y el trabajo en equipo. También estamos comprometidos con nuestro cuerpo de ventas y prestadores de salud, generando un vínculo sólido y compartido.
- **Practicidad:** nuestro estilo está cimentado en la simpleza, agilidad y flexibilidad de los procesos.
- **Actitud de servicio:** sentimos como propios los problemas del otro.
- **Atención personalizada:** estamos cerca, brindando soluciones concretas.
- **Vocación comercial:** tenemos alma comercial que nos impulsa a cuidar a nuestros clientes y crecer permanentemente.
- **Responsabilidad social:** fomentamos la construcción de una cultura de la prevención y promoción de la salud en la comunidad.

## Presencia en el país

### SUCURSALES

**Buenos Aires:** Bahía Blanca; La Plata; Lincoln; Mar del Plata; Pilar; Capital Federal; Temperley; San Isidro;
**Córdoba:** Córdoba; Luque; Río Cuarto; San Francisco
**Santa Fe:** Sunchales; Santa Fe; Rosario
**Mendoza:** Mendoza; San Rafael
**Río Negro:** Bariloche; General Roca
**Entre Ríos:** Paraná; Concordia
**Chubut:** Comodoro Rivadavia; Trelew
**Chaco:** Resistencia
**Corrientes:** Corrientes
**La Pampa:** Santa Rosa
**Misiones:** Posadas
**Neuquén:** Neuquén
**Salta:** Salta
**Santa Cruz:** Calafate
**San Juan:** San Juan
**San Luis:** San Luis
**Tierra del Fuego:** Ushuaia
**Tucumán:** San Miguel de Tucumán



## Nuestros Productos. Planes de Salud

| | |
|---|---|
| Plan A con Copago | Es el más conveniente para quienes utilizan servicios médicos de rutina con poca frecuencia pero desean contar con cobertura total en prácticas quirúrgicas o que requieran internación sin cargo. |
| Plan A1 | Es ideal para aquellas personas que quieren usar el servicio sin abonar un adicional cada vez que lo hacen, pudiendo escoger entre cualquiera de los profesionales listados en Cartilla. La cobertura se complementa con beneficios especiales. |
| Plan A2 | Incluye habitación privada en caso de internación y posibilita la libre elección de prestadores, ya que además de acceder a los que figuran en Cartilla, permite hacer consultas y prácticas con otros de la preferencia del afiliado, recibiendo luego el reintegro correspondiente. |
| Plan A3 | Es ideal para quienes deseen atenderse con los profesionales de su preferencia, pues presenta una amplia Cartilla de prestadores y elevados montos de reintegros, incrementando así las posibilidades de elección como afiliado. |
| Plan A4 | Amplia Cartilla de prestadores, calidad médica de excelencia e importantes reintegros son las características más destacadas de este Plan, ideado para brindar un completo servicio de salud que incluye una cobertura superior en óptica y odontología. |
| Plan A5 | Componen este Plan una extensa Cartilla de profesionales de primer nivel, servicios superadores, habitación suite, altos valores de reintegro, un significativo descuento en medicamentos e importantes diferenciales. |
| Plan A6 | Es el Plan de salud más completo, con cobertura premium, amplia Cartilla de primer nivel, importantes descuentos en medicamentos y numerosos beneficios adicionales exclusivos. |
| Plan Joven | Brinda la libertad de seleccionar la cobertura que el joven quiera, desde el Plan con Copago hasta nuestra cobertura A6, y con un precio diferencial. Por todo esto, el Plan Joven es el plan ideal para jóvenes de 18 a 25 años, ya que reúne calidad de servicio, amplia cobertura y beneficios exclusivos para vivir saludablemente. |

## Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria

### Directorio. Período 2015/2016

Presidente: José Sánchez
Vicepresidente: Federico Ariel

Vocales titulares: Raúl Colombetti
Ricardo Fregona
Eduardo Arabia
Vicente Pili
Eduardo Reixach
Néstor Abatidaga

Vocales suplentes: Oscar Bergese
Horacio Cabrera
Héctor Pandolfi

Síndicos titulares: Norberto Re
Rubén Tosso
Héctor Rossi

Síndicos Suplentes: José Benvenuti
Julio Collino
Juan J. Daga

### Diagrama Funcional

La estructura organizacional de Prevención Salud está compuesta por cuatro áreas:

- **Comercial:** incluye los sectores de Desarrollo Comercial (desarrollo de nuevas oportunidades comerciales y mantención de las actuales), Afiliaciones (cotización, afiliación y facturación) y Atención al Afiliado (fidelización de los afiliados).
- **Operaciones:** abarca los Procesos Operacionales (gestión de reintegros, recuperos y auditoría de facturación) y la Administración Prestacional (gestión de prestadores).
- **Técnico-Médico:** es el área técnica de salud.
- **Relacionamiento con Obras Sociales:** el principal objetivo es la vinculación con obras sociales.

## Sustentabilidad integrada en la Gestión Estratégica del Negocio. Gobierno RSE

Además de formar parte del Grupo Estratégico de RSE (GERSE) del Grupo Sancor Seguros, Prevención Salud ha constituido su propio Comité de RSE formado por la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales del Grupo Sancor Seguros; las Gerencias General, Comercial, de Operaciones y de Relacionamiento con Obras Sociales de Prevención Salud y la Jefatura de Atención al Afiliado.

Este grupo tiene la misión de analizar la viabilidad de los proyectos para gestionar la estrategia de sustentabilidad y validar las propuestas que se presenten en cada reunión. El mismo tiene, entre sus funciones principales, brindar su aporte y aprobación al proceso y programas de RSE, aprobar los proyectos estratégicos que involucren a los grupos de interés y evaluar y aprobar las expectativas surgidas de los diálogos con los grupos de interés para presentar a la Alta Dirección.

## Liderazgo y participación activa en la Sociedad. Pacto Global de Naciones Unidas

Prevención Salud adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas en 2015 y desde entonces formamos parte de la Mesa Directiva de la Red Argentina. Además participamos activamente en la Secretaría Ejecutiva con la motivación de ampliar e implementar el compromiso con esta iniciativa internacional en las empresas de nuestro país.

Estamos empezando nuestro Proceso de RSE de la mano del Pacto Global, y a reportar sobre nuestro desempeño en las áreas de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción.

# 2 COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

## Ciudadano Sustentable

Como empresa que desde su origen trabaja en la integración de la sustentabilidad a la gestión del negocio de la mano del Grupo Sancor Seguros, que cuenta ya con 11 años de experiencia en RSE, compartimos y adaptamos a este negocio su Estrategia de Sustentabilidad y nos sumamos a los programas orientados a su cumplimiento.

En tal sentido, en el marco del programa "Ciudadano Sustentable" se identifica nuestra labor y compromisos, con la oportunidad de aportar toda nuestra experiencia y voluntad en el desarrollo del eje "Salud" para cada una de las personas vinculada a la empresa.

Para el Grupo Sancor Seguros, liderar significa principalmente poder señalar un camino partiendo desde nuestros valores e invitar a otros a seguirlo. Ser ejemplo para los demás y ayudar a empoderar a personas e instituciones para generar juntos un verdadero cambio. En 2015, luego de 10 años ininterrumpidos de Proceso de RSE en el Grupo, lanzamos un proyecto integrador que denominamos "Ciudadano Sustentable" y que hoy es el corazón de nuestra gestión de sustentabilidad.

La idea de esta estrategia global e integradora de toda nuestra gestión, es promover un **"Ciudadano Sustentable"** en cada persona vinculada a la organización, vista desde la mirada de una empresa de seguros y de salud. Para esto, proponemos que, a través de su conducta, esta persona alcance 5 variables: conciencia aseguradora y previsora, una fuerte cultura de la prevención, **un estilo de vida saludable**, ética en su accionar y preocupación por el ambiente.

Con este nuevo enfoque, esperamos lograr tanto efectos directos en el negocio (disminución de siniestros, fraudes, muertes, enfermedades, moras, judicialidad y gastos) como la generación de bienestar, seguridad y solidaridad en las personas, creando valor económico, social y ambiental.

**Con la puesta en marcha de esta iniciativa, Prevención Salud se suma para trabajar fundamentalmente el aspecto que apunta a desarrollar "un estilo de vida saludable", promoviendo tanto entre los empleados, funcionarios, canal de ventas, afiliados y comunidad en general, prácticas preventivas orientadas a mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos.**

**Conciencia aseguradora**
- Asegure su patrimonio
- Asegure su persona
- Asegure su familia
- Asegure su empresa

**Prevención**
- Prevención en la calle
- Prevención en el hogar
- Prevención en su empresa
- Prevención en la escuela

**Salud**
- Nutrición adecuada
- Actividad física habitual
- Chequeos periódicos de salud
- Cero adicciones

**Ética Integridad**
- Cumpla las normas
- No cometa ni propicie fraude
- Guiarse por valores solidarios
- Cumpla con los compromisos

**Medio ambiente**
- Adhiera a la política de digitalización
- Use las herramientas web
- Use responsablemente sus recursos
- Asegure un destino sustentable para sus residuos

## Diálogo por un Ciudadano Sustentable

En 2015 se lanzó la idea de generar en todos un "Ciudadano Sustentable", con un proceso de concientización, comunicación y diálogo para difundir este proyecto. Se presentó el concepto a nivel interno, a todos los empleados, para que participen activamente y aporten ideas que enriquezcan alguna de las cinco variables del programa.

En este contexto se realizaron reuniones de diálogo con los empleados para relevar propuestas sobre cómo llevar a la práctica en nuestro negocio las consignas propuestas.

**122**

**propuestas, destinadas a los 5 grupos de interés identificados, fueron relevadas para el eje "Salud" del programa Ciudadano Sustentable**

**PROGRAMA CIUDADANO SUSTENTABLE**
**RESULTADOS CUANTITATIVOS CONSOLIDADOS SOBRE PLANES DE ACCIÓN RELEVADOS:**
reflexión y planificación sobre los **ejes de trabajo y su impacto en los grupos de interés**.

| | PROOVEDORES | COMUNIDAD | INTERMEDIARIOS | AFILIADOS | EMPLEADOS | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Conciencia aseguradora | 12 | 10 | 47 | 34 | 11 | **114** |
| Prevención | 10 | 9 | 44 | 35 | 11 | **109** |
| Salud | 9 | 11 | 46 | 38 | 18 | **122** |
| Ética Integridad | 10 | 10 | 35 | 25 | 10 | **90** |
| Medio ambiente | 9 | 12 | 48 | 28 | 13 | **110** |
| **TOTAL** | **50** | **52** | **220** | **160** | **63** | **545** |

## Proceso de RSE en Prevención Salud

A partir de nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2015 y con la presentación de la primera Comunicación para el Progreso (COP) este año, hemos dado inicio formal al Proceso de Responsabilidad Social Empresaria, con el compromiso de la Gerencia General de la empresa y el respaldo de la Gerencia de RSE del Grupo.

Nuestro Proceso de RSE se retroalimentará permanentemente de los resultados del año anterior, cuando se detecten las oportunidades de mejora y se trabaje en un nuevo plan anual de RSE. Dando inicio en 2016 al Proceso hemos trabajado en las siguientes ETAPAS:

**1. Preparación Interna – Identificar:** en esta etapa inicial y siendo el 1er año del Proceso de RSE, realizamos un análisis de prácticas de la industria de la salud, así como un diagnóstico sobre el estado de la sustentabilidad en nuestra empresa, sensibilización con la Alta Gerencia, la creación de un Comité de RSE, la identificación de temas materiales para Prevención Salud y un Mapeo de grupos de interés.

**2. Escuchar – Analizar - Incorporar:** este año iniciamos el diálogo con empleados para conocer sus ideas de trabajo para el eje "salud" del programa estratégico del Grupo: "Ciudadano Sustentable". Aquí pudimos relevar planes para luego incorporar estos resultados en nuestra gestión de sustentabilidad.

**3. Medir – Verificar - Comunicar:** en función a lo realizado durante el año en el Proceso de RSE, presentamos el Reporte de Sustentabilidad con los resultados, metas e indicadores de desempeño económico, social y ambiental.

### ¿Qué es el Proceso de RSE ?

Consiste en el análisis, la organización y la sistematización de todos los procesos necesarios en la empresa para poner en práctica la Responsabilidad Social Empresaria y gestionar nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Estas acciones están relacionadas entre sí y son desarrolladas a través del diálogo con nuestros diferentes grupos de interés -tanto internos como externos-, la elaboración de planes de acción relacionados a la sustentabilidad y la publicación de los resultados de este proceso en un Reporte de Sustentabilidad. Este Proceso de RSE se retroalimenta con las expectativas de nuestros públicos, entendiendo qué esperan de nosotros, reforzando vínculos y generando un beneficio mutuo.

El objetivo principal es trabajar los temas Materiales de nuestro negocio y hacer de Prevención Salud una empresa líder, con visión de futuro, rentable, con la mejor calidad de servicios y que a la vez considere las expectativas de nuestros grupos de interés y las incorpore a su gestión.

## Adopción de la Norma ISO 26000

Estructuramos nuestra gestión de sustentabilidad a través del Proceso de RSE en base a sus siete Materias Fundamentales, incorporando sus recomendaciones y principios en toda el Proceso de RSE, en el Análisis de Materialidad y en la estructura de este Reporte de Sustentabilidad.

Como lo hacemos en el Grupo Sancor Seguros, utilizamos el sello que diseñamos inspirado en el logo oficial empleado durante el proceso de desarrollo de la Norma ISO 26000 asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y Yang, para identificar cada uno de las secciones de este Reporte en donde se están adoptando asuntos de la mencionada Norma. A través de este diseño, diferenciamos las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia, el Asunto correspondiente que propone la Norma.

Explicación del logo: en verde, la tierra o el cosmos. En azul, la división de acuerdo con el Yin y Yang. Al mismo tiempo, los brazos entrelazados de las personas (vistos desde arriba). Los cuatro círculos representan las cuatro diversidades culturales básicas de la humanidad, las diversidades étnicas básicas. El fondo, algo fluyendo, significando que nada está establecido para siempre, todo debe ser reconsiderado una y otra vez.

## Identificación de temas Materiales del negocio

Este ejercicio que realizamos presenta los temas identificados como Materiales según los Aspectos Materiales que propone la Guía G4 de GRI, los temas Materiales para la industria de la salud, y los temas del Grupo Sancor Seguros que engloban los de Prevención Salud.

Para realizar el Análisis de Materialidad, participaron la Alta Dirección de la empresa y representantes de todas las áreas en el Comité de RSE de Prevención Salud y la Gerencia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros.

### ETAPAS de la MATERIALIDAD

**Etapa 1 - Identificación**

Identificamos 28 temas Materiales distribuidos en 6 categorías esquematizadas a partir de la Norma ISO 26000. Los mismos fueron seleccionados a partir de fuentes internas y externas de la empresa, aspectos incluidos en la Guía G4, Materias Fundamentales de la ISO 26000, Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los temas Materiales de la industria de la salud en el mundo.

**Etapa 2 - Priorización**

Esta etapa inicial fue realizada por el Comité de RSE de la empresa y su Alta Dirección.

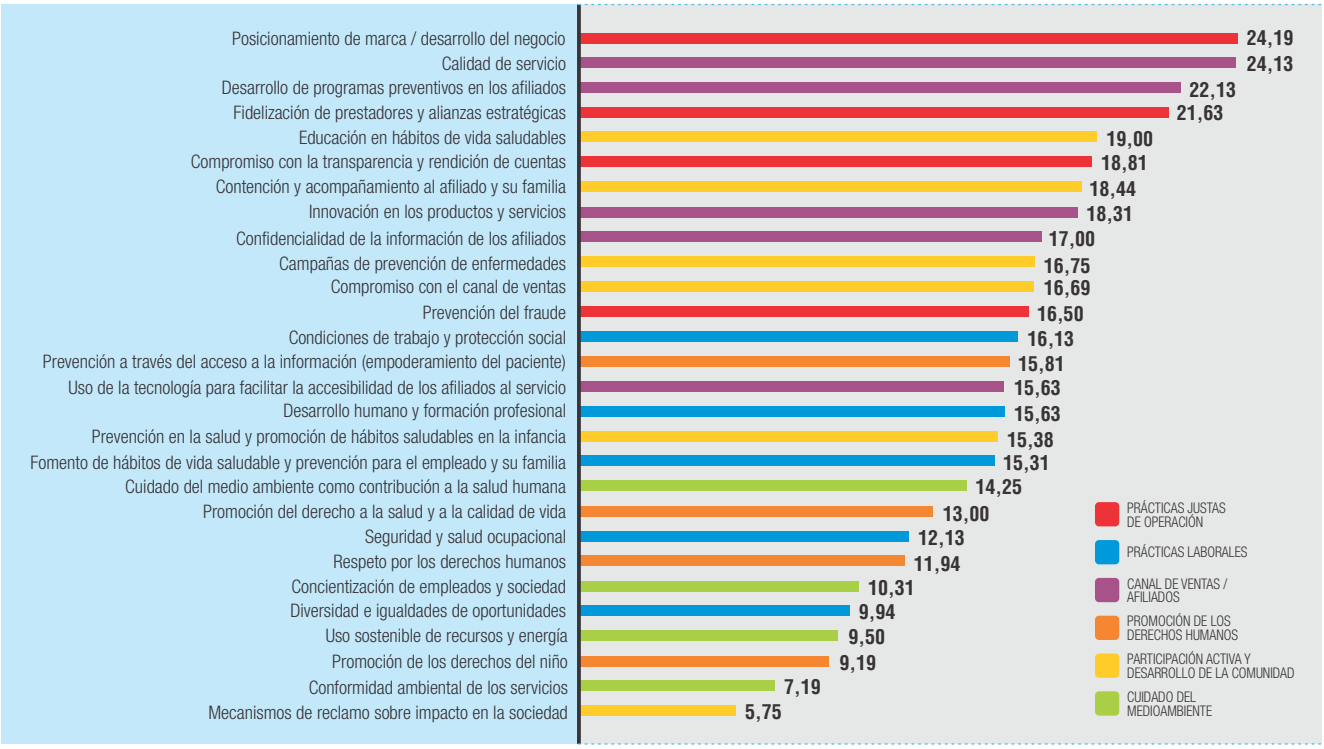
**Etapa 3 - Validación**

La Alta Dirección realizó la validación de este ejercicio, y a su vez aprobó los contenidos seleccionados para ser incluidos en este Reporte de Sustentabilidad.

**Etapa 4 - Revisión**

Este Reporte fue revisado y aprobado por la Alta Dirección de Prevención Salud.

## Temas Materiales de Prevención Salud




## Mapeo de grupos de interés

En función al ejercicio realizado con la Alta Dirección y el Comité de RSE, se definieron los siguientes grupos de interés y su posición hacia la empresa:

| Grupo de interés | Grado de importancia del grupo de interés para Prevención Salud<br>Alta / Media alta / Intermedia / Media baja / Baja | Posición del grupo de interés hacia Prevención Salud<br>A favor / A favor moderado / Neutral / Crítica moderada / Muy crítica |
|---|---|---|
| Empleados y sus familias | Alto | A favor |
| Empleados del Grupo, afiliados | Alto | A favor moderado |
| Prestadores | Alto | Crítica moderada |
| Proveedores | Medio alto | A favor moderado |
| Reguladores (Superintendencia - ANMAT) | Medio alto | Crítica moderada |
| Gobierno (Ministerio de Salud y Secretaría de Comercio) | Medio alto | Neutral |
| Hospitales / Obras sociales | Alto | A favor moderado |
| Afiliados y sus familias | Alto | A favor moderado |
| Comunidad local | Intermedia | Neutral |
| Organizaciones Sociedad Civil | Intermedia | Neutral |
| Medios de comunicación | Medio alto | Crítica moderada |
| Cámaras empresarias | Medio alto | Neutral |
| Canal de ventas | Alto | A favor moderado |

# 3 PRÁCTICAS JUSTAS EN LA INDUSTRIA

## Desempeño económico

El sector privado de la salud en nuestro país, cuya actividad está regulada por la Ley 26.682 y normas reglamentarias, presenta algunas características muy ligadas al contexto socioeconómico actual, entre las cuales cabe destacar una diversificación hacia otros negocios como los riesgos del trabajo y la integración de prestadores propios (clínicas, centros médicos, sanatorios) y alianzas con prestadores de prestigio como estrategia para mejorar costos.

Estas tendencias llevan a pensar que el mercado de salud privado continuará creciendo en la Argentina, pero concentrándose en grandes grupos nacionales que absorben asociados de prepagas pequeñas y medianas.

En nuestro caso, a poco más de dos años del nacimiento de la empresa, contamos con más de 136.000 afiliados en todo el país, y hemos logrado tanto un excelente nivel de servicios como una estabilización prestacional, garantizando calidad de atención a todos los afiliados.

En este desarrollo, los acuerdos con obras sociales son una estrategia clave para nuestro negocio. En tal sentido, en 2015 hemos alcanzado un acuerdo con la Obra Social de Personal de la Industria Molinera (OSPIM) para gerenciar unas 30.000 cápitas en todo el país; y en el ejercicio concretamos también otras operaciones de afiliación con importantes empresas que confiaron en Prevención Salud para ofrecer servicios de medicina prepaga a sus empleados.

| | 2015/2016 |
|---|---|
| **Financiero** | |
| Patrimonio Neto | $297.864.868 |
| **Clientes** | |
| Facturación Anual | $614.020.056 |
| **Proveedores** | |
| Cantidad de Proveedores | 103.002 |
| **Empleados** | |
| Cantidad de Empleados | 144 |
| **Afiliados** | |
| Cantidad de afiliados | 136.119 |
| **Sector Público** | |
| Monto total de impuestos de todo tipo abonados | $98.679.519* |

*Incluye Impuesto a las ganancias - quebranto

## Anticorrupción

**Prácticas Justas de Operación**
Asunto 1. Anticorrupción
Asunto 2. Participación política responsable
Asunto 3. Competencia justa
Asunto 5. Respeto a los derechos de la propiedad

**Derechos Humanos**
Asunto 4. Resolución de reclamaciones
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

### Ética y Transparencia

El comportamiento ético de Prevención Salud, se basa en los valores y principios del Grupo al cual pertenece y que son los que le dieron origen como empresa de medicina prepaga. Asimismo, como empresa del Grupo Sancor Seguros, existen pautas de comportamiento que deben cumplirse en cada uno de los procesos y en todos los ámbitos de trabajo. Estas pautas están contempladas en el Código de Ética del Grupo, cuyo compromiso de cumplimiento es firmado por todo empleado al momento de ingresar a cualquier de las empresas y por tanto son aplicables a todo el personal de Prevención Salud, sin condicionamientos de jerarquías, así como también a todas las relaciones que se establezcan con terceros.

El Código de Ética vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa de todos los miembros de la empresa; comunica los valores de la Organización; expresa las pautas de conducta de los empleados; establece la no discriminación en el empleo y en las relaciones laborales; determina el correcto uso de los bienes y la información; las relaciones con clientes y proveedores y las pautas para la resolución de los conflictos de interés.

**Regulación. Marco de la medicina prepaga**

La actividad del subsistema privado en nuestro país está regulada por la Ley 26.682 y sus correspondientes normas reglamentarias, siendo la Superintendencia de Servicios de Salud la entidad encargada de controlar la actividad. Asimismo, los sujetos comprendidos en dicha ley, estamos inscriptos y autorizados a funcionar a través del R.N.E.M.P. (Registro Nacional de Entidades de Medicina Prepaga).

**Modelo de riesgos para la industria de la salud**

Por el tipo de mercado en el que operamos, abordamos los riesgos más relevantes de fraude que se plantean en la industria de la salud:

- sobrefacturación de proveedores, para cuyo control aplicamos una política de auditorías de facturación permanentes y un sistema de validación on-line;
- sobreprestación, que se controla a través de las autorizaciones médicas, las cuales determinan si corresponde o no hacer las prácticas médicas solicitadas para cada caso;
- falseamiento de la declaración jurada de salud. Este último tipo es el más difícil de controlar y sobre el cual nos encontramos trabajando desde las áreas Técnico-médica de Prevención Salud y Prevención de Fraude del Grupo Sancor Seguros, principalmente en la búsqueda de medidas que permitan prevenir, detectar y controlar el falseamiento de las declaraciones juradas de salud.

## Promoción de RSE en la Cadena de Valor. Compromiso con nuestros proveedores

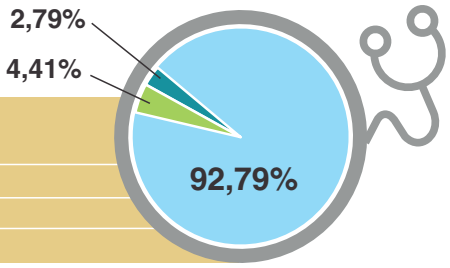
**Prácticas Justas de Operación**
Asunto 4. Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor

Algunos de los criterios para la selección de nuestros proveedores son la calidad, el costo, la cercanía y el nivel de respuesta. Pero también atendemos a pautas éticas, en consonancia con nuestro Código de Ética, que establece que la elección y contratación de proveedores debe estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades del Grupo.

Para el caso de Prevención Salud, los Prestadores Médicos son los proveedores de mayor importancia, porque es a través suyo que precisamente se canalizan las prestaciones de la empresa a nuestros afiliados.

**Principales proveedores**

| Cantidad de Prestadores Médicos | 103.002 |
|---|---|
| Profesionales | 95.577 |
| Farmacias | 4.544 |
| Clínicas y Sanatorios | 2.881 |




### Relacionamiento con los prestadores

Contamos con un esquema de gestión descentralizado, en nuestras principales Unidades de Negocios, a través del cual logramos atención personalizada y respuesta inmediata.

Para fidelizar y enriquecer la Red de Prestadores, realizamos un trabajo intensivo recorriendo las distintas zonas del país, visitando a los referentes más prestigiosos de manera de lograr un vínculo más estrecho y así poder otorgar un servicio de calidad. Y al mismo tiempo, para garantizar dicha calidad, obtenemos información sobre estructura, funcionamiento y resultado de los servicios, con el fin de facilitar la toma de decisiones y monitoreo de la calidad de la prestación brindada.

En agosto de 2015 desarrollamos nuestro sistema de autogestión exclusivo para prestadores, el cual nos permitió conectar, durante el ejercicio, a 1.276 instituciones y profesionales individuales. Esta herramienta ofrece diferentes funcionalidades que permiten simplificar los trámites administrativos. La gestión de autorizaciones, por ejemplo, puede realizarse en forma on-line, posibilitando que el afiliado acceda en forma inmediata a las prestaciones médicas que necesita.

Continuando con el objetivo de brindar un servicio ágil, seguimos trabajando en acciones tendientes a optimizar los tiempos en la realización de trámites con prestadores y afiliados. El plazo de pago a prestadores es de 30 días y se realiza por medio de transferencia bancaria para acelerar tiempos. Esto se complementa con una comunicación fluida y abierta con los prestadores, quienes además tienen la posibilidad de consultar el estado de sus facturas y fecha de pago, lo cual permite fortalecer los vínculos.

### Capacitación

Durante este ejercicio apoyamos a nuestros prestadores en la realización y participación en eventos y congresos organizados por las principales entidades médicas de nuestro país, como por ejemplo la Sociedad Argentina de Pediatría, en cuyo evento participaron aproximadamente 9.000 pediatras de todo el país.

# 4 PRÁCTICAS LABORALES

## Trabajo y relaciones laborales

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

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

Nuestro equipo de trabajo está conformado por un grupo de profesionales que, conociéndose desde proyectos empresariales anteriores, fueron seleccionados para emprender un nuevo desafío dentro del Grupo Sancor Seguros. Por eso decimos que nuestros colaboradores, más allá de estar vinculados por las relaciones laborales, tienen un vínculo fundamental anclado tanto en su trayectoria laboral como en las ansias de crecimiento conjunto orientado al objetivo de garantizar la salud de los afiliados.

Al grupo de trabajo inicial se fueron sumando otros colaboradores conformando un equipo interdiciplinario con alto compromiso y motivación. Dentro de este equipo, velamos por la no discriminación de géneros, religiones, condiciones sexuales ni sociales.

| Indicadores laborales | 2015/2016 |
|---|---|
| Cantidad de empleados | 144 |
| Porcentaje de hombres | 43,1% |
| Porcentaje de mujeres | 56,9% |
| Puestos ejecutivos hombres | 64,3% |
| Puestos ejecutivos mujeres | 35,7% |
| Puestos gerenciales hombres | 25,0% |
| Puestos gerenciales mujeres | 75,0% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres | 46,0% |
| Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres | 54,0% |

| Representación Sindical | 2015/2016 |
|---|---|
| Colaboradores afiliados al Sindicato | 85% |
| Colaboradores no afiliados al Sindicato | 15% |
| Colaboradores en Convenio | 97% |
| Colaboradores fuera de Convenio | 3% |
| Colaborados afiliados a Osseg | 13% |
| Colaborados no afiliados a Osseg | 87% |

Para más información sobre Indicadores laborales, consultar Anexo Indicadores en el Capítulo 9.

## Condiciones de trabajo y protección social

**Derechos Humanos**
Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social

Como empleados del Grupo Sancor Seguros, los colaboradores de Prevención Salud gozan del beneficio de pertenecer a la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (AMESS).

Inicialmente esta entidad se fundó como un Fondo Compensador de Jubilaciones y Pensiones para cuando los colaboradores alcanzan la edad jubilatoria. El mismo consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIJP) y el 70% del sueldo sujeto a aportes que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema es financiado por nuestra empresa y los asociados. De acuerdo con el reglamento, los aportes personales se realizan de la siguiente manera: hasta los 25 años, 1%; de 26 a 35 años, 1,5%; de 36 a 45 años, 2%; de 46 a 55 años, 3% y de 56 años hasta el cese de su actividad, 4%.

Además de ello, desde hace algunos años AMESS ha sumado otros beneficios adicionales para los asociados activos, como préstamos hipotecarios, préstamos personales, panteón social y una serie de asignaciones familiares por diferentes conceptos.

**135**
son los empleados de Prevención Saludo afiliados a AMESS.

| Licencias | CANTIDAD |
|---|---|
| Licencias maternidad | 1 |
| Licencias paternidad | 5 |

**Beneficios**

- Descuentos en seguros
- Descuentos en planes de salud (70% de descuento en farmacias; 20% de descuento sobre el valor del plan; Carencias solo para cirugías estéticas; no se contemplan las prexistencias)
- Metas de antigüedad (por el tiempo de trabajo dentro del Grupo Sancor Seguros)
- Regalo de cumpleaños y bolsón navideño
- Boutique: con precios especiales por productos con la marca de la empresa
- Servicio de Asistencia de Urgencia Área Protegida
- Retiro voluntario
- Asistencia Profesional Personalizada

**Encuesta de satisfacción de los empleados con los pack de salud**

Dentro de las herramientas de diálogo con los empleados, en febrero de 2016 hemos implementado una encuesta de satisfacción sobre el propio servicio que brindamos, considerándolos en este caso también como beneficiarios de nuestros servicios.

Satisfacción general con los servicios de Prevención Salud:

| Poco satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |
|---|---|---|
| 3% | 34% | 63% |

## Comunicación y formación en RSE

**Prácticas Laborales**
Asunto 3. Diálogo Social

A través de la Intranet 2.0 del Grupo Sancor Seguros, nuestros empleados se informan sobre todas las novedades referidas tanto a la gestión del Proceso de RSE; como a los programas que se desarrollan y las acciones puntuales en cada zona.

En cuanto a capacitación, en este primer año de gestión tuvimos una reunión con todos los gerentes y jefes de áreas, con quienes se llevó a cabo un taller sobre el autodiagnóstico que habíamos realizado de la RSE en la empresa. En dicha reunión se aprovechó para capacitarlos en las tendencias actuales de la RSE, el Proceso de RSE y la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros y los avances de la RSE en la industria de la salud en general.

**Propuesta de Voluntariado**

En el Grupo Sancor Seguros se prevé desarrollar un Programa de Voluntariado Corporativo, para lo cual se consultó primero a los empleados y, a partir de sus expectativas, poner en práctica el Programa.

La encuesta fue respondida por más del 56% de los empleados de Prevención Salud (que representan el 26% del total de participantes), de los cuales el 100% manifestó estar de acuerdo con la implementación de este programa y el 85% expresó estar dispuesto a donar parte de su tiempo para participar del mismo.

A partir de este proceso de consulta se definieron dos líneas de acción: trabajar junto a ONGs en campañas, proyectos o eventos a favor de causas sociales; y desarrollar un concurso anual que incluya la elección de dos proyectos puntuales de los empleados.

De este modo facilitamos un nuevo canal de participación de los empleados, contando con la empresa como facilitador e intermediario entre las voluntades.

## La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados

**Prácticas Laborales**
Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional

Los empleados son incluidos dentro de las políticas de Higiene y Seguridad del Grupo Sancor Seguros, con el seguimiento de los profesionales que trabajan dentro de la misma empresa.

Cabe destacar que en el ejercicio el Índice de Incidencia de Accidentes Laborales fue de 0,0 x mil , dado que no se registraron accidentes ni enfermedades profesionales entre los colaboradores de la empresa.

Los empleados de Prevención Salud también están representados en el Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo (Ley N° 12.913 de la Provincia de Santa Fe). El porcentaje de colaboradores representados es del: 58,3%, que corresponde a los 80 empleados que se desempeñan dentro de la Provincia de Santa Fe.

Asimismo, en pos del cuidado tanto del ambiente laboral como del propio cuerpo, los empleados son invitados a participar de las Pausas Activas, que consisten en ejercicios de relajación coordinados por profesionales, dos veces por semana en cada área de trabajo.

Dentro de las acciones de prevención de riesgos, cabe destacar un simulacro de evacuación en el edificio de la Casa Central en Sunchales y la campaña de vacunación antigripal, por la cual se ofrece a todos los empleados colocarse la vacuna sin costo alguno.

## Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

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

Desde julio 2015 a junio 2016, 58 personas fueron capacitadas en diferentes temáticas vinculadas al trabajo administrativo y el desarrollo de capacidades de liderazgo fundamentalmente, llegando a un total de 2.119 horas de capacitación.

| Puestos | Cantidad de personas | Horas Capacitación total | Horas Promedio por persona |
|---|---|---|---|
| Puestos ejecutivos hombres | 1 | 27,00 | 27,00 |
| Puestos ejecutivos mujeres | -- | -- | -- |
| Puestos gerenciales hombres | 3 | 344,40 | 114,80 |
| Puestos gerenciales mujeres | 10 | 696,80 | 69,70 |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres | 22 | 550,00 | 25,00 |
| Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres | 22 | 501,00 | 22,80 |
| Total | 58 | 2.119,20 | -- |

Para más información sobre Indicadores de capacitación, consultar Anexo Indicadores en el Capítulo 9.

### Capacitaciones ofrecidas

En este ejercicio se dictaron talleres sobre Negociación; Presentaciones Efectivas; Liderazgo Horizontal; Orientación al Servicio y Administracion del Tiempo. Asimismo se continuó con los programas de capacitación anual en Idioma Inglés y Portugués; Herramientas Informáticas; Entrenamiento en Conducción, Desarrollo de personas y Equipos de Trabajo; HS&MA y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Por último, se dictaron los siguientes cursos y jornadas sobre temas específicos: Ciclo de Actualización Contable 2015-2016; Programa de Desarrollo Profesional a cargo del I.A.E.; Jornada de Actualización del Nuevo Código Civil y Comercial; Capacitación Radiaciones Ionizantes; Jornada Atención al Cliente II; Curso de Manejo Defensivo; y Capacitaciones varias del Centro de Formacion Virtual.

### Evaluación de desempeño

Como miembros del Grupo Sancor Seguros, nuestros empleados de Prevención Salud también forman parte del proceso de gestión, revisión y evaluación de desempeño, cuyo objetivo es maximizar la contribución de los colaboradores y a partir del cual además se elaboran los planes de capacitación, desarrollo y movilidad de los mismos.

También se brinda a los empleados la posibilidad de realizar, de manera voluntaria y anónima, una encuesta de clima y compromiso, para conocer su opinión acerca de su ámbito de trabajo y expectativas. La encuesta es bianaual y la última que se realizó fue en 2014. La próxima está programada para fines de 2016.

Los resultados fueron enviados a cada área para que puedan trabajarse de manera grupal.

| | |
|---|---|
| Colaboradores que reciben evaluación de desempeño | 36,81% |
| Hombres | 38,00% |
| Mujeres | 62,00% |

# 5 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

## Compromiso con nuestros afiliados

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

Actualmente, contamos con una gran variedad de planes que constituyen una oferta integral de alcance nacional que van desde una opción inicial con copago, que garantiza todas las prestaciones contempladas en el Programa Médico Obligatorio (PMO), hasta el plan más completo, con cobertura premium, los mayores valores de reintegro, comodidad y numerosos beneficios adicionales exclusivos. Entre ambos planes, contemplamos alternativas con diferentes relaciones costo/beneficio, cada una con prestaciones superadoras con respecto a la anterior. Además, disponemos de una línea para jóvenes de entre 18 y 25 años de edad, adaptada a sus necesidades, y planes corporativos integrales para los empleados de las empresas.

Nuestros servicios son comercializados a través de la red de Productores Asesores de Seguros del Grupo Sancor Seguros de todo el país, un esquema que responde a su filosofía, y que permite brindar al afiliado atención personalizada y cercanía permanente.

## Servicio de atención y apoyo al afiliado

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

Contamos con una estructura descentralizada y prestadores que atienden en todo el país, de modo de brindar una respuesta personalizada e inmediata a nuestros afiliados.

Y con el fin de continuar mejorando la calidad del servicio, hemos desarrollado nuestro sistema de gestión, que contempla varias funcionalidades que nos permiten realizar gestiones simples y ágiles, como autorizaciones on line, factura electrónica y pago automático.

Cabe destacar también que con el desarrollo del nuevo sitio de autogestión a prestadores logramos incrementar el porcentaje de prácticas autorizadas desde los sistemas de validación, lo cual redujo la cantidad de solicitudes que requieren aprobación desde Corporación, dotando así de mayor agilidad a la gestión.

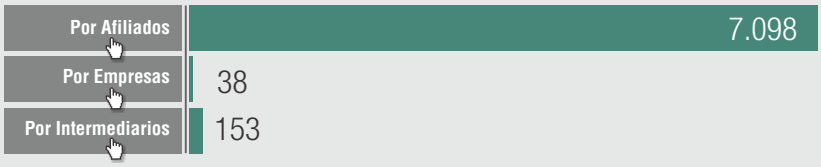
**7.210** facturas electrónicas al 30/06/2016, un **40,31%** del total.

**4.616** afiliados titulares con medios de pagos automáticos (tarjeta de crédito y CBU); **25,81%** del total.

### Autogestión

A través del sitio de autogestión, Prevención Salud ofrece una plataforma para que el cliente pueda realizar gestiones y consultas desde la comodidad de su hogar u oficina. Puede tramitar autorizaciones y reintegros, conocer el detalle de coberturas de su Plan, gestionar credenciales, adherirse al débito automático y realizar numerosas consultas. También ofrece una aplicación para dispositivos móviles para hacer llamadas por casos de emergencias o urgencias, consultar la cartilla médica georeferenciada y las oficinas de atención.

**Gestiones realizadas desde julio 2015 a junio 2016**



Dentro del sitio de autogestión, desarrollamos un nuevo módulo de la aplicación para dispositivos mobile, denominado "Mi Salud On-line", que le permite al usuario contar con un completo detalle de sus antecedentes clínicos y acceder a esta información desde su smartphone o tablet.

Cada afiliado puede consultar no sólo su historia clínica, sino también la de sus familiares; cargar datos para completar la historia médica; identificar qué vacunas debe colocarse (a través de un recordatorio de la aplicación); guardar sus estudios médicos y tenerlos disponibles en versión digital. Este desarrollo obtuvo más de 7.000 descargas desde su lanzamiento en agosto de 2015.

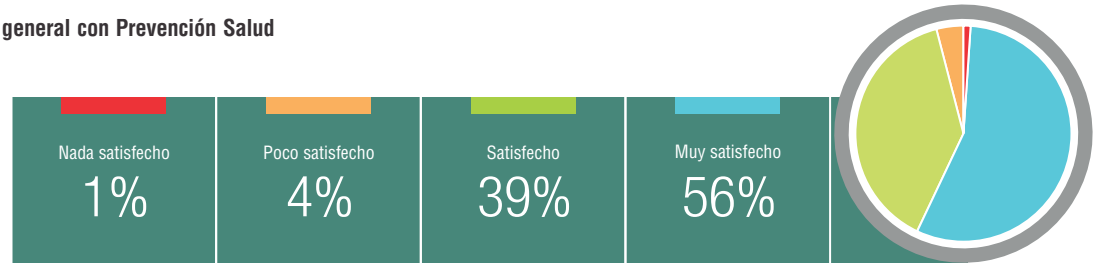
Además, gracias a nuestro sistema de Autogestión para prestadores, la gestión de autorizaciones se realiza en forma on-line, permitiendo que el afiliado acceda en forma inmediata a las prestaciones médicas que necesita

El **27%**
de las autorizaciones del presente ejercicio fueron canalizadas a través de nuestro sistema de Autogestión.

## Medición anual de satisfacción

Para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes con los planes contratados y así trabajar en la mejora continua a partir de sus expectativas, anualmente hacemos una encuesta de satisfacción que nos permite observar los puntos a mejorar y tener en cuenta sus sugerencias.

**Satisfacción general con Prevención Salud**




**Lealtad de los clientes (Net promotion score - Febrero 2015)**

NPS DE PREVENCIÓN SALUD:
56%

PROMOTORES
63%

Los promotores son aquellos clientes con una **elevada probabilidad de recomendación**, por lo que se puede esperar un comportamiento de defensor y vendedor natural de la marca (clientes cuya calificación es de 9 o 10 puntos).

PASIVOS
30%

Los Pasivos son los clientes **satisfechos aunque no con tanta pasión** como para generar comentarios positivos espontáneos en otros potenciales compradores (clientes cuya calificación es de 7 u 8 puntos).

DETRACTORES
7%

Los Detractores son no solo los clientes insatisfechos, sino aquellos que en caso de tener oportunidad, **harán comentarios negativos estimulando un indeseado boca en boca** (clientes cuya calificación es inferior a los 7 puntos).

## Cobertura para niños y jóvenes

Para asegurar tanto la salud del niño por nacer, como de la madre, contamos con un beneficio exclusivo denominado **"Futura mamá".** Está diseñado para acompañar a nuestras afiliadas en cada etapa del embarazo y el nacimiento de su bebé, brindando un servicio especial, con una cobertura diferencial.

Incluye: Plan Materno Infantil (PMI), obsequios especiales, sección web con información de interés, cobertura diferencial, acompañamiento con personal especializado, credenciales identificadas, comunicaciones exclusivas. Durante el ejercicio 500 afiliadas recibieron este seguimiento.

En cuanto a los niños, los acompañamos en el inicio escolar a través del programa del Grupo Sancor Seguros **"Preveniños"**. A cada pequeño afiliado que ingresa a primer grado se le entrega un kit con útiles para el colegio. Fueron entregados 1.247 Kits a comienzo del año escolar 2016.

Sumado a nuestro plan exclusivo para jóvenes, en este ejercicio realizamos una acción puntual orientada a este segmento. Con el programa **"Más amigos"** buscamos captar un público joven, entre 18 y 35 años de edad, a través de un plan de referenciación: los clientes de Prevención Salud que promueven la afiliación de una persona del rango etario mencionado, reciben como beneficio un voucher por un monto en pesos para ser utilizado en cualquier local de Musimundo del país. Se entregaron alrededor de 700 vouchers.

Además, bajo el marco institucional del Grupo Sancor Seguros y apostando a fortalecer la presencia de Prevención Salud en el segmento joven, en este ejercicio realizamos dos importantes convenios comerciales y de colaboración con la Universidad Católica de Córdoba y con la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales de la ciudad de Rafaela.

## Nuevos desarrollos

**Asuntos de Consumidores**
Asunto 3. Consumo sostenible
Asunto 4. Servicio de Atención al Cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Este año desarrollamos el **"Plan Secretarias",** que no solo nos permite llegar a un aliado fundamental del prestador médico, sino que encontramos en este segmento un público posible de captar, al que se le ofrecen importantes descuentos además del reconocimiento con un beneficio especial.

## Responsabilidad por los productos y servicios

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

## ISO 9001 en Atención a Clientes

Siendo nuestro eslogan "El bienestar se elige", tenemos muy presente todo lo que tenga que ver con la atención de las necesidades de nuestros afiliados. Por eso en nuestro Centro de Atención a Clientes, atendido por operadores del Grupo Sancor Seguros, cuenta con una certificación de calidad bajo normas ISO 9001, de modo de garantizar la mejor calidad de atención y prestar un servicio focalizado en las necesidades puntuales de cada afiliado que nos llama.

## Protección y privacidad de los datos de los afiliados

**Asuntos de Consumidores**
Asunto 2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores

Dentro del rubro de la salud, los datos personales son muy sensibles, sobre todo por los resultados de estudios, historias clínicas y declaraciones juradas de salud. En tal sentido, y como es política del Grupo del cual formamos parte, garantizamos la privacidad y confidencialidad de los datos proporcionados por nuestros afiliados y los prestadores a través de un equipo exclusivo dedicado a la seguridad de la información y la seguridad informática.

Asimismo, Prevención Salud ha inscripto sus bases de datos (de afiliados, adherentes y profesionales) de acuerdo a la normativa que impone la Ley Nacional 25.326.

## Educación, protección de la salud y seguridad de los afiliados

**Asuntos de Consumidores**
Asunto 2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores
Asunto 7. Educación y toma de conciencia

### Modelo de contención

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio brindado y buscar la excelencia en nuestra atención, decidimos implementar un modelo de contención que nos permite intervenir, a través de la figura-rol de contención, ante las necesidades, demandas e intereses de los afiliados.

El profesional que desempeña esta figura-rol interviene con el objetivo de facilitar la comunicación entre las partes (afiliados y prestadores). Su función es contener, asesorar, acompañar y solucionar inconvenientes, promoviendo las acciones necesarias para lograr la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

Con la aplicación de este modelo de intervención, hemos logrado contener a muchos afiliados en distintas etapas de la atención brindada, con los siguientes resultados:

- Más de 650 afiliados acompañados en internación. Visitas presenciales. Contención al afiliado y su familia. Evaluación de la atención médica y el estado general del afiliado. Seguimiento de casos. Entrega de obsequios a adultos y niños.
- 1.247 Kit escolares entregados: Con el sentido de estar presentes en momentos especiales, se otorga un kit con útiles para el colegio identificados con Preveniños, a los niños afiliados que comienzan el primer grado escolar.
- Programa especial para embarazadas: El personal de contención acompaña todo el proceso de embarazo y el momento del nacimiento, realizando visitas de cortesía, entregando los presentes y brindando apoyo a toda la familia, principalmente a la mamá.

### Chequeo Médico Anual

Se trata de un beneficio que ofrecemos exclusivamente a nuestros afiliados de Planes A5 y A6, para que puedan realizarse estudios médicos integrales en centros especializados, gestionados completamente por Prevención Salud.

Más de
**190 chequeos**
se concretaron durante el ejercicio, con una alta valoración de parte de los afiliados.

# 6 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

## Nuestro compromiso con los DDHH. Declaración de la Política de Derechos Humanos

**Derechos Humanos**
Asunto 1. Debida diligencia

Como parte del Grupo Sancor Seguros, tenemos el firme compromiso de respetar los derechos humanos como una obligación que nos concierne a todos, y participamos activamente de la promoción para que sean respetados por y para todas las personas.

En nuestra Declaración y Política de Derechos Humanos hacemos pública esta convicción. Para nosotros esto supone un requisito indispensable de actuación que asociamos a nuestra misión de brindar prevención, seguridad (personal y patrimonial) y salud a los clientes. Esta Política está fundamentada en declaraciones internacionales. (Ver política completa en www.gruposancorseguros.-com/Reporte de Sustentabilidad).

En particular, en nuestra calidad de empresa enfocada a la Salud, tomamos como premisa el Art. 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU que establece lo siguiente:

- Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.
- La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.

Este derecho también se hace presente en el Principio 3 del Pacto Global de Naciones Unidas.

## Promoción de los Derechos Humanos en nuestro negocio: el derecho a la vida y la salud

**Derechos Humanos**
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos

En 2015, firmamos la carta de compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos a respetar, proteger y difundir los derechos humanos, como así también a remediar las vulneraciones que pudieran causar nuestras prestaciones.

En tal sentido, por ser una empresa enfocada en la salud y prevención, nuestro compromiso fundamental es con la vida y la salud. El derecho a la salud es considerado esencial para la vida de las personas y se relaciona directamente con todos los derechos humanos.

En la Argentina, este derecho está garantizado por la Constitución Nacional a partir de la reforma de 1994, que incluyó en el texto constitucional los pactos y convenciones que lo establecen a nivel internacional.

La Organización Mundial de la Salud, por su parte, afirma que "el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano". El derecho a la salud incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente.

Por todo ello, en Prevención Salud ofrecemos desde una cobertura básica, que garantiza el cumplimiento del Programa Médico Obligatorio (PMO), y distintas propuestas más completas, con múltiples beneficios adicionales.

### Acciones especiales

Durante el año 2015 Prevención Salud participó del grupo de trabajo de Empresas y DDHH del Pacto Global de Naciones Unidas en Argentina y, a partir de marzo de 2016, forma parte de la secretaría ejecutiva de dicha entidad.

En fechas destacadas relativas a la donación de órganos o de sangre, como así también para la semana de la lactancia materna, y el día mundial del asma, entre otras fechas vinculadas a la salud, trabajamos en campañas para generar conciencia en las madres y los posibles donantes, a través de videos animados y testimoniales en nuestras redes sociales.

En 2015 también trabajamos junto a Fundación Huésped, firmando la carta de Declaración de Empresas "Cero nuevas infecciones, cero muertes por SIDA y cero discriminación". Se capacitó a todo el personal en esta temática y se les entregó un manual para hacer extensiva la información a las familias.

**82.699** fueron las reproducciones de los videos de concientización en facebook.

**31** empleados participaron de la encuesta sobre HIV.

**4** médicos de Prevención Salud forman parte de los **20** referentes cuyos contactos fueron incluidos en el manual para que canalicen las consultas que puedan surgir.

## Un Objetivo de Desarrollo Sostenible para "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades"

En septiembre de 2015, Naciones Unidas dio a conocer un nuevo conjunto de compromisos que marcan la agenda de desarrollo para los próximos 15 años. Estos nuevos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible reemplazan los Objetivos del Desarrollo del Milenio, tomando las lecciones aprendidas y establece nuevas metas económicas, sociales y ambientales (pobreza y límites planetarios), invitando al sector privado a participar activamente en esta iniciativa mundial.

Desde este lugar, como Grupo empresario –y habiendo adherido al Pacto Global de Naciones Unidas- nos hemos comprometido a hacer todo lo que se encuentre en nuestra esfera de influencia para alcanzar los Objetivos que estén más relacionados con nuestro negocio. Es por ello que realizamos un análisis inicial de cada objetivo donde la Alta Dirección de la empresa definió dentro de los 17 ODS cuáles eran MUY ESTRATÉGICOS, ESTRATÉGICOS o POCO ESTRATÉGICOS, identificando las Metas a 2030 que se vinculan con la gestión aseguradora y de la salud a la que nos dedicamos. Si bien este trabajo de análisis aún no se ha realizado para Prevención Salud, es muy importante que presentemos el ODS 3, que corresponde directamente a lo que hacemos: la salud y el bienestar de las personas.

Para lograr el desarrollo sostenible es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos a cualquier edad. En el mundo se han obtenido grandes progresos en relación con el aumento de la esperanza de vida y la reducción de algunas de las causas de muerte más comunes relacionadas con la mortalidad infantil y materna. Se han logrado grandes avances en cuanto al aumento del acceso al agua limpia y el saneamiento, la reducción de la malaria, la tuberculosis, la poliomielitis y la propagación del VIH/SIDA. Sin embargo, se necesitan muchas más iniciativas para erradicar por completo una amplia gama de enfermedades y hacer frente a numerosas y variadas cuestiones persistentes y emergentes relativas a la salud.

Desde Prevención Salud adherimos completamente a estos objetivos, y en nuestro próximo ejercicio, estaremos trabajando con estos 17 ODS y la forma en que se relacionan con nuestro negocio.

A continuación mostramos el resultado del ejercicio realizado analizando solo el Objetivo 3, sus metas al 2030 y su relación con nuestra Estrategia de Sustentabilidad y los ejes de nuestro Programa Ciudadano Sustentable.

| OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE | METAS AL 2030 | TEMAS MATERIALES DEL NEGOCIO / EJES CIUDADANO SUSTENTABLE | EJES ESTRATEGIA SUSTENTABILIDAD |
|---|---|---|---|
| MUY ESTRATÉGICO<br>**3 - SALUD y BIENESTAR**<br>Garantizar una vida sana y promover el Bienestar para todos en todas las edades. | 1 5<br>2 6<br>3 7<br>4 8 | Prevención<br>Salud | • Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la Prevención, Seguridad y Salud.<br>• Innovación en el desarrollo de productos y servicios sustentables.<br>• Generación de Valor a través del Conocimiento, fortaleciendo el desarrollo Científico. |

# 7 PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

Tal como nuestro nombre y mensaje corporativo lo indican, nuestro objetivo, más allá de las prestaciones, es poner el acento en la prevención. Por ello nuestras acciones van destinadas tanto contener a los afiliados que han requerido de nuestras prestaciones como a promover hábitos saludables, consejos e información para generar conciencia entre todos los afiliados y la comunidad en general.

## Educación por la prevención y la salud

**Participación activa y desarrollo de la comunidad**
Asunto 2. Educación y cultura
Asunto 3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades
Asunto 5. Generación de riqueza e ingresos
Asunto 7. Inversión social

**Derechos Humanos**
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Varias son las charlas y jornadas de las que participamos en cuanto a promoción de la salud. Entre ellas cabe destacar las siguientes:

- **Accidente Cerebrovascular. Riesgo, prevención y tratamiento:** charla abierta y gratuita de concientización a cargo del Dr. Sebastián Ameriso. La misma se llevó a cabo en la ciudad de Sunchales en el marco del Día Mundial del ACV, que se conmemora el 29 de octubre. Fue organizada por el Centro de Cultura Artística "Amigos del Arte" de Sunchales, Prevención Salud y ALPID (Asociación Local Pro Integración del Discapacitado).
- **El ABC de la alimentación viva:** charla-taller a cargo del chef y periodista Pablito Martín, en la localidad de Sunchales, donde se abordaron tópicos como limpieza de semillas y frutos secos, tips básicos para la alimentación viva, asimilación de nutrientes, utensilios que no pueden faltar en la cocina y ejemplos de recetas gourmet.
- **Prevención de enfermedades cardiovasculares:** charla realizada en la sede UCES Centro de Rafaela, a cargo del Dr. Matías Buffa. Auspiciamos el XXXVII Congreso Argentino de Pediatría en Mendoza; el 41º Congreso Argentino de Cardiología en Buenos Aires y el curso de Payamedicina en la ciudad de Rafaela.
- Asimismo, utilizamos nuestra web y las redes sociales (Facebook, Instagram y Linkedin) para capacitar y difundir temas de interés en cuanto a salud y prevención de enfermedades. A través de posteos con consejos preventivos, concursos, y videos llegamos a más de 280.000 seguidores, con los cuales ha habido 362.530 interacciones desde julio 2015 a junio 2016.

**Evolución de fans**

Fans a Junio 2015
**129.513**

Fans 07/2015 - 06/2016
**159.067**

Total Fans a Junio 2016
**288.580**

## Prevención y salud en nuestra comunidad

**Participación activa y desarrollo de la comunidad**
Asunto 2. Educación y Cultura

**Derechos Humanos**
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

### Puntos saludables

En línea con la premisa de difundir hábitos y conductas saludables para elevar la calidad de vida de nuestros afiliados, contamos con un programa denominado "Punto Saludable", destinado a la realización de acciones de promoción de la salud. El objetivo de este programa es ir recorriendo distintas localidades del país para transmitir que el bienestar se elige, como nuestro slogan lo indica, y que la actividad física y la correcta alimentación son primordiales para sentirnos cada día mejor.

Esta acción requiere de la instalación de un puesto itinerante donde están presentes profesores de Educación Física, quienes proponen actividades recreativas que se desarrollan en espacios verdes en distintas localidades, como caminatas, circuitos funcionales, ejercicios posturales y de estiramiento, juegos para niños, entre otras. A su vez, se destaca la presencia de Asesores Comerciales de Prevención Salud, quienes brindan asesoramiento sobre los servicios de la prepaga a quien lo requiera.

**23**

ciudades de las provincias de Santa Fe; Córdoba; Buenos Aires; Río Negro y Entre Ríos fueron visitadas por los Puntos Saludables.

**Otras acciones de promoción de la salud:**

- Publicación de artículos y videos sobre patologías y/o cuidados, en la web y Facebook de la empresa y acciones de comunicación en fechas especiales como la Semana mundial de concientización sobre el uso de la sal; Día mundial de la salud; Semana mundial de la inmunización; Día internacional de la hipertensión arterial; Día de la medicina preventiva; etc.
- Acciones de verano en diferentes centros turísticos del país (enero 2015 y 2016): en Mar del Plata y como complemento de las acciones publicitarias y promocionales, Prevención Salud realizó durante todos los domingos de enero, clases masivas de Yoga en la playa. Además, hubo clases de baile con coreografías y ritmos latinos. Numerosas personas participaron de las actividades propuestas por Prevención Salud, que tuvieron como objetivo destacar la importancia del ejercicio como hábito saludable que permite mejorar la calidad de vida y prevenir la aparición de complicaciones de salud. En 2016 se realizaron en clubes de la ciudad de Sunchales.
- Continuamos con diferentes acciones de patrocinio en eventos deportivos, culturales y sociales, manteniendo nuestro principal objetivo: incrementar la presencia y visibilidad de la marca para aumentar el reconocimiento del público.
- Fuimos sponsors de diversas acciones deportivas, como por ejemplo, maratones, partidos de fútbol, clases de zumba, destacando principalmente nuestra participación como Colaborador Oficial de la Selección Argentina de Fútbol durante la Copa América que se disputó en Estados Unidos.

# 8 CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

## Estrategia de cuidado del ambiente

El bienestar individual y grupal de los empleados de la empresa es una de nuestras prioridades, por ello consideramos imprescindible preservar tanto su salud física y mental como el buen desempeño laboral en un ambiente que sea idóneo para su desarrollo y para una óptima relación entre pares, con clientes y proveedores.

Por ello contamos con una política ambiental, a través de la cual buscamos la concientización, el compromiso y participación activa de nuestros empleados en la creación de ambientes laborales seguros, previniendo y minimizando los impactos ambientales, y preservando los recursos naturales.

## Uso sostenible de los recursos

**El Medioambiente**
Asunto 2. Uso sostenible de los recursos
Asunto 4. Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales

En la estrategia de sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, uno de los puntos se orienta a la combinación de rendimiento económico y medioambiental, y en ese marco, se incluye el uso de las instalaciones en las actividades diarias del negocio.

En tal sentido, en Prevención Salud, dado que compartimos los espacios de trabajo con todos los colaboradores del Grupo, nos sumamos a las políticas orientadas a la ecoeficiencia energética, adaptando todo lo que podamos en pos de usos amigables tanto con el ambiente, como con la salud y seguridad de nuestros empleados.

## Conformidad ambiental de los productos y servicios

**Asuntos de Consumidores**
Asunto 3. Consumo sostenible

**El Medioambiente**
Asunto 1. Prevención de la contaminación
Asunto 2. Uso sostenible de los recursos

### Tecnologías con menor impacto ambiental

Entre nuestros servicios para afiliados y prestadores, disponemos de varias herramientas que además de facilitarles las gestiones a estos grupos, contribuyen a disminuir el impacto ambiental de nuestra gestión, reduciendo las impresiones y tránsito de la documentación así como también tiempos y comunicaciones telefónicas para algunos trámites.

Dentro de estas herramientas cabe mencionar la posibilidad de adherirse a la factura electrónica y los sitios de autogestión para afiliados, prestadores e intermediarios, a través de los cuales es posible gestionar y averiguar el estado de autorizaciones y reintegros; consultar y descargar facturas; conocer el detalle de cobertura del plan contratado; acceder a la cartilla médica; validar prácticas y descargar credenciales, entre otros.

Asimismo, dentro del sitio de autogestión mobile, hay un nuevo módulo llamado “Mi salud on line” - innovador para el mercado de medicina privada en Argentina- que permite a los afiliados contar con un completo detalle de sus antecedentes clínicos y acceder a esta información desde un smartphone o tablet, sin tener que imprimirlo o solicitarlo impreso.

**7.000** descargas de “Mi Salud on line” desde su lanzamiento en Agosto de 2015.

**124.092** ingresos al sitio web de autogestión desde julio 2015 a junio 2016.

**28.068** ingresos al sitio Mobile.

## Prevención de la contaminación

**El Medioambiente**
Asunto 1. Prevención de la contaminación
Asunto 2. Uso sostenible de los recursos

Respondiendo a nuestra política ambiental, y a las acciones que se hacen en conjunto dentro del Grupo Sancor Seguros, en la empresa nos esforzamos por reducir el consumo de energía y agua, y además participamos en el reciclado de residuos a través del programa interno "Compromiso con el ambiente".

Este programa, nacido en 2012, tiene por objetivo la sensibilización y racionalización del uso de recursos y la disposición sustentable de residuos generados como producto de la actividad de la empresa, y su extensión al hogar y la comunidad, replicando buenos hábitos.

Estas premisas alcanzan tanto a nuestro Edificio Corporativo como a los edificios de todas las zonas, que a través de los Referentes de RSE, fueron sumando acciones concretas en pos del cuidado del propio espacio de trabajo y del medio ambiente en general.

### Indicadores de consumo per cápita

| Gas natural | Energía eléctrica | Agua | Residuos (solo Corporación y Casa Central) | Papel adquirido |
|---|---|---|---|---|
| 1,9 GJ | 13,65 GJ | 9,9 m3 | 0,1 Tn | 108,2 kg |

### Huella de Carbono

Este año nos sumamos también a una nueva iniciativa del Grupo, de empezar a medir la huella de carbono laboral de los empleados, con el fin de conocer cuál es el impacto ambiental y calcular los CO2 generados por los traslados diarios hacia y desde el trabajo y los hogares. El 28% de nuestros colaboradores participó de la encuesta y el resultado arrojó que entre ellos emiten 38.280 kg de CO2 aproximdamente en traslados desde y hacia el hogar durante una semana normal.

Si bien un 23% de los que respondieron la encuesta concurre a trabajar en algún medio público y 37% lo hace a pie o en bici, un 50% utiliza moto o auto.

Esta medición es un punto de partida, con el objetivo de intensificar el trabajo de concientización de nuestros empleados sobre la temática.

# 9 INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

## Influencia e impacto en los grupos de interés

Aquí presentamos la relación que cada tema Material seleccionado tiene respecto al impacto con nuestros grupos de interés. Estos asuntos estratégicos están separados, a su vez, por Materia Fundamental de la ISO 26000.

| ASUNTOS MATERIALES | ASPECTO GRI RELACIONADO | IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | E | A | PE | P | G | CL | M |
| **PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN** | | | | | | | | |
| 1. Posicionamiento de marca/desarrollo del negocio | EC Desempeño económico, EC Presencia en el mercado | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | | | |
| 2. Prevención del fraude | SO Lucha contra la corrupción | ☺ | ☺ | ☺ | | ☺ | | |
| 3. Fidelización de Prestadores y Alianzas estratégicas | EC Consecuencias económicas indirectas | ☺ | ☺ | ☺ | | | | |
| 4. Compromiso con la transparencia y rendición de cuentas | SO Lucha contra la corrupción | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| **PRÁCTICAS LABORALES** | | | | | | | | |
| 5. Condiciones de trabajo y protección social | LA Empleo | ☺ | | | | ☺ | ☺ | |
| 6. Seguridad y salud ocupacional | LA Salud y seguridad en el trabajo | ☺ | | | | ☺ | | |
| 7. Desarrollo humano y formación profesional | LA Capacitación y Educación | ☺ | | | | | | |
| 8. Fomento de hábitos de vida saludable y prevención para el empleado y su familia | LA Salud y seguridad en el trabajo | ☺ | | | | | ☺ | |
| 9. Diversidad e igualdad de oportunidades | LA Diversidad e Igualdad de oportunidades | ☺ | | | | | ☺ | |
| **CANAL DE VENTAS / AFILIADOS** | | | | | | | | |
| 10. Compromiso con el canal de venta | EC Consecuencias económicas indirectas | ☺ | ☺ | ☺ | | | | |
| 11. Calidad del servicio | PR Salud y seguridad del Cliente, PR Etiquetado de los productos y servicios | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | | | |
| 12. Confidencialidad de la información de los afiliados | PR Privacidad del Cliente | ☺ | ☺ | ☺ | | | | |
| 13. Desarrollo de programas preventivos en los afiliados | PR Salud y seguridad del Cliente | ☺ | | ☺ | | | | |
| 14. Innovación en los productos y servicios | EC Consecuencias económicas indirectas | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| 15. Uso de la tecnología para facilitar la accesibilidad de los afiliados al servicio | EC Consecuencias económicas indirectas | ☺ | ☺ | ☺ | | | | |
| **PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS** | | | | | | | | |
| 16. Promoción del derecho a la salud y calidad de vida | SO Comunidades locales, LA Salud y seguridad en el trabajo | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | |
| 17. Prevención a través del acceso a la información (empoderamiento del paciente) | PR Salud y seguridad del Cliente, SO Comunidades locales | ☺ | ☺ | ☺ | | | | |
| 18. Contención y acompañamiento al afiliado y su familia | PR Salud y seguridad del Cliente, EC Consecuencias económicas indirectas | ☺ | ☺ | ☺ | | | | |
| 19. Respeto por los Derechos Humanos | HR Inversión, HR Libertad de Asociación y Negociación Colectiva, HR Trabajo Infantil, HR Trabajo Forzoso, HR No Discriminación | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| 20. Promoción de los Derechos del Niño | HR Trabajo Infantil, HR Trabajo Forzoso, EC Consecuencias Económicas Indirectas, LA Empleo | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | |

| ASUNTOS MATERIALES | ASPECTO GRI RELACIONADO | IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | E | A | PE | P | G | CL | M |
| **PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD** | | | | | | | | |
| 21. Educación en hábitos de vida saludables | SO Comunidades locales, LA Salud y seguridad en el trabajo | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | |
| 22. Campañas de prevención de enfermedades | SO Comunidades locales, LA Salud y seguridad en el trabajo | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | |
| 23. Prevención en la salud y promoción de hábitos saludables en la infancia | SO Comunidades locales, LA Salud y seguridad en el trabajo | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | |
| 24. Mecanismos de reclamo sobre impacto en la sociedad | SO Mecanismos de reclamación sobre impactos sociales, SO Cumplimiento normativo | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | | |
| **CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE** | | | | | | | | |
| 25. Cuidado del medio ambiente como contribución a la salud humana | EC Consecuencias económicas indirectas, SO Comunidades locales, EN General, EN Cumplimiento regulatorio | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ | ☺ |
| 26. Conformidad ambiental de los servicios (cartilla virtual, factura electrónica, etc.). | EN Productos y servicios | ☺ | ☺ | ☺ | | | | ☺ |
| 27. Concientización empleados y sociedad. | EN Materiales, EN Energía | ☺ | | | | | ☺ | ☺ |
| 28. Uso sostenible de recursos y energía. | EN Materiales, EN Energía | ☺ | | | | | | ☺ |

**Referencias:** **E:** empleados; **A:** afiliados; **PE:** Prestadores; **P:** proveedores; **G:** gobierno; **CL:** comunidades locales; **M:** medioambiente.

## Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas: Comunicación para el Progreso

Si bien hemos presentado la COP en 2016, a través de este Reporte también damos cuenta del avance y trabajo que realizamos sobre los 10 principios universales que plantea el Pacto Global en base a 4 grandes temas: los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.

Para más información, ingresar a:
www.pactoglobal.org.ar y www.onu.org.ar

## Indicadores de Sustentabilidad

En esta sección presentamos la tabla de contenidos con el resultado de los lineamientos que aplicamos en este proceso de Reporte:

- GRI - Global Reporting Initiative - Guía G4 - criterio "De conformidad", opción "Exhaustiva".
- Norma Internacional de Responsabilidad Social - ISO 26000.
- Pacto Global de Naciones Unidas: COP Activa.

# CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| Contenidos Básicos Generales | Página | ISO 26000 | Pacto Global de Naciones Unidas |
|---|---|---|---|
| **Estrategia y análisis** | | 4.7, 6.2, 7.4.2 | |
| G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla. | 3 | | |
| G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades. | Retiración de tapa, 1, 2, 6, 7, 9, 13 | | |
| **Perfil de la organización** | | 6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8 | |
| G4-3: Nombre de la organización. | 4 | | |
| G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes de la organización. | 4, 5 | | |
| G4-5: Lugar donde se encuentra la sede de la organización. | Nota 1 | | |
| G4-6: Países en los que opera la organización. | 5 | | |
| G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica. | Nota 2 | | |
| G4-8: Indique en qué mercados se sirve. | 4, 5, 17 | | |
| G4-9: Determine la escala de la organización. | 4, 5, 12, Nota 3 | | |
| G4-10: Desglose de empleados de la organización. | 33 | | Principio 6 |
| G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos. | 14 | | Principio 3 |
| G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización. | 13 | | |
| G4-13: Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización. | Nota 4 | | |
| G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución. | Retiración de tapa, 25, 26 | | |
| G4-15: Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado. | 6, 10, 21, 22 | | |
| G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece. | Nota 5 | | |
| **Aspectos materiales y cobertura** | | 5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4 | |
| G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes. | Nota 6 | | |
| G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. | 10 | | |
| G4-19: Lista de Aspectos Materiales identificados. | 27, 28 | | |
| G4-20: Cobertura de cada Aspecto Material dentro de la organización. | 27, 28 | | |
| G4-21: Cobertura de cada Aspecto Material fuera de la organización. | 27, 28 | | |
| G4-22: Descripción de las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas. | Nota 7 | | |
| G4-23: Cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores. | Nota 7 | | |
| **Participación de los grupos de interés** | | 5.3 | |
| G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización. | 11 | | |
| G4-25: Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja. | 11 | | |
| G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés. | 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18 | | |
| G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización. | 8, 10, 11, 15, 17, 18 | | |
| **Perfil de la memoria** | | 7.5.3, 7.6.2 | |
| G4-28: Período cubierto por la información contenida en el Reporte. | Retiración de contratapa | | |
| G4-29: Fecha del Reporte anterior más reciente. | Retiración de contratapa | | |
| G4-30: Ciclo de presentación de reportes. | Retiración de contratapa | | |
| G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido. | Contratapa | | |
| G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte. | Retiración de contratapa, 30, 31, 32, Nota 8 | | |
| G4-33: Política y práctica sobre verificación externa. | Nota 8 | | |
| **Gobierno** | | 6.2, 7.4.3, 7.7.5 | |
| G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités. | 6 | | |
| G4-35: Proceso de delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno hacia los altos ejecutivos y otros empleados. | 6 | | |
| G4-36: Designación de una posición ejecutiva o no ejecutiva con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al máximo órgano de gobierno. | 6 | | |
| G4-48: Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos. | 10 | | |
| **Ética e integridad** | | 4.4, 6.6.3 | |
| G4-56: Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta. | Retiración de tapa, 4, 12 | | Principio 10 |

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| Aspectos Materiales | Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores | Página | Omisiones | Cláusula ISO 26000 | Pacto Global de Naciones Unidas |
|---|---|---|---|---|---|
| **CATEGORÍA: ECONOMÍA** | | | | | |
| Desempeño económico | **Enfoque de gestión** | 3, 10, 12 | | | |
| | G4-EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático. | Nota 9 | | 6.5.5 | Principio 7 |
| | G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones. | 14 | | 6.8.7 | |
| | G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno. | Nota 10 | | | |
| Presencia en el mercado | **Enfoque de gestión** | 10, 14 | | | |
| | G4-EC5: Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. | Nota 11 | | 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2 | Principio 6 |
| | G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. | Nota 12 | | 6.4.3, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7 | Principio 6 |
| Impactos Económicos Indirectos | **Enfoque de gestión** | 7, 10, 23, 24 | | | |
| | G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios. | 20, 22, 23, 24 | | 6.3.9, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9 | |
| | G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos, y alcance de los mismos. | 7, 20, 22, 23, 24 | | 6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9 | |
| **CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE** | | | | 6.5.1, 6.5.2 | |
| Materiales | **Enfoque de gestión** | 10, 25, 26 | | | |
| | G4-EN1: Materiales por peso o volumen. | 26 | | 6.5.4 | Principio 7 y 8 |
| Energía | **Enfoque de gestión** | 10, 25, 26 | | | |
| | G4-EN3: Consumo energético interno. | 26 | Nota 13 | 6.5.4 | Principio 7 y 8 |
| | G4-EN4: Consumo energético externo. | 26 | | | Principio 8 |
| | G4-EN5: Intensidad energética. | 26 | | | Principio 8 |
| Productos y servicios | **Enfoque de gestión** | 10, 25 | | | |
| | G4-EN27: Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios. | 25 | | 6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5 | Principio 7, 8 y 9 |
| | G4-EN28: Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos. | | Nota 14 | 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5 | Principio 8 |
| Cumplimiento regulatorio | **Enfoque de gestión** | 10, 25 | | | |
| | G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. | Nota 15 | | 4.6 | Principio 8 |
| General | **Enfoque de gestión** | 10, 25 | | | |
| | G4-EN31: Desglose de los gastos y las inversiones ambientales. | Nota 16 | | 6.5.1, 6.5.2 | Principio 7, 8 y 9 |
| **CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL** | | | | 6.4.1, 6.4.2 | |
| **SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO** | | | | | |
| Empleo | **Enfoque de gestión** | 10, 14, 15 | | | |
| | G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región. | 33, 34 | | 6.4.3 | Principio 6 |
| | G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. | 14, 15 | | 6.4.4, 6.8.7 | |
| Salud y seguridad en el trabajo | **Enfoque de gestión** | 10, 16 | | | |
| | G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. | 16, 35 | | 6.4.6 | |
| | G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. | 16 | Nota 17 | 6.4.6, 6.8.8 | |
| | G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad. | Nota 18 | | 6.4.6, 6.8.8 | |

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| Aspectos Materiales | Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores | Página | Omisiones | Cláusula ISO 26000 | Pacto Global de Naciones Unidas |
|---|---|---|---|---|---|
| | G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos. | 16, 35 | | 6.4.6 | |
| Capacitación y educación | **Enfoque de gestión** | 10, 16 | | | |
| | G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral. | 16 | | 6.4.7 | Principio 6 |
| | G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. | 16 | | 6.4.7, 6.8.5 | |
| | G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional. | 16, 35 | | 6.4.7 | Principio 6 |
| Diversidad e igualdad de Oportunidades | **Enfoque de gestión** | 10, 14 | | | |
| | G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | 6, 33, 34, 35, Nota 19 | | 6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3 | Principio 6 |
| **SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS** | | | | 4.8, 6.3.1,6.3.2 | |
| Inversión | **Enfoque de gestión** | 10, 21 | | | |
| | G4-HR2: Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo porcentaje de empleados capacitados. | 22 | Nota 20 | 6.3.5 | Principio 1 |
| No discriminación | **Enfoque de gestión** | 10, 21 | | | |
| | G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas. | Nota 21 | | 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3 | Principio 6 |
| Libertad de asociación y negociación colectiva | **Enfoque de gestión** | 10, 14, 21 | | | |
| | G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derechos de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos. | 13, 14 | | 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6 | Principio 3 |
| Trabajo infantil | **Enfoque de gestión** | 10, 21 | | | |
| | G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil. | 21, Nota 22 | | 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4 | Principio 5 |
| Trabajo forzoso | **Enfoque de gestión** | 10, 21 | | | |
| | G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso. | 21, Nota 23 | | 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6 | Principio 4 |
| **SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD** | | | | | |
| Comunidades locales | **Enfoque de gestión** | 10, 23, 24 | | | |
| | G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. | 23, 24 | | 6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8 | Principio 1 |
| | G4-SO2: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales. | 26 | | 6.3.9, 6.5.3, 6.8 | Principio 1 |
| Lucha contra la corrupción | **Enfoque de gestión** | 10, 12, 13 | | | |
| | G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas. | Nota 24 | | 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 | Principio 10 |
| Cumplimiento regulatorio | **Enfoque de gestión** | 10, 12 | | | |
| | G4-SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa. | Nota 25 | | 4.6 | |
| Mecanismos de reclamación por impacto social | **Enfoque de gestión** | 10, 12, 23 | | | |
| | G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. | Nota 26 | | 6.3.6, 6.6.1, 6.6.2, 6.8.1, 6.8.2 | |

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| Aspectos Materiales | Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores | Página | Omisiones | Cláusula ISO 26000 | Pacto Global de Naciones Unidas |
|---|---|---|---|---|---|
| **SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS** | | | | | |
| Salud y seguridad de los clientes | **Enfoque de gestión** | 10, 17, 19, 20 | | | |
| | G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras. | 19, Nota 27 | | 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8 | |
| | G4-PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes. | Nota 25 | | 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8 | |
| Etiquetado de los productos y servicios | **Enfoque de gestión** | 10, 17, 18 | | | |
| | G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado. | Nota 25 | | 4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9 | |
| | G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes. | 17, 18 | | 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6 | |
| Privacidad del Cliente | **Enfoque de gestión** | 10, 20 | | | |
| | G4-PR8: Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes. | Nota 25 | | 6.7.1, 6.7.2, 6.7.7 | |

## Notas

**Nota 1:** Sunchales, Santa Fe.

**Nota 2:** Prevención Salud S.A.

**Nota 3:** Se capitalizaron 24.000.000 que debía Prevención Salud a SancorCoop. de Seguros Ltda (Aporte Irrevocable). Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A. (Zabala 1584, Montevideo, Uruguay) actúa como su sociedad controlante y su participación sobre el patrimonio neto y sobre los votos es del 42%.

**Nota 4:** En la tabla a continuación se detallan los cambios realizados en este período:

| ACCIONISTA | CANTIDAD DE ACCIONES 2016 | CANTIDAD DE ACCIONES 2015 | PARTICIPACIÓN ACCIONARIA 2016 | PARTICIPACIÓN ACCIONARIA 2015 |
|---|---|---|---|---|
| Sancor Cooperativa de Seguros Limitada | 7.450.000 | 4.450.000 | 49% | 37% |
| Alianza Inversora S.A. | 2.520.000 | 2.520.000 | 17% | 21% |
| Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A. | 5.040.000 | 5.040.000 | 34% | 42% |
| | **15.010.000** | **12.010.000** | **100%** | **100%** |

**Nota 5:** ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica).

**Nota 6:** La memoria y balance financiero de Prevención Salud tiene el mismo alcance que este Reporte de Sustentabilidad.

**Nota 7:** No aplica. Este es el primer Reporte de Sustentabilidad de Prevención Salud.

**Nota 8:** Este reporte no cuenta con verificación externa.

**Nota 9:** Actualmente, no existe ninguna cobertura relacionada a efectos en la salud derivados del cambio climático.

**Nota 10:** No se recibieron ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno durante este período.

**Nota 11:** El salario inicial estándar se encuentra un 253% por sobre el Salario Mínimo Vital y Móvil.

**Nota 12:** 9 Directores son de Santa Fe; 4 de Bs. As. y en Córdoba; Mendoza; Río Negro y La Pampa hay uno por provincia.

**Nota 13:** El indicador no incluye la totalidad de las operaciones de Prevención Salud. Se está trabajando para reportar este indicador de manera completa.

**Nota 14:** El indicador en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio de Prevención Salud, este indicador no aplica para la organización.

**Nota 15:** No hubo sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental durante este período.

**Nota 16:** La inversión en medio ambiente de Prevención Salud es canalizada a través del Grupo Sancor Seguros. El presupuesto del Área de Higiene, Seguridad y Medioambiente del Grupo para el ejercicio 2015-2016, fue de invirtió $ 2.475.731.

**Nota 17:** No se puede acceder al desglose de estos indicadores para contratistas en este momento. No se posee el desglose de información, se trabajará en ellos en los próximos ejercicios.

**Nota 18:** Para prevenir afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del CAC, continuamos publicando consejos para un uso adecuado de la voz, a través de cuadros y afiches que se encuentran distribuidos en el sector. Los mensajes incluyen temas como: rotar la vincha, tomar agua, consumo de caramelos de propóleo, etc. Los trabajadores jóvenes no tienen una incidencia o riesgo de enfermedad distinto al del resto de los empleados.

**Nota 19:** Desglose de miembros del Directorio por edad:

- Entre 30 y 50 años: 2
- Más de 50 años: 15

**Nota 20:** Se trabajará para sistematizar las horas de formación de empleados en derechos humanos, y publicarlas en el próximo reporte.

**Nota 21:** No hubo casos de discriminación reportados durante este período.

**Nota 22:** No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2015-2016.

**Nota 23:** No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2015-2016.

**Nota 24:** No hubo casos confirmados de corrupción durante el ejercicio 2015-2016.

**Nota 25:** No hubo sanciones, incidentes, incumplimientos, reclamaciones ni multas durante el ejercicio 2015-2016.

**Nota 26:** Nuestra casilla de mail de RSE es una herramienta de comunicación interna y externa, a través de la cual se reciben reclamos por temas ambientales y sociales. Durante el período no se recibió ninguna queja sobre impactos en la sociedad.

**Nota 27:** El 100% de los servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad

## Anexo indicadores

| Indicadores laborales | 2015/2016 |
|---|---|
| Cantidad de empleados | 144 |
| Porcentaje de hombres | 43,1% |
| Porcentaje de mujeres | 56,9% |
| Puestos ejecutivos hombres | 64,3% |
| Puestos ejecutivos hombres menores a 24 años | -- |
| Puestos ejecutivos hombres entre 24 y 30 años | 22,2% |
| Puestos ejecutivos hombres entre 30 y 50 años | 77,8% |
| Puestos ejecutivos hombres mayores a 50 años | -- |
| Puestos ejecutivos mujeres | 35,7% |
| Puestos ejecutivos mujeres menores a 24 años | -- |
| Puestos ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años | 80,0% |
| Puestos ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años | 20,0% |
| Puestos ejecutivos mujeres mayores a 50 años | -- |
| Puestos gerenciales hombres | 25,0% |
| Puestos gerenciales hombres menores a 24 años | -- |
| Puestos gerenciales hombres entre 24 y 30 años | -- |
| Puestos gerenciales hombres entre 30 y 50 años | 100,0% |
| Puestos gerenciales hombres mayores a 50 años | -- |
| Puestos gerenciales mujeres | 75,0% |
| Puestos gerenciales mujeres menores a 24 años | -- |
| Puestos gerenciales mujeres entre 24 y 30 años | -- |
| Puestos gerenciales mujeres entre 30 y 50 años | 66,7% |
| Puestos gerenciales mujeres mayores a 50 años | 33,3% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres | 46,0% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres menores a 24 años | 8,6% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres entre 24 y 30 años | 39,7% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres entre 30 y 50 años | 51,7% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres mayores a 50 años | -- |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos mujeres | 54,0% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos mujeres menores a 24 años | 4,4% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años | 33,8% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años | 58,8% |
| Puestos no gerenciales /ejecutivos mujeres mayores a 50 años | 2,9% |

| Empleados por zona | 2015/2016 | Bahía Blanca | Casa Central | Concordia | Corporación | Capital Federal | General Roca | Córdoba | Mendoza | Rosario | Río Cuarto | Mar del Plata | Resistencia | Santa Fe | Santa Rosa | Tucumán |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cantidad de empleados | 144 | 3 | 9 | 2 | 64 | 15 | 8 | 7 | 15 | 6 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| Porcentaje de hombres | 43% | 33% | 56% | 50% | 41% | 47% | 25% | 29% | 40% | 33% | 50% | 100% | 100% | 60% | 50% | 50% |
| Porcentaje de mujeres | 57% | 67% | 44% | 50% | 59% | 53% | 75% | 71% | 60% | 67% | 50% | 0% | 0% | 40% | 50% | 50% |
| Empleados menores a 24 años | 6% | 0% | 0% | 0% | 9% | 13% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 20% | 0% | 0% |
| Empleados entre 24 y 30 años | 36% | 33% | 22% | 0% | 48% | 53% | 25% | 14% | 20% | 33% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Empleados entre 30 y 50 años | 56% | 67% | 78% | 100% | 41% | 40% | 75% | 86% | 73% | 67% | 100% | 0% | 100% | 60% | 100% | 100% |
| Empleados mayores a 50 años | 2% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% | 20% | 0% | 0% |
| Contratos fijos | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Contratos temporales | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Pasantías | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Índice de Rotación | 30,56% | 33,33% | 55,56% | 0,00% | 20,31% | 53,33% | 12,50% | 28,57% | 13,33% | 50,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 20,00% | 150,00% | 250,00% |
| **Índice de Rotación Masculino** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Empleados menores a 24 años | 2,12% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Empleados entre 24 y 30 años | 5,30% | 0,00% | 6,17% | 0,00% | 4,13% | 21,33% | 0,00% | 0,00% | 1,78% | 8,33% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Empleados entre 30 y 50 años | 6,79% | 11,11% | 24,69% | 0,00% | 2,86% | 3,56% | 3,13% | 8,16% | 3,56% | 8,33% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 8,00% | 75,00% | 125,00% |
| Empleados mayores a 50 años | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| **Total IR Masculino** | **14,22%** | **11,11%** | **30,86%** | **0,00%** | **6,98%** | **24,89%** | **3,13%** | **8,16%** | **5,33%** | **16,67%** | **0,00%** | **0,00%** | **0,00%** | **8,00%** | **75,00%** | **125,00%** |
| **Índice de Rotación Femenino** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Empleados menores a 24 años | 1,27% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Empleados entre 24 y 30 años | 5,73% | 11,11% | 6,17% | 0,00% | 5,71% | 7,11% | 3,13% | 4,08% | 0,89% | 8,33% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| Empleados entre 30 y 50 años | 10,40% | 11,11% | 18,52% | 0,00% | 5,40% | 17,78% | 6,25% | 16,33% | 6,22% | 25,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,00% | 75,00% | 125,00% |
| Empleados mayores a 50 años | 0,64% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,32% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,89% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 4,00% | 0,00% | 0,00% |
| **Total IR Femenino** | **18,04%** | **22,22%** | **24,69%** | **0,00%** | **11,43%** | **24,89%** | **9,38%** | **20,41%** | **8,00%** | **33,33%** | **0,00%** | **0,00%** | **0,00%** | **8,00%** | **75,00%** | **125,00%** |

| Ingresos en el ejercicio | 2015/2016 |
|---|---|
| Cantidad de ingresos | 44 |
| Empleados menores a 24 años hombres | 5 |
| Empleados menores a 24 años mujeres | 3 |
| **Empleados menores a 24 años** | **8** |
| Empleados entre 24 y 30 años hombres | 25 |
| Empleados entre 24 y 30 años mujeres | 27 |
| **Empleados entre 24 y 30 años** | **52** |
| Empleados entre 30 y 50 años hombres | 32 |
| Empleados entre 30 y 50 años mujeres | 49 |
| **Empleados entre 30 y 50 años** | **81** |
| Empleados mayores a 50 años hombres | 0 |
| Empleados mayores a 50 años mujeres | 3 |
| **Empleados mayores a 50 años** | **3** |

| Horas de capacitación a empleados por edad | Cantidad | Femenino | Masculino | Hs Femenino | Hs Masculino | Total Horas | Promedio Hs |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| menos de 24 | 4 | 1 | 3 | 16,00 | 48,00 | 64,00 | 16,00 |
| entre 24 y 30 | 27 | 15 | 12 | 494,80 | 432,40 | 927,20 | 34,30 |
| entre 30 y 50 | 27 | 16 | 11 | 687,00 | 441,00 | 1.128,00 | 41,80 |
| 50 en adelante | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| **Total** | **58** | **32** | **26** | **1.197,80** | **921,49** | **2.119,20** | **--** |

| Evaluación de desempeño | |
|---|---|
| Puestos ejecutivos hombres menores a 24 años | -- |
| Puestos ejecutivos hombres entre 24 y 30 años | 3,77% |
| Puestos ejecutivos hombres entre 30 y 50 años | -- |
| Puestos ejecutivos hombres mayores a 50 años | -- |
| Puestos ejecutivos hombres | 3,77% |
| Puestos ejecutivos mujeres menores a 24 años | -- |
| Puestos ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años | 3,77% |
| Puestos ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años | 11,32% |
| Puestos ejecutivos mujeres mayores a 50 años | 1,89% |
| Puestos ejecutivos mujeres | 16,98% |
| Puestos gerenciales hombres menores a 24 años | -- |
| Puestos gerenciales hombres entre 24 y 30 años | -- |
| Puestos gerenciales hombres entre 30 y 50 años | -- |
| Puestos gerenciales hombres mayores a 50 años | -- |
| Puestos gerenciales hombres | -- |
| Puestos gerenciales mujeres menores a 24 años | -- |
| Puestos gerenciales mujeres entre 24 y 30 años | -- |
| Puestos gerenciales mujeres entre 30 y 50 años | 1,89% |
| Puestos gerenciales mujeres mayores a 50 años | -- |
| Puestos gerenciales mujeres | 11,32% |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres menores a 24 años | 1,89% |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres entre 24 y 30 años | 16,98% |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres entre 30 y 50 años | 15,09% |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres mayores a 50 años | -- |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres | 33,96% |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos mujeres menores a 24 años | -- |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años | 20,75% |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años | 13,21% |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos mujeres mayores a 50 años | -- |
| Puestos no gerenciales/ejecutivos mujeres | 33,96% |

| Comité Mixto Provincia Santa Fe | Cantidad | Vs. Total PS Cantidad | % |
|---|---|---|---|
| Cantidad de empleados representados | 84 | 144 | 58,3% |
| Hombres | 36 | 62 | 58,1% |
| Mujeres | 48 | 82 | 58,5% |
| Empleados menores a 24 años | 7 | 9 | 77,8% |
| Empleados entre 24 y 30 años | 35 | 52 | 67,3% |
| Empleados entre 30 y 50 años | 40 | 80 | 50,0% |
| Empleados mayores a 50 años | 2 | 3 | 66,7% |

## Glosario

**Afiliado:** Beneficiario del plan médico contratado.

**Carencia:** Es el tiempo de espera que debe cumplir el afiliado para acceder a diferentes servicios y/o beneficios.

**Cobertura:** Cantidad y tipo de servicios que las prestatarias deben brindar a sus beneficiarios, asociados. El "Régimen de cobertura" es una lista o plan que debe contener este detalle de servicios, como así también, las normas relativas para su empleo. La cobertura mínima está establecida por el PMO.

**Copago:** Es un pago adicional que el beneficiario debe hacer para usar el servicio más allá de los aportes que realiza como cuota mensual.

**COP - Comunicación para el Progreso:** informe anual o reporte corporativo sobre las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Global de Naciones Unidas y sus principios.

**Declaración Jurada de Salud:** manifestación realizada y firmada por el afiliado antes de la formalización del contrato donde declara bajo juramento su estado de salud y el de los integrantes de su grupo afiliado, elemento esencial sobre cuya base Prevención Salud analiza la solicitud de la cobertura.

**Desarrollo Sustentable / Sostenible:** desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

**Diálogo:** proceso verbal o escrito para conocer las expectativas y opiniones de los grupos de interés en relación con algún aspecto de la RSE de una empresa.

**GRI - Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative):** iniciativa internacional para crear un marco común en el cual las empresas y organizaciones informen voluntariamente su impacto económico, medioambiental y social a través de indicadores de desempeño. Constituye una guía para la elaboración de reportes sociales o de desarrollo sustentable con validez internacional.

**Guía G4 de GRI:** es la cuarta generación de las guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad propuestas por la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Esta nueva Guía G4 fue lanzada en mayo de 2013 y propone un avance en la calidad de los reportes.

**Grupos de interés (o Stakeholders):** individuos, grupos u organizaciones que tienen influencia sobre una organización o son influidos por las decisiones tomadas por esta.

**ISO 26000 - Norma Internacional de Responsabilidad Social:** proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización (extracto de la Sección "Introducción", Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000: 2010 - traducción oficial-. Primera edición: 2010-11- 01).

**PMO - Programa Médico Obligatorio:** Es el conjunto de prestaciones básicas esenciales que los Agentes del Seguro de Salud deben garantizar a sus beneficiarios.

**Reporte de Sustentabilidad:** es una herramienta clave de gestión y comunicación que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el proceso de responsabilidad empresaria que ha llevado adelante la empresa, tanto internamente como externamente y su relación con sus grupos de interés. Puede ser realizado en base a diferentes lineamientos internacionales.

**RSE:** el concepto de la Responsabilidad Social Empresaria nace junto con la noción de empresa moderna. Hace referencia a una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo y el impacto social o ambiental de sus actividades (concepto de la Organización Internacional de Trabajo). La RSE no se trata del desarrollo de actividades sociales o de filantropía sino del desarrollo de una nueva estrategia de la empresa que se complementa con su modelo de negocios y que refleja sus valores.

## Alcance y Lineamientos del Reporte 2015/2016

Este es el primer Reporte de Sustentabilidad de Prevención Salud S.A. (empresa del Grupo Sancor Seguros), que corresponde al período del 1° de julio de 2015 al 30 de junio de 2016 (ejercicio económico de Prevención Salud).

Hemos utilizado los siguientes estándares internacionales en el Proceso de RSE:

- Iniciativa de Reporte Global - Guía G4 - criterio "De conformidad", opción "Esencial"
- Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos (Naciones Unidas)

La Gestión de Sustentabilidad de Prevención Salud está enmarcada en la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros y estructurada en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.

El listado de temas Materiales que se presenta en este Reporte determina los temas clave de la empresa y la industria que son abordados en esta publicación y que serán eje del Proceso de RSE de la empresa.

Con este Reporte presentamos también la Comunicación para el Progreso (COP) como parte del apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas. Se utiliza el documento "Estableciendo la Conexión", que relaciona los 10 Principios del Pacto Global con los indicadores de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), así como los documentos que hacen referencia a la relación entre la Norma ISO 26000 con Pacto Global y GRI G4.

### Diálogo abierto con nuestros grupos de interés

**Derechos humanos**
Asunto 4. Resolución de Reclamaciones

- **Fax - Línea sin cargo:** 0800-444-2850
- **Correo electrónico:** RSE@gruposancorseguros.com
- **Redes sociales:** facebook.com/PrevencionSaludOficial
- **Correo postal:** Área de Responsabilidad Social Empresaria - Grupo Sancor Seguros - Ruta Nacional N° 34 Km 257 - CP 2322 - Sunchales - Santa Fe - Argentina

## Conozca más sobre nosotros

www.prevencionsalud.com.ar
info@prevencionsalud.com.ar
Línea de consultas generales: 0810 888 0010
Línea de emergencias 24 hs: 0800 444 0000
Línea directa: 03493 428700
Línea de Atención a prestadores: 0810 555 1055
Domicilio: Av. Independencia N° 333, Sunchales, Santa Fe.

Colocar acá el sello de FSC

## Sobre este Reporte de Sustentabilidad

**Formato:** Reporte de Sustentabilidad 2015/2016, versión impresa y on-line.
**Distribución:** gratuita

facebook.com/PrevencionSaludOficial
instagram.com/PrevencionSaludOficial
linkedin.com/company/prevención-sa

## Agradecimientos

Queremos agradecer muy especialmente la participación del equipo de colaboradores que hizo posible esta primera publicación y a todos aquellos grupos de interés que participaron en este año de trabajo y la publicación de nuestro primer Reporte de Sustentabilidad.

**Elaborado por:** Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.
**Facilitador Externo del Proceso de RSE:** ReporteSocial, para Spirit Solution Network.
Sunchales, octubre de 2016.

Prevención Salud

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA