

Reporte de Sustentabilidad 2016/2017

Proceso de Responsabilidad Social Empresaria

Segundo Reporte de Sustentabilidad

Basado en:

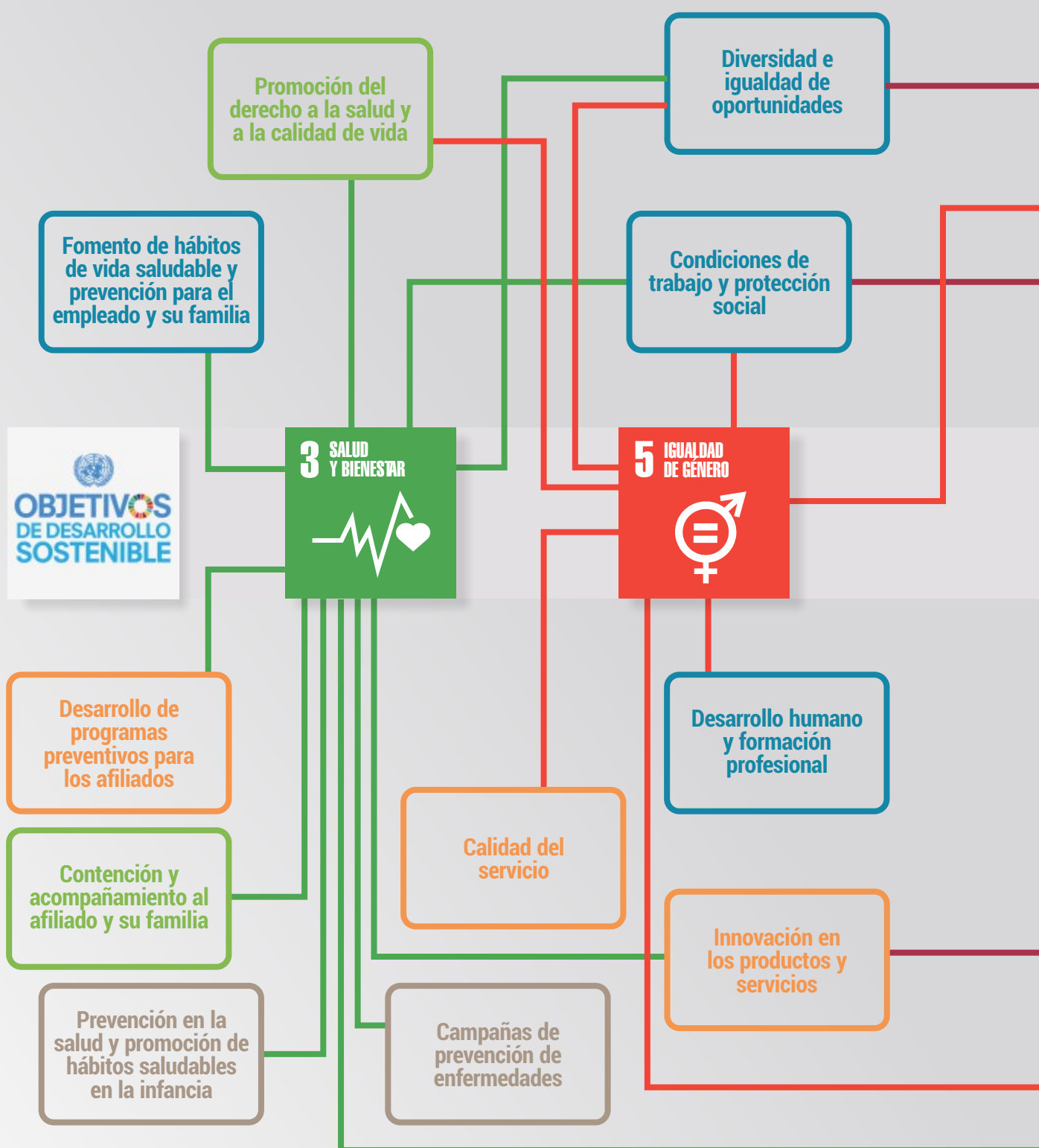
ISO 26000 | GRI G4 (DE CONFORMIDAD ESENCIAL) |
PACTO GLOBAL de NACIONES UNIDAS (COP Activa)
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE
NACIONES UNIDAS



Prevención
Salud

El bienestar se elige

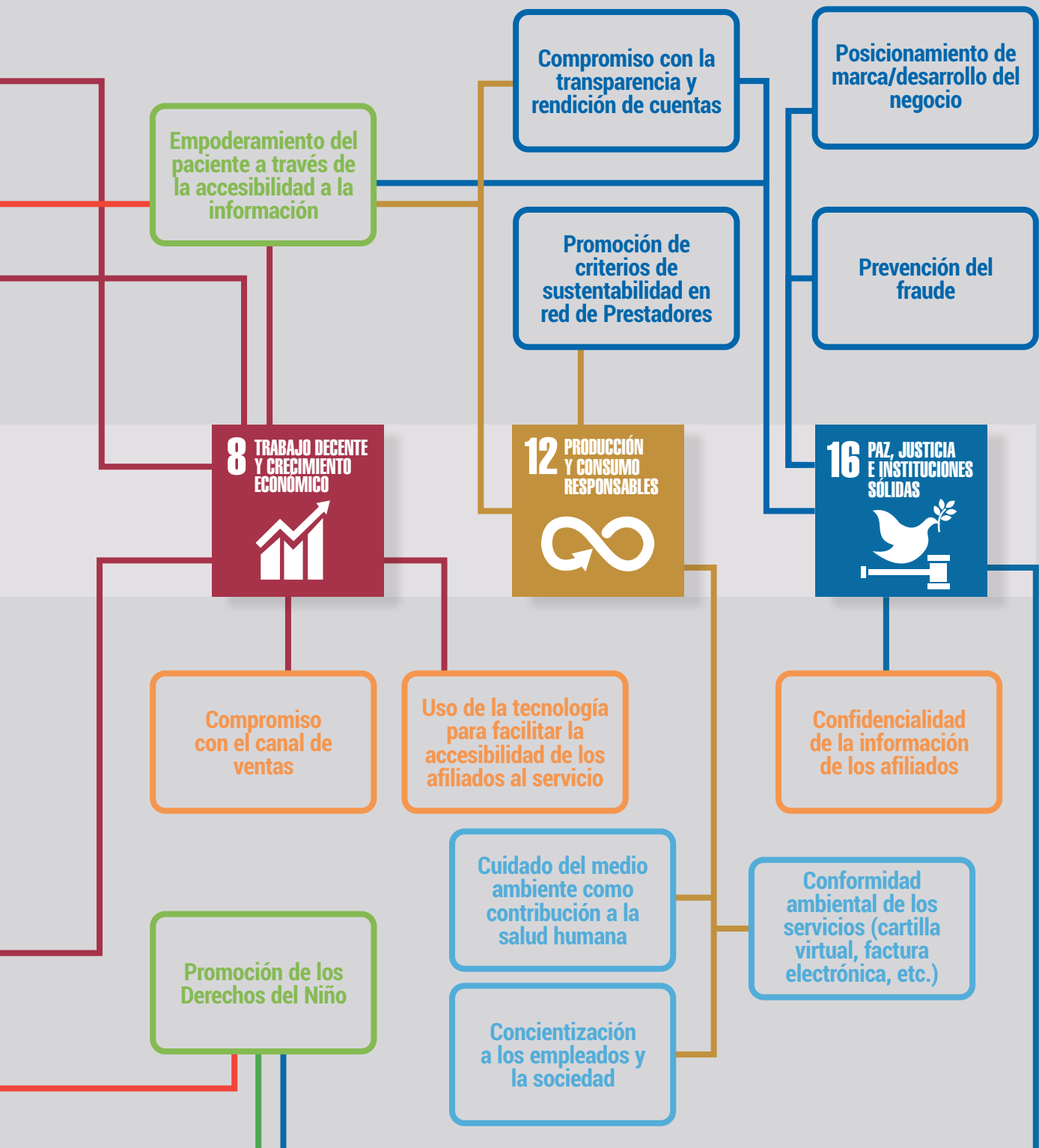
TEMAS MATERIALES Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE SIGNIFICATIVOS EN LA GESTIÓN DE PREVENCIÓN SALUD



Desde el lanzamiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el año 2015, Prevención Salud ha manifestado su firme compromiso de contribuir con la Agenda planteada por las Naciones Unidas para el año 2030.

Para ello realizamos un análisis del vínculo entre los temas materiales de Prevención Salud junto a sus compromisos específicos y las 169 metas que componen los 17 ODS. De este análisis resultó que existe una relación de la gestión de nuestro negocio con 12 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 37 de sus metas específicas.

De estos 12 ODS identificados presentamos en este esquema los cinco que entendemos son más significativos para nuestra gestión y su vinculación a cada uno de los temas materiales.



Para ver tabla completa del análisis de la vinculación de los temas materiales de Prevención Salud con los ODS y cada una de las metas con las que puede contribuir, consultar página 18.

INDICE

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN	04
-------------------------------	----



1

GOBIERNO DE LA EMPRESA

1.1. Perfil de la empresa	07
1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria	10
1.3. Sustentabilidad integrada a la gestión del negocio. Diagrama Funcional del Gobierno de RSE	11
1.4. Participación activa y trabajo conjunto	12



3

PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO

3.1. Desempeño Económico	21
3.2. Panorama de la industria de la salud..	22
3.3. Anticorrupción	22
3.4. Proveedores	23



2

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

2.1. Un compromiso a largo plazo: nuestra Estrategia de Sustentabilidad	15
2.2. "Ciudadano Sustentable": nuestra aspiración en sustentabilidad	16
2.3. Diálogo con los Grupos de Interés: una agenda de trabajo común para todos	17
2.4. Contribución de Prevención Salud a la Agenda 2030	18



4

PRÁCTICAS LABORALES

4.1. Trabajo y relaciones laborales	27
4.2. Condiciones de trabajo y protección social	28
4.3. Comunicación y formación en RSE	29
4.4. Seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados	30
4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	31



5

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

5.1. Compromiso con nuestros afiliados	33
5.2. Servicio de atención y apoyo al afiliado	34
5.3. Nuevos desarrollos	37
5.4. Responsabilidad por los productos y servicios	38
5.5. Protección y privacidad de los datos de los afiliados	38
5.6. Educación y protección de la salud y seguridad de los afiliados	38



6

PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

6.1. Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros	41
6.2. Promoción de los Derechos Humanos en nuestro negocio. Nuestros Temas Materiales	42
6.3. Derechos Humanos y Comunidad	42



7

PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

7.1. Educación para la salud	45
7.2. Prevención y salud en nuestra comunidad	47



8

CUIDADO DEL AMBIENTE

8.1. Estrategia de cuidado del ambiente	49
8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios	50
8.3. Prevención de la contaminación ...	51



9

INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

9.1. El Proceso de RSE de Prevención Salud	53
9.2. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio	54
9.3. Influencia e impacto en los grupos de interés	55
9.4. Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas: Comunicación para el Progreso	56
9.5. Indicadores de sustentabilidad	56
9.6. Anexo	61



MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

Nos encontramos en el cierre de un nuevo ciclo de nuestro Proceso de Responsabilidad Social Empresaria. Un ciclo en el que continuamos caminando a la luz de nuestros pilares y los del Grupo Sancor Seguros, pero también buscando nuestros propios caminos, asociados a las particularidades de la industria de la salud.

Claro está que cualquiera sea el rumbo, las metas son las mismas con las que empezamos a andar en Prevención Salud, en el Grupo y a las que se espera que apunten todos los actores. Porque desde nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas en 2015, año en el que además se lanzaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible, nuestro mayor compromiso es con las iniciativas mundiales de sostenibilidad, contempladas en la nueva agenda Mundial al año 2030.

La industria de la Salud a nivel local y mundial tiene muchos retos que abordar ante este contexto global desafiante. Empezando por un enfoque que tenga en cuenta como asunto primordial a los Derechos Humanos, porque en definitiva nuestra actividad tiene que ver especialmente con el derecho a la vida, la salud y el bienestar de las personas.

Para alinear nuestra gestión desde este enfoque, en Prevención Salud nos encontramos presentando nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad, que en esta oportunidad contempla un análisis de nuestros compromisos con los ODS y aquellas de sus metas que se vinculan con los temas materiales de nuestra empresa y en las cuales podemos influir positivamente para contribuir a alcanzarlas.

Así, como empresa de medicina prepaga y también como miembros de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global, nuestro compromiso es hacer todo lo que esté a nuestro alcance para contribuir con los Objetivos en los cuales podemos aportar desde nuestra experiencia e impacto de nuestro negocio.



Esta responsabilidad es reafirmada por el hecho de trabajar guiados por las iniciativas internacionales de mayor prestigio e impacto en la sustentabilidad mundial, como los Principios del Pacto Global, los Estándares GRI y la ISO 26000.

Para afrontar esta responsabilidad y hacer efectivo nuestro compromiso con la sustentabilidad, una de nuestras mayores contribuciones es a través de la participación en el Programa Transversal "Ciudadano Sustentable" del Grupo Sancor Seguros. El mismo cuenta con cinco ejes y nuestro principal aporte es en el eje Salud. Allí enmarcamos nuestros proyectos destinados a generar conciencia, prevención y hábitos saludables tanto entre nuestros clientes como en la comunidad.

Y así es como, desde nuestra experiencia como empresa de medicina prepaga que pone el acento en la prevención, seguiremos trabajando para lograr que todos nuestros grupos de interés elijan el bienestar y puedan ser ciudadanos más sustentables, y que este mismo empeño trascienda nuestro negocio y ayude a alcanzar un mundo más sustentable para todos.

Federico Ariel
Presidente Prevención Salud
Período 2016/2017





Perfil y Gobierno de la Empresa

- 1.1. Perfil de la empresa
- 1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria
- 1.3. Sustentabilidad integrada a la gestión del negocio.
Diagrama Funcional del Gobierno de RSE
- 1.4. Participación activa y trabajo conjunto



1.1. Perfil de la empresa

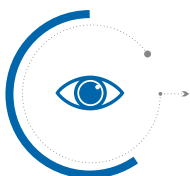
Prevención Salud nace con el respaldo que brinda pertenecer al Grupo Sancor Seguros, líder en la República Argentina con 70 años de trayectoria y creciente expansión internacional. La innovación, característica diferencial de todas las empresas del Grupo, está en nuestro ADN y la aplicamos a nuestras coberturas.

Estamos comprometidos con la calidad y la eficiencia de nuestra prestación. La atención personalizada y una marcada vocación de servicio con orientación al afiliado forman parte de nuestra filosofía de trabajo.



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 un 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.





1.1.1. Presencia en el país



DELEGACIONES

Resistencia

López y Planes 45
(3500) Resistencia - Chaco

Tucumán

Salta 614
(4000) San Miguel de Tucumán

Bahía Blanca

Zelarrayán 277
(8000) Bahía Blanca - Buenos Aires

Santa Rosa

Gral. Pico 106
(6300) Santa Rosa - La Pampa

Mar del Plata

Av. Independencia 1881
(7600) Mar de Plata - Buenos Aires

Concordia

Pellegrini 749
(3200) Concordia - Entre Ríos

Río Cuarto

Bv. Humberto Mugnaini 751
(5800) Río Cuarto - Córdoba



CASA CENTRAL

Av. Independencia 333
(2322) Sunchales - Santa Fe
EDIFICIO CORPORATIVO
Ruta Nacional 34 Km 257
(2322) Sunchales - Santa Fe



SUCURSALES

CABA

Av. Córdoba 1776
(1055) CABA

Comodoro Rivadavia

Mitre 967
(9000) Comodoro Rivadavia - Chubut

Ushuaia

Av. Maipú 837
(9410) Ushuaia - T. del Fuego



SEDES

Santa Fe

Fryda Schultz de Mantovani 1390
(3000) Puerto de Santa Fe - Santa Fe

Córdoba

Av. Figueroa Alcorta 377
(5000) Córdoba

Mendoza

Gutiérrez 154
(5500) Mendoza

General Roca

Tucumán 873
(8332) General Roca - Río Negro

Rosario

Corrientes 618
(2000) Rosario - Santa Fe



OFICINAS COMERCIALES

Azul

Colón 1001 esq. Guido Spano
(7300) Azul - Buenos Aires

Corrientes

San Juan 1196
(3400) Corrientes

La Plata

Av. 13 N° 33
(1900) La Plata - Buenos Aires

Neuquén

Juan B. Justo 275
(8300) Neuquén

Salta

Av. del Bicentenario de la Batalla de Salta 731
(4400) Salta

San Carlos de Bariloche

Vice Alte. O'Connor esq. Villegas
(8400) S. C. de Bariloche - Río Negro

San Francisco

Av. Libertador Norte 101
(2400) San Francisco - Córdoba

San Rafael

Comandante Salas 19
(5600) San Rafael - Mendoza

Trelew

Rivadavia 467
(9100) Trelew - Chubut

Posadas

Av. Cabred 2109 - 1° Piso - A
(3300) Posadas - Misiones

Paraná

Cura Álvarez 594
(3100) Paraná - Entre Ríos

San Luis

Chacabuco 1097
(5700) San Luis

Villa María

San Martín 334
(5900) Villa María - Córdoba

San Juan

Mitre 101 - Esq. General Acha
(5400) San Juan

Martínez

Av. Libertador 12925
(1640) Martínez - Buenos Aires

Temperley

Hipólito Yrigoyen 9976
(1834) Temperley - Buenos Aires

El Calafate

Av. Del Libertador Gral. San Martín 1640
(9405) El Calafate - Santa Cruz

Lincoln

Av. 25 de Mayo 418
(6070) Lincoln - Buenos Aires

Rosario

Av. Córdoba 3601
(2000) Rosario - Santa Fe

Pilar

Colectora Panamericana Km. 53: 12 de Octubre 785 esq. Las Piedras
(1629) Pilar - Buenos Aires

Del Cerro

Av. Rafael Núñez 4837
(5009) B° Cerro de las Rosas - Córdoba

Marcos Paz

Pellegrini esq. Rivadavia
(1727) Marcos Paz - Buenos Aires

Ituzaingó

Martín Fierro 3475
(1714) Ituzaingó - Buenos Aires

Yerba Buena

Av. Aconquija 2343
(4172) Yerba Buena - Tucumán



OFICINAS EXCLUSIVAS

Luque

Raúl Loza esquina 25 de Mayo
(5967) Luque - Córdoba

Mendoza

Espejo esq. 25 de Mayo
(5500) Mendoza

Río Cuarto

San Martín 301
(5800) Río Cuarto - Córdoba

Santa Fe

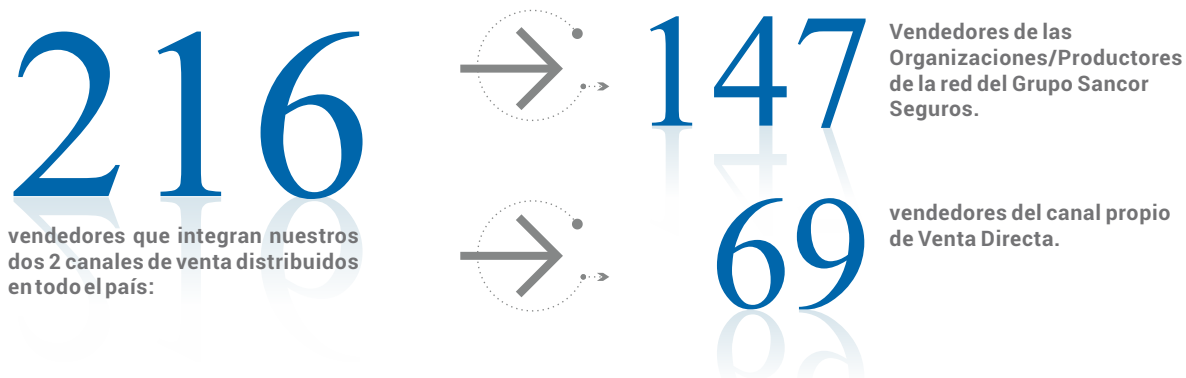
San Martín 2061
(3000) Santa Fe

1.1.2. Nuestros Productos. Planes de Salud.

Plan  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  1	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  2	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  3	Es ideal para quienes deseen atenderse con los profesionales de su preferencia, pues presenta una amplia Cartilla de prestadores y montos de reintegros, incrementando así las posibilidades de elección como afiliado.
Plan  4	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  5	Componen este Plan, una extensa Cartilla de profesionales de primer nivel, servicios superiores, habitación suite, altos valores de reintegro, un significativo descuento en medicamentos e importantes diferenciales.
Plan  6	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. 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.

1.1.3. Canales de ventas

Contamos con

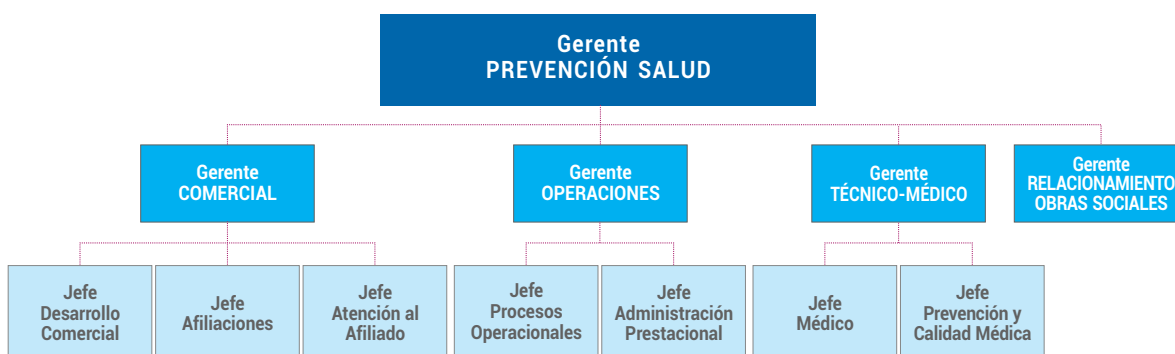


1.2. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA

1.2.1. Directorio. Período 2016/2017

Presidente:	Federico Ariel	Vocales suplentes:	Oscar Bergese Mario Garrini Osvaldo Vázquez
Vicepresidente:	Carlos Casto	Síndicos titulares:	Norberto Re Rubén Tosso Héctor Rossi
Vocales titulares:	Vicente Pili Eduardo Reixach Eduardo Arabia Horacio Cabrera Ulises Mendoza Alejandro Simón	Síndicos Suplentes:	José Benvenuti Julio Collino Gabriel Daga

1.2.2. Funcionamiento de la Gobernanza



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

COMERCIAL	OPERACIONES	TÉCNICO-MÉDICO	RELACIONAMIENTO CON OBRAS SOCIALES
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).	Abarca los Procesos Operacionales (gestión de reintegros, recuperos y auditoría de facturación) y la Administración Prestacional (gestión de prestadores).	Realiza las operaciones propias del área técnica de salud.	Se encarga de la vinculación con obras sociales.



1.3. SUSTENTABILIDAD INTEGRADA A LA GESTIÓN DEL NEGOCIO. DIAGRAMA FUNCIONAL DEL GOBIERNO DE RSE

Gestionar los impactos sistemática y regularmente permite potenciar el funcionamiento de cada acción realizada para lograr mejores resultados. Es por ello que se conformaron un Comité de RSE y un Equipo de Gestión para lograr la intervención de todas las Áreas del Negocio y quienes las llevan adelante. Este proceso es liderado por el Área de RSE del Grupo Sancor Seguros, quien tiene a su cargo los Proceso de RSE de todas las empresas y responde, en este caso, a la Alta Dirección que incluye el Director General de Negocios Internacionales y Especiales, el CEO y el Director General Corporativo.

1.3.1. Comité de RSE

La función de este Comité es velar por la gestión del proceso de Responsabilidad Social Empresaria de la compañía, así como también validar el desarrollo de actividades de inversión social. Debe monitorear y evaluar el impacto de las actividades realizadas para contribuir al cumplimiento de la Estrategia de Sustentabilidad.

Está conformado por la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales del Grupo Sancor Seguros; las Gerencias General, Comercial, de Operaciones y de Relacionamento con Obras Sociales y la Jefatura de Atención al Afiliado.

1.3.2. Equipo de Gestión

Este grupo tiene la misión de analizar la viabilidad de los proyectos para gestionar la estrategia de sustentabilidad y elevar nuevas propuestas al Comité. Su principal función es brindar su aporte y aprobación a los 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 al Comité de RSE.

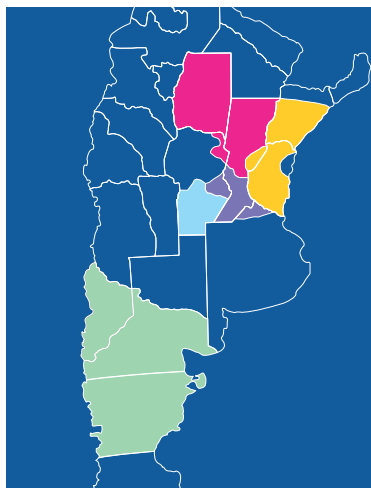
El equipo está integrado por la Jefatura de Prevención y Calidad Médica; la Jefatura Médica; la Jefatura de Desarrollo Comercial y la Jefatura de Administración Prestacional, coordinadas por la Jefatura de Atención al Afiliado.

1.3.3. Referentes de RSE de las Unidades de Negocios

Entre sus funciones cabe nombrar el relevamiento de indicadores e información para los Reportes de Sustentabilidad; la detección de oportunidades de mejora en la gestión responsable del negocio; la gestión de acciones de RSE y el trabajo conjunto con los Referentes de Grupo Sancor Seguros para que dichas acciones sean acordes a los lineamientos corporativos.

La coordinación de este grupo está a cargo del Área de RSE y el Equipo de gestión de Prevención Salud.

Los referentes con los que contamos actualmente, son capacitados en aspectos de sustentabilidad y temas materiales del negocio, y participan de la Reunión Anual de Referentes de RSE del Grupo Sancor Seguros.



Ser Referentes de RSE, significa ser multiplicadores de las acciones en prevención y salud en las Unidades de Negocio y asu vez ser los representantes del Proceso de RSE en su localidad.

Actualmente hay Referentes de RSE de Prevención Salud en las siguientes Unidades de Negocio: Casa Central, Santa Fe, Río Cuarto, General Roca, Rosario.

Nuestro compromiso es seguir sumando Referentes de RSE de Prevención Salud en todas las Unidades de Negocio (Capital Federal; Mar del Plata; Córdoba; Tucumán; Resistencia; Santa Rosa; Concordia; Mendoza y Bahía Blanca), para que el proceso sea verdaderamente transversal y federal.



1.4. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y TRABAJO CONJUNTO: NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Estos son nuestros grupos clave con quienes trabajamos y nos comunicamos permanentemente para avanzar en los objetivos del negocio planteados y de aporte a la comunidad. El eje siempre se relaciona con el desarrollo de la gestión y de los temas materiales.



En el capítulo 9 presentamos un cuadro con el impacto que cada uno de nuestros temas materiales tiene en nuestra esfera de influencia.



Participamos activamente de la Mesa de Trabajo de Salud y Bienestar, de la Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D); una iniciativa colectiva conformada por organizaciones empresariales, académicas y civiles, y coordinada por el Espacio de Negocios Inclusivos de la Universidad Torcuato Di Tella. Desde allí se busca promover la diversidad y la inclusión dentro de las empresas.



Presentación a cargo de Edgardo Bovo, Director de Negocios Internacionales y Especiales ante la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global, en su visita a Sunchales



Pacto Global de Naciones Unidas

Hace dos años que Prevención Salud adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas y continuamos formando parte de la Mesa Directiva de la Red Argentina.

Este segundo Reporte de Sustentabilidad afianza nuestro compromiso con el Pacto Global ya que continuamos reportando sobre nuestro desempeño en las áreas de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción.

Reunión de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto en Sunchales

El 7 de junio fuimos anfitriones de la reunión de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global de la cual formamos parte desde el año 2015. Luego de la reunión de trabajo de los integrantes de la Mesa Directiva, que tuvo lugar en el Edificio Corporativo del Grupo en Sunchales, se efectivizaron las presentaciones institucionales del Grupo y de Prevención Salud, a cargo del Director de Negocios Internacionales y Especiales, Edgardo Bovo.

Por la tarde, en el auditorio del edificio, se realizó una charla abierta para generar conciencia sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, destinada a empresarios, funcionarios públicos y comunidad en general de Sunchales y la zona, con el firme propósito de agregar valor a las organizaciones en el marco de la Agenda 2030 para el logro de estos objetivos y sus metas. En el panel principal participaron el Director General Corporativo del Grupo, Néstor Abatidaga -Representante de la Red Argentina en 2015 y 2016-; el máximo referente de Naciones Unidas en Argentina, René Mauricio Valdés; la actual presidente de la Red y CEO de Randstad, Andrea Ávila y el Intendente de Sunchales, Gonzalo Toselli. En el segundo panel, denominado "¿Cómo las empresas le están sacando provecho a la Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible?", intervinieron Betina Azugna, Gerente de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros; Ethel Zulli, Gerente de Sustentabilidad en Renault Argentina y Directora Ejecutiva de la Fundación Renault; Andrea Dala, Gerente del Área de Comunicación Externa y RSE de Acindar; y Julio Sotelo, Socio Director de la firma AG Sustentable.

En el marco de la jornada, el Intendente Gonzalo Toselli hizo entrega de la carta de adhesión de la Municipalidad de Sunchales al Pacto Global de Naciones Unidas.





Compromiso con el Desarrollo Sostenible

- 2.1. Un compromiso a largo plazo: nuestra Estrategia de Sustentabilidad
- 2.2. “Ciudadano Sustentable”: nuestra aspiración en sustentabilidad
- 2.3. Contribución de Prevención Salud a la Agenda 2030
- 2.4. Diálogo con los Grupos de Interés: una agenda de trabajo común para todos

2.1. UN COMPROMISO A LARGO PLAZO: NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

La estrategia de Sustentabilidad de Prevención Salud, al igual que la 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.

Es el eje fundamental de nuestra estrategia, de allí sacamos ideas, damos respuestas e incorporamos expectativas a los planes de acción que llevamos adelante en todos los ámbitos de nuestro negocio. En cada Ciclo del Proceso de RSE, buscamos sumar las expectativas de alguno de nuestros grupos de interés, empezando desde adentro con los funcionarios y empleados, y en adelante incorporaremos las de clientes, cuerpo de ventas, proveedores y comunidad, entre otros.



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 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 de la salud entre nuestros clientes y en la sociedad en general. Todo ello se resume en el objetivo de desarrollar nuestro negocio en forma responsable, creando valor económico, ético, ambiental y social con cada operación que realizamos, y programa que llevamos a cabo.



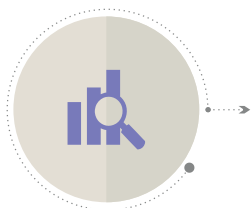
Desarrollo de Iniciativas de RSE vinculadas a la prevención y salud.

Buscamos impulsar la prevención de enfermedades 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 buscan alcanzar a todos los 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, buscando soluciones a necesidades de las comunidades donde se desenvuelven. A través de los desarrollos que promueve CITES, tenemos la posibilidad de generar cambios, y 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 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, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los 10 Principios que promueve el Pacto Global de Naciones Unidas. Nuestra planificación estratégica y el Reporte de Sustentabilidad, están estructurados en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma ISO 26000.



2.2. “CIUDADANO SUSTENTABLE”: NUESTRA ASPIRACIÓN EN SUSTENTABILIDAD

En 2015 el Grupo Sancor Seguros lanzó 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 es promover un “Ciudadano Sustentable” en cada persona vinculada a la organización.

Los cinco ejes de este programa son hoy la guía del Grupo Sancor Seguros y los cinco grandes temas materiales de todo el negocio. Allí podemos resumir aquello en lo que hace tantos años estamos trabajando. Por eso hemos hecho el ejercicio de relacionarlo con nuestra Estrategia de Sustentabilidad y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas, las 7 Materias Fundamentales de la

ISO 26000, los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la participación de nuestros grupos de interés.

Como empresa dedicada a la salud, nuestro propósito es brindar protección, prevención, tratamiento y rehabilitación de salud. Por eso nuestro compromiso y experiencia es trabajar en el eje “Salud” de la propuesta del “Ciudadano Sustentable”.

Desde esta visión compartida con el Grupo al cual pertenecemos, y el trabajo conjunto que realizamos cada uno desde la experiencia y la temática de la industria a la que pertenece, estamos gestionando los temas de Salud del siguiente modo:



2.3. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS: UNA AGENDA DE TRABAJO COMÚN PARA TODOS

Durante el ejercicio, realizamos dos diálogos con grupos de interés internos. Por un lado, todos los empleados de Prevención Salud fueron invitados a responder una encuesta sobre los temas más importantes en relación a la sustentabilidad en Prevención Salud y la industria de la medicina prepaga argentina.

En tal sentido, debían priorizar los temas más relevantes previamente seleccionados por el Comité de RSE de la empresa en 2016, a fin de armar la matriz de materialidad que presentamos en este Reporte.

Por otro lado, durante 2017 la Gerencia de RSE del Grupo estuvo desarrollando talleres de sustentabilidad en varias zonas del país, de los que participaron los empleados y externos de las correspondientes Unidades de Negocios (Mar del Plata, Rosario, Santa Fe, Mendoza) y Oficinas Comerciales (Paraná, San Rafael, San Juan y San Luis).

Como parte de este taller, los empleados –entre ellos los de Prevención Salud- hicieron un ejercicio de relacionamiento de los ejes del “Ciudadano Sustentable” con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las acciones y/o programas con los que el Grupo ya cuenta para abordarlos.

En este caso cabe destacar las propuestas realizadas en torno al eje Salud, de las cuales surgieron las siguientes vinculaciones:



“Propuestas para el eje “Salud” del Ciudadano Sustentable. Taller de Sustentabilidad Unidad de Negocios Córdoba (1) y Neuquén (2).

EJE SALUD DEL CIUDADANO SUSTENTABLE

ODS	CANTIDAD DE MENCIONES
	5
	6
	5
	1
	1
	2

43

Empleados y externos de Prevención Salud participaron de los talleres

2.4. CONTRIBUCIÓN DE PREVENCIÓN SALUD A LA AGENDA 2030

Como empresa de medicina prepaga, nos comprometemos a hacer todo lo que esté en nuestra esfera de influencia para alcanzar los Objetivos en los cuales podemos aportar desde nuestra experiencia y el impacto de nuestro negocio. Para esto, iniciamos un análisis identificando las Metas al 2030 que se vinculan con nuestra empresa e identificamos aquellas metas y objetivos en los que consideramos que podemos influir positivamente.

A partir de analizar el vínculo entre los 17 ODS y los temas materiales de Prevención Salud junto a sus compromisos específicos, llegamos a las siguientes conclusiones:

- Los temas materiales de Prevención Salud se relacionan con 12 ODS y 37 de sus metas específicas.
- Los ODS en los que mayor impacto entendemos que podemos tener (ordenados de acuerdo a preponderancia) son en el 3, de Salud y Bienestar; el 5 de Igualdad de Género; el 8 de Trabajo Decente y Crecimiento Económico; el 12 de Producción y Consumo Responsable y el 16 de Paz, Justicia e Instituciones Sólidas; el 1 de Fin de la Pobreza, el 17 de Alianzas para lograr los Objetivos y el 4 de Educación de Calidad.
- En particular, el objetivo 3 (Salud y Bienestar) es al que más podemos contribuir ya que nuestros temas materiales se relacionan con 7 de las 12 metas asociadas a ese ODS.

TEMAS MATERIALES	ODS RELACIONADOS	METAS AL 2030
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN		
Posicionamiento de marca / desarrollo del negocio	16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	16.6, 17.6
Prevención del fraude	16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16.5
Fidelización de prestadores y alianzas estratégicas	17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	17.16, 17.17
Compromiso con la transparencia y rendición de cuentas	12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	12.6, 16.6, 17.9
Promoción de criterios de sustentabilidad en la red de prestadores	5. IGUALDAD DE GÉNERO 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	5.2, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7
PRÁCTICAS LABORALES		
Condiciones de trabajo y protección social	1. FIN DE LA POBREZA 3. SALUD Y BIENESTAR 5. IGUALDAD DE GÉNERO 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGNALES	1.3, 3.8, 5.1, 8.5, 8.8, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4
Desarrollo humano y formación profesional	4. EDUCACIÓN DE CALIDAD 5. IGUALDAD DE GÉNERO	4.4, 5.1, 5.5
Fomento de hábitos de vida saludable y prevención para el empleado y su familia	3. SALUD Y BIENESTAR	3.3, 3.4
Diversidad e igualdad de oportunidades	3. SALUD Y BIENESTAR 5. IGUALDAD DE GÉNERO 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGNALES	3.8, 5.1, 5.5, 8.5, 10.3

TEMAS MATERIALES	ODS RELACIONADOS			METAS AL 2030		
ASUNTOS DE CONSUMIDORES						
Compromiso con el canal de ventas				8.2, 8.5, 8.8, 10.1, 10.2, 17.16		
Calidad de servicio				3.8, 5.1		
Confidencialidad de la información de los afiliados				16.10		
Desarrollo de programas preventivos para los afiliados				1.3, 2.2, 3.4, 3.5		
Innovación en los productos y servicios				3.2, 3.3, 8.2, 13.1		
Uso de la tecnología para facilitar la accesibilidad de los afiliados al servicio				8.2, 17.8		
PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS						
Promoción del derecho a la salud y calidad de vida					1.3, 3.2, 3.3, 3.4, 3.8, 4.7, 5.2, 5.6	
Empoderamiento del paciente a través de la accesibilidad a la información					5.6, 8.2, 12.8, 16.10	
Contención y acompañamiento al afiliado y su familia					3.5	
Promoción de los derechos del niño						1.3, 2.2, 3.2, 5.1, 5.2, 16.2
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD						
Educación en hábitos de vida saludables					3.3, 3.5, 4.7	
Campañas de prevención de enfermedades					1.3, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 13.1	
Prevención en la salud y promoción de hábitos saludables en la infancia					3.2	
CUIDADO DEL AMBIENTE						
Cuidado del medio ambiente como contribución a la salud humana					11.5, 12.4	
Conformidad ambiental de los servicios					12.4, 12.5	
Concientización a empleados y sociedad					4.7, 12.5, 12.8, 13.3	



PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO

- 3.1. Desempeño Económico
- 3.2. Panorama de la industria de la salud
- 3.3. Anticorrupción
- 3.4. Proveedores

3.1. DESEMPEÑO ECONÓMICO

Durante el ejercicio, el objetivo fue la búsqueda del equilibrio, para lo cual se presentó un plan de redefinición y fortalecimiento de metas, con acciones comerciales, prestacionales y operativas.

Las primeras se focalizaron en la captación de afiliados del segmento individual, generando así un cambio en la composición de la cartera. Al cierre del ejercicio, la participación del segmento individual fue del 60% de la facturación, con un crecimiento del 17% en relación al período anterior.

Se mantuvieron los acuerdos entre Prevención Salud y diferentes obras sociales y, en pos de brindar un servicio acorde a las exigencias del mercado, se lanzó una primera etapa de diferenciación tarifaria atendiendo al costo prestacional que existe en las diversas regiones del país, esperando lograr un equilibrio que conduzca a una mayor rentabilidad.

Pero la mayor evidencia del crecimiento de nuestra prepaga se encuentra en la apertura de oficinas propias en diferentes zonas del país como Mendoza, Río Cuarto y Santa Fe, a las que se irán sumando otras en nuevos puntos que nos permitan estar cerca de los afiliados.



Inauguración Oficina exclusiva en Santa Fe

	2015/2016	2016/2017
Financiero		
Patrimonio Neto	\$ 297.864.868	\$ 345.891.953
Cientes		
Cantidad de afiliados	136.119	139.106
Facturación Anual	\$ 614.020.056	\$ 1.182.095.306
Proveedores		
Cantidad de Proveedores	103.002	95.804
Facturación a Proveedores	s/d	\$ 1.171.415.866
Empleados		
Cantidad de Empleados	144	152
Remuneraciones y Aportes	s/d	\$ 100.554.121
Sector Público		
Monto total de impuestos de todo tipo abonados*	\$ 98.679.519	\$ 187.240.838
Valor Económico		
Valor económico directo creado	s/d	\$ 1.199.430.317
Valor económico distribuido	s/d	\$ 1.546.931.985
Valor económico retenido	s/d	\$ -347.501.668

* Incluye Impuesto a las ganancias - quebranto.



Para más información sobre Remuneraciones y aportes; y sobre Valor económico, consultar Anexo en Capítulo 9.



3.2. PANORAMA DE LA INDUSTRIA DE LA SALUD

El subsistema privado de salud en Argentina -regulado por la Ley 26.682 y sus correspondientes normas reglamentarias- en general mantuvo las mismas características del ejercicio anterior, con un crecimiento moderado concentrado en grandes grupos nacionales. La Superintendencia de Servicios de Salud mantuvo su accionar, con la moderación de las grandes pérdidas asumidas por las empresas de medicina prepaga, a

través del aumento en los valores de las cuotas a los afiliados, que intentaron acompañar la inflación y el incremento de los costos de la medicina.

Una diferencia respecto del período anterior, fue a partir del ordenamiento en el sistema, que dio inicio al pago de los reintegros correspondientes por medicamentos y tratamientos de alto costo/baja incidencia a las obras sociales.

3.3. 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

3.3.1. Ética y transparencia

El comportamiento ético en el orden de la salud abarca múltiples aspectos, algunos de los cuales incluso trascienden a la industria de la medicina prepaga. En Prevención Salud buscamos defender el derecho a la salud a través de los medios que están a nuestro alcance, basados en los valores y principios que desde nuestros inicios hemos heredado del Grupo Sancor Seguros.

En el ámbito interno, compartimos las pautas contempladas en el Código de Ética del Grupo, el cual está siendo revisado por un Comité, precisamente para que observe los nuevos aspectos que van surgiendo a partir de avances tecnológicos y la incorporación de nuevos negocios y procesos.

Este Código es aplicable a todo el personal de la empresa, como así también para las relaciones con terceros, velando por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa de todas las partes vinculadas a la organización.

3.3.2. Políticas de prevención de fraude

Entre los riesgos de fraude más relevantes para nuestra empresa, se encuentra el falseamiento de la Declaración Jurada de Salud (DJS) que es la manifestación personal de manera escrita, que hacen quienes pretenden ser afiliados de Prevención Salud, donde se asegura la veracidad de esa misma declaración. Como consecuencia, se presume como cierto lo señalado por el declarante hasta que se pueda acreditar lo contrario.

El Falseamiento de Declaración Jurada ocurre cuando el afiliado omite declarar en el formulario de afiliación/DJS, datos e información referida a dolencias, preexistencias, y/o patologías existentes al momento de completarla. Durante el ejercicio se detectaron 45 casos de falseamiento.

Para el tratamiento de los casos de falseamiento, contamos con un procedimiento interno a través del cual se

ordena la gestión y tratamiento de los mismos, encuadrados en lo dispuesto por el Artículo 9 de la Ley 26.682.

El objetivo de este procedimiento es establecer la modalidad operativa y definir las responsabilidades correspondientes al proceso de gestión de los casos en los que se sospecha o bien se toma conocimiento certero de que existió falseamiento de declaración jurada por parte de una persona.

En dicho proceso se ven comprendidas las siguientes áreas: Médica; Operaciones; Comercial; Legal; Afiliaciones; Atención al afiliado y Unidades de Negocios.

Otro de los temas críticos que afectan a las empresas de medicina prepaga, es la sobre prestación. En este sentido, en 2017 Prevención Salud llevó a cabo una instancia de análisis, capacitación y perfeccionamiento dirigida al personal de la Gerencia Médica, del área de Red de Prestadores, de la Gerencia de Sinistros de ART, Jefatura Médica de ART y consultores externos.

El eje central sobre el que se basó la propuesta fue conocer el escenario actual del sistema de salud, desde la perspectiva de la auditoría médica y el principal tema abordado fue el control prestacional, para cuyo tratamiento se plantearon distintas actividades a fin de unificar criterios, detectar debilidades y delinear acciones para atacarlas.

3.4. PROVEEDORES



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

Los proveedores con los que trabajamos son elegidos de acuerdo a criterios técnicos como la calidad, el costo y el nivel de respuesta, pero también a pautas éticas que se condicen con el Código de Ética del Grupo Sancor Seguros.

Nuestros principales proveedores son los prestadores médicos, quienes precisamente brindan las prestaciones a nuestros afiliados. Para la atención de patologías puntuales, buscamos una mayor sinergia con ciertos prestadores, en función de brindar el mejor servicio.

PRESTADORES		2015/2016	2016/2017
	Profesionales	95.577	88.392
	Clínicas y sanatorios	2.881	3.303
	Farmacias	4.544	3.650
	Círculos y colegios	-	459
Totales		103.002	95.804





78,5%

de los encuestados se manifestó satisfecho con la gestión administrativa general de Prevención Salud.

61,7%

conoce el sitio de autogestión y de ellos el **83,3%** lo utiliza.

50%

canaliza todas las autorizaciones a través del sitio.

3.4.1. Relacionamiento con los prestadores

Continuamos profundizando la aplicación de un modelo de gestión descentralizada para evitar burocracias y demoras en los procedimientos. Por este motivo, se ampliaron las estructuras de las zonas y realizamos análisis estadísticos para contar con un detalle específico de los costos médicos por región y las principales variables que los componen.

Además, en pos de mejorar la calidad del servicio, identificamos los prestadores estratégicos de cada zona del país para desarrollar alianzas que profundicen las relaciones profesionales y comerciales.

Nuestro principal canal de comunicación con los prestadores es vía mail, pero también contamos con un Sistema de Autogestión exclusivo para prestadores, con varias funcionalidades que permiten simplificar los trámites administrativos como la gestión de autorizaciones y consultas de pagos, entre otros.

En febrero de 2017 realizamos una encuesta para indagar la opinión de los prestadores respecto a la atención reci-

bida por Prevención Salud; su satisfacción con los procedimientos y la gestión administrativa; los plazos, valores y sistema de pago; y el uso y satisfacción respecto del Sitio de Autogestión.

Entre las principales sugerencias realizadas se encuentran:

- agilizar los pagos;
- mejorar la comunicación y las gestiones administrativas;
- actualizar aranceles;
- agilizar autorizaciones
- mejorar autogestión.

Luego de la prestación, evaluamos el servicio que nuestros proveedores brindan, en función de garantizar la calidad de atención que esperamos para nuestros afiliados.



Participación de Prevención Salud en distintos Congresos de Medicina

3.4.2. Capacitación

Por segundo año consecutivo, nuestra prepaga acompañó el tradicional **Congreso Argentino de Cardiología** que tuvo lugar en el mes de octubre de 2016 en La Rural de Buenos Aires, donde se congregaron más de 10.000 participantes.

Este año el Congreso hizo foco en la prevención con el objetivo de reducir un 25% la morbimortalidad cardiovascular para el año 2025, meta que la Sociedad Argentina de Cardiología y la Fundación Cardiológica se han propuesto para contribuir a una mejor calidad de vida de la población.

En el mismo mes, estuvimos presentes en el **XXXI Congreso Argentino de Ginecología y Obstetricia**, organizado por la Federación Argentina de Sociedades de Ginecología y Obstetricia, en el Centro de Convenciones de la ciudad de Salta, del cual participaron más de 2.500 asistentes, entre profesionales, agentes y autoridades de todo el país y de Latinoamérica.

Asimismo, en noviembre participamos del **2° Congreso Internacional Ibero-Panamericano de Medicina Interna** que se desarrolló en el Auditorio de Puerto Madero de la Universidad Católica Argentina, acompañando a los más de 5.000 profesionales que participaron de las diferentes actividades.

El propósito de estas participaciones es generar vínculos con los prestadores a través del acompañamiento en su formación profesional, con el objetivo final de mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados.





PRÁCTICAS LABORALES

- 4.1. Trabajo y relaciones laborales
- 4.2. Condiciones de trabajo y protección social
- 4.3. Comunicación y formación en RSE
- 4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados
- 4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

4.1. TRABAJO Y RELACIONES LABORALES



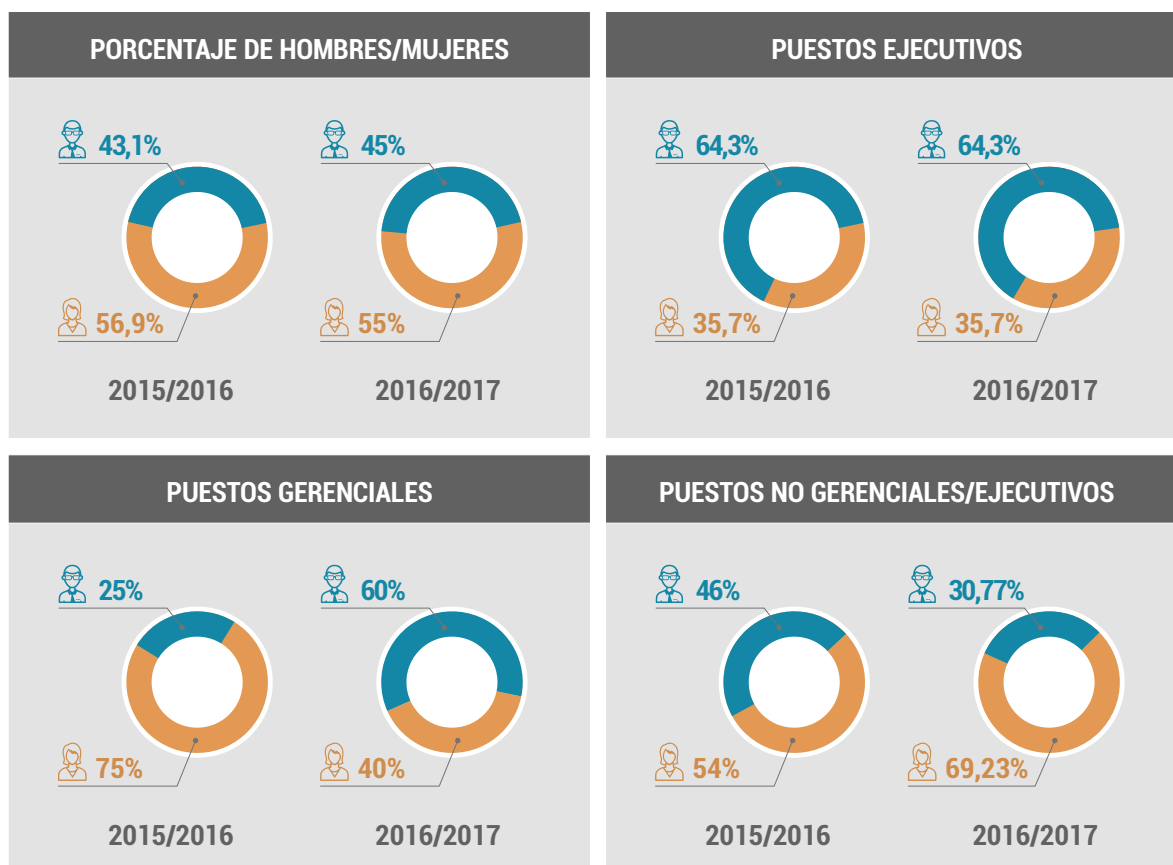
Prácticas Laborales
Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales



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

Como parte del Grupo Sancor Seguros, en Prevención Salud compartimos las mismas políticas laborales, centradas en el derecho de todos los hombres y mujeres a un trabajo en condiciones dignas y satisfactorias. Sumado a ello, buscamos promover oportunidades de crecimiento y desarrollo laboral, en un marco de capacitación permanente y con beneficios equitativos.

Este año se han incorporado al equipo de trabajo de la Casa Central y las Unidades de Negocio, un grupo de vendedores que actualmente conforman nuestro canal de venta directa.



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



4.2. CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL



Derechos Humanos
Asunto 2. Condiciones de trabajo y
protección social

4.2.1. Representación Sindical

	2015/2016	2016/2017
% Colaboradores afiliados al Sindicato	85,0%	0,0%
% Colaboradores no afiliados al Sindicato	15,0%	0,0%
% Colaboradores en Convenio	97,0%	97,0%
% Colaboradores fuera de Convenio	3,0%	3,0%

4.2.2. Beneficios laborales

Entre los principales beneficios de los empleados, se encuentra el de pertenecer a la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (AMESS), la cual ofrece un Fondo Compensador de Jubilaciones y Pensiones para cuando los colaboradores alcanzan la edad jubilatoria, y otros beneficios adicionales para los asociados activos, como préstamos hipotecarios, préstamos personales, panteón social y asignaciones familiares por diferentes conceptos, a saber:

- por nacimiento o adopción.
- por matrimonio.
- por hijo hasta los 5 años de edad (mensual).
- por hijo con discapacidad (mensual).
- por hijos cursando estudios universitarios.
- a mayores de 80 años.
- por fallecimiento de miembro del grupo familiar primario.

	2015/2016	2016/2017
Licencias maternidad	1	5
Licencias paternidad	5	7

140

empleados de Prevención Salud afiliados a AMESS.

4.2.3. Otros beneficios como empleados del Grupo Sancor Seguros

- 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 preexistencias).
- 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.
- Asistencia Profesional Personalizada.
- Refrigerio.

4.3. COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN EN RSE



Prácticas Laborales
Asunto 3. Diálogo Social

Las novedades sobre la empresa son comunicadas a todos los empleados a través de la Intranet del Grupo Sancor Seguros, incluyendo comunicaciones sobre evolución del negocio, la gestión del Proceso de RSE y las acciones y programas desarrollados en las distintas zonas.

Durante este ejercicio todos los empleados de Prevención Salud recibieron una comunicación en la cual se les comentó el inicio de un nuevo ciclo del Proceso de RSE emprendido por la empresa a partir de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y de la publicación del primer Reporte de Sustentabilidad en 2016. En este mail se les adelantó también que se los convocaría para el primer diálogo del proceso, en la búsqueda de mejora continua y para la definición de la matriz de materialidad.

Precisamente, en continuidad a esta comunicación, todos los empleados fueron invitados a responder una encuesta sobre los temas más importantes en relación a la sustentabilidad de Prevención Salud y la industria de la medicina prepaga.

Se les presentó la matriz de temas armada a partir de la consulta a gerentes y el Comité de RSE en 2016, para que ellos puedan identificar cuáles son los temas más críticos y relevantes para la empresa.

sicos relacionados al cuidado de salud e higiene personal como así también acciones preventivas. Asimismo se hizo hincapié en la importancia de los controles periódicos, calendario de vacunación y en hábitos saludables que colaboran en alcanzar un buen estado de salud.

El objetivo fundamental de esta primera experiencia de voluntariado en relación a los empleados, fue brindarles una posibilidad de colaborar con otras personas que necesitan ayuda para su desarrollo; y en cuanto a la comunidad donde tuvo lugar, el propósito fue brindarle herramientas para empoderarse a partir de aprendizajes en las temáticas abordadas.

2	capacitadoras de Prevención Salud.
6	voluntarios de Prevención Salud participaron de la experiencia en las distintas temáticas.
10	voluntarios del Grupo participaron en la temática "Salud e Higiene", abordada por Prevención Salud.

4.3.1. Propuesta de Voluntariado

En el marco del Programa de Voluntariado del Grupo, Prevención Salud participó en el "Proyecto Santos Lugares" con el soporte profesional de una de las áreas temáticas abordadas en la comunidad, y con varios empleados que fueron voluntarios en ésta y otras temáticas.

Esta primera iniciativa de voluntariado se desarrolló junto al Colegio Agro técnico San Benito y la comunidad de Santos Lugares (Santiago del Estero), donde el mismo se encuentra emplazado.

Con los alumnos, docentes y demás miembros de la comunidad se abordaron las temáticas de nutrición, salud e higiene, primeros auxilios, agro y seguridad vial, las cuales habían sido relevadas como prioritarias, en visitas anteriores por parte de profesionales.

La experiencia consistió en la inscripción de colaboradores de la empresa como voluntarios; la capacitación de cada uno de ellos en la temática en la que eligieron participar, y por último tres viajes donde los grupos de voluntarios realizaron las actividades programadas de acuerdo al tema.

La temática de "Salud e Higiene" fue abordada por empleados de Prevención Salud, en carácter de profesionales. En este eje se contempló la capacitación en conceptos bá-



1. Alumnos del Colegio San Benito en la capacitación sobre Salud e Higiene.

2. Capacitadoras y equipo de voluntarios en la temática Higiene y Seguridad.



4.4. 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.

El Índice de Incidencia de Accidentes Laborales en el ejercicio 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: 63,2%, que corresponde a los 96 empleados que se desempeñan dentro de la Provincia de Santa Fe.



Para más información sobre el Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo ver Anexo Indicadores, en el Capítulo 9.

Asimismo, los empleados participan de otros beneficios por ser parte del Grupo, como ser las Pausas Activas (ejercicios de relajación coordinados por profesionales en cada área de trabajo) y el acceso a vacunas antigripales para el grupo familiar.

4.4.1. Acciones puntuales de prevención de enfermedades

El 29 de septiembre de 2016, por segundo año consecutivo, se celebró el Día Mundial del Corazón. Desde Prevención Salud, en conjunto con las áreas corporativas de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente; Capital Humano y Recursos Humanos, organizamos stands en las principales Unidades de Negocios para realizar el chequeo de la presión arterial de todos los empleados que voluntariamente se acercaron. Además se les entregó material informativo para generar conciencia sobre la prevención de enfermedades cardiovasculares.

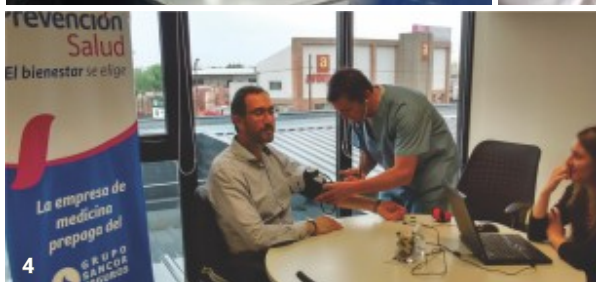
El 7 de octubre se les envió cintas rosas a los empleados de las Unidades de Negocios del Grupo de todo el país, para concientizar sobre la importancia de la detección precoz de cáncer de mama.

883

mediciones de presión arterial entre todos los empleados del Grupo.

2.100

empleados de todo el Grupo recibieron el lazo rosado para sumarse a la concientización sobre el cáncer de mama.



1 y 2. Medición de presión arterial en Unidades de Negocio. 3. Invitación
4. Concientización sobre el cáncer de mamas. Empleados usando el lazo rosado.

4.5. DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO



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

Las capacitaciones presenciales destinadas al personal fueron en temáticas vinculadas al trabajo administrativo y al desarrollo de capacidades de liderazgo.

1.012

horas de capacitación presencial destinadas a **40** empleados.

16.219

horas de capacitación virtual que abarcaron a **136** empleados.



Jornada de capacitación a empleados del Área de Afiliaciones. Octubre 2016.

PUESTOS		Cantidad de empleados capacitados 2015/2016	Cantidad de empleados capacitados 2016/2017
	Puestos ejecutivos hombres	1	3
	Puestos ejecutivos mujeres	0	8
	Puestos gerenciales hombres	3	1
	Puestos gerenciales mujeres	10	0
	Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	22	16
	Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	22	12
Total		58	40



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

4.5.1. Evaluación del desempeño

Durante el ejercicio se concretó un nuevo Proceso de Calificación del Desempeño para los colaboradores del Grupo, alcanzando en esta oportunidad a una mayor cantidad de empleados de Prevención Salud en relación al ejercicio anterior.

El proceso de gestión, revisión y evaluación de desempeño, tiene el propósito de maximizar la contribución de los colaboradores, identificando fortalezas y oportunidades a partir de las cuales se elaboran planes de capacitación, desarrollo y movilidad de los empleados.

		2015/2016	2016/2017
% de colaboradores que reciben evaluación de desempeño		36,81%	72,37%
	Hombres	38%	46,36%
	Mujeres	62%	53,64%



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





ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- 5.1. Compromiso con nuestros afiliados
- 5.2. Servicio de atención y apoyo al afiliado
- 5.3. Nuevos desarrollos
- 5.4. Responsabilidad por los productos y servicios
- 5.5. Protección y privacidad de los datos de los afiliados
- 5.6. Educación y protección de la salud y seguridad de los afiliados



5.1. COMPROMISO CON NUESTROS AFILIADOS



Asunto de Consumidores

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

Nuestra oferta integral de planes incluye desde una opción inicial con copago que contempla las prestaciones del Programa Médico Obligatorio (PMO), hasta el plan más completo, con cobertura Premium, los mayores valores de reintegro, comodidad y numerosos beneficios adicionales exclusivos. Entre ellos, ofrecemos alternativas con diferentes relaciones costo/beneficio. Además brindamos una línea especial para jóvenes de entre 18 y 25 años de edad, y planes corporativos integrales para empleados de empresas.

Algunos de estos planes incluyen como beneficios adicionales, ciertas coberturas de Sancor Seguros, a saber:

- IGM - Indemnización para gastos Médicos (Módulos de Intervenciones quirúrgicas y de Trasplantes)
- Seguro de Sepelio
- Enfermedades Graves
- Seguro de Continuidad

Nuestros servicios son comercializados en todo el país a través de los Productores Asesores del Grupo Sancor Seguros y los vendedores en las oficinas propias de Prevención Salud, permitiéndonos brindar al afiliado atención personalizada y cercanía permanente.



INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

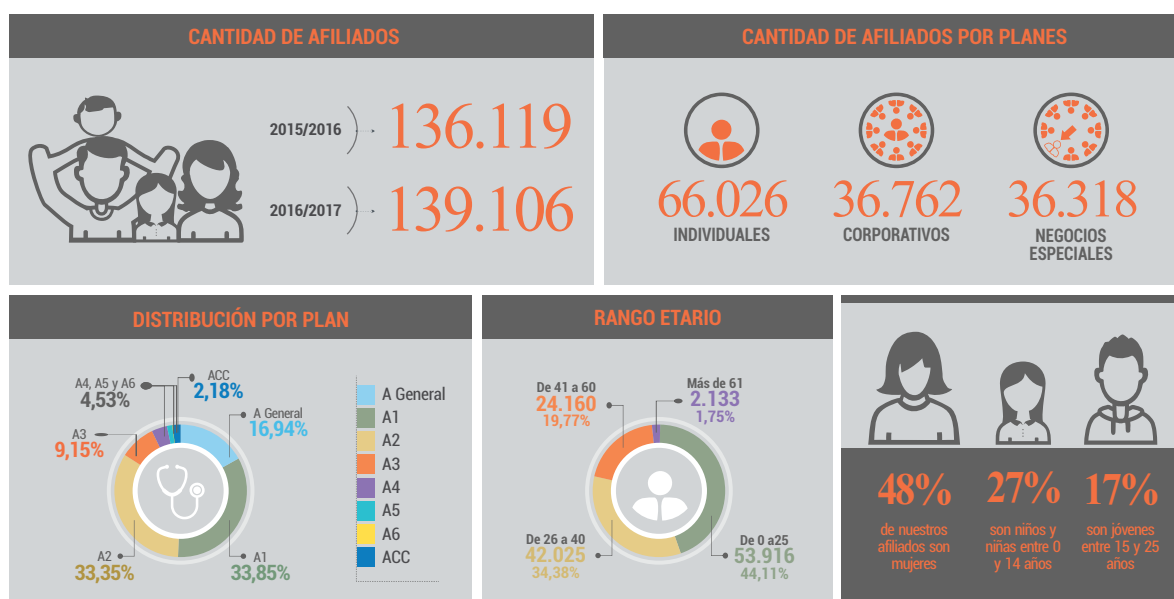
Comprende 548 intervenciones de mediana y alta complejidad.



TRASPLANTES

Incluye Médula Ósea, Corazón-pulmón, Pulmón o bi-pulmón, Hepático, Corazón, Páncreas, Riñón y Córneas.

5.1.1. Composición de la cartera



5.2. SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL AFILIADO



Asunto de Consumidores

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

Nuestro sistema de gestión contempla varias funcionalidades permitiéndonos realizar gestiones simples y ágiles, como autorizaciones on-line, factura electrónica y pago automático. En este proceso, el Sitio de Autogestión para los prestadores también contribuye, ya que gracias a las prácticas autorizadas desde los sistemas de validación, podemos reducir las solicitudes que requieren aprobación desde corporación.

22.590

afiliados titulares individuales están adheridos al despacho electrónico; representan el 71% del total.

10.858

afiliados titulares con medios de pagos automáticos (tarjeta de crédito y CBU); 40,41% del total.

5.2.1. Autogestión

Ofrecemos a nuestros afiliados una serie de herramientas tendientes a hacer que los trámites y gestiones relacionados con nuestro servicio sean ágiles y prácticos. De los 5 canales de autogestión de Prevención Salud, el de Afiliados es el más usado

A través del Sitio de Autogestión -en su formato web y aplicativo para dispositivos móviles- el cliente puede realizar los siguientes trámites:



Gestionar autorizaciones



Solicitar reintegros



Descargar y consultar facturas



Conocer en detalle la cobertura del plan contratado



Consultar la cartilla médica



Gestionar credenciales



Adherir al débito automático



Conocer los medios de pago



Solicitar Asistencia al Viajero



Consultar el Vademécum

La Aplicación Mobile también posibilita:



Realizar llamadas al 0800 por emergencias y consultas generales



Consultar las prestaciones del plan contratado



Revisar el estado de cuenta



Descargar las facturas



Consultar el prestador más cercano



Elaborar una agenda personalizada de contactos médicos



Adherir al débito automático



Gestionar reintegros



Revisar y actualizar la agenda de turnos



Gestionar credenciales y autorizaciones

Dentro del Sitio de Autogestión en su versión Mobile, el afiliado cuenta con el módulo "Mi Salud On-line", que le permite acceder al detalle de sus antecedentes clínicos desde cualquier lugar donde se encuentre. Esta aplicación posibilita consultar:



Historial de atenciones, medicamentos y estudios realizados



Calendario de vacunas



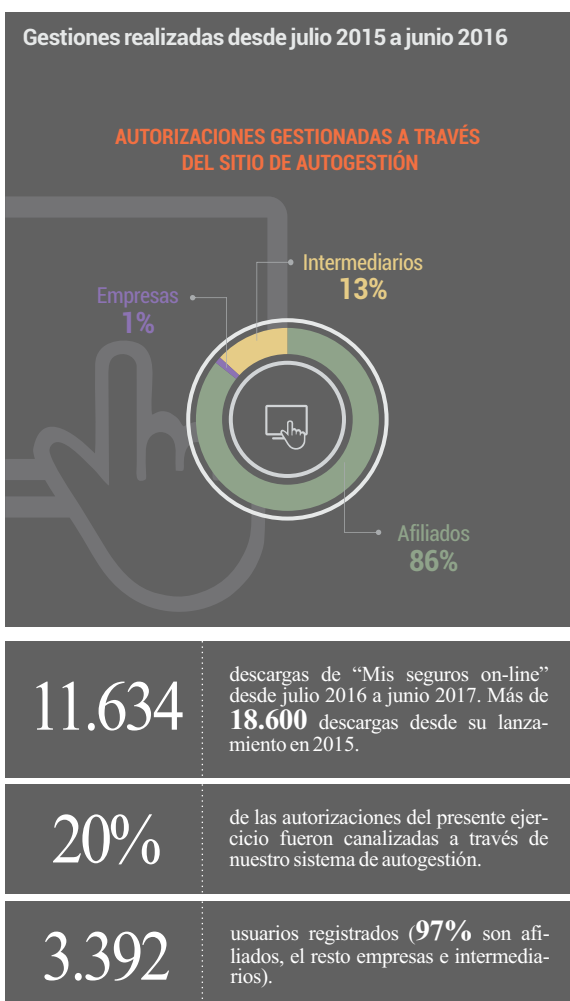
Recibir recordatorios por SMS o E-mail

Además, el sistema de autogestión para prestadores que permite la gestión de autorizaciones de manera on-line, posibilita que el afiliado acceda en forma inmediata a las prestaciones médicas que necesita.





1. Sitio de autogestión "Mi salud on-line".
2 y 3. Sitio de autogestión para prestadores.



5.2.2 Canales de comunicación

	Urgencias 0800 444 0000 las 24 hs. los 365 días del año
	Consultas generales 0810 888 0010
	Línea directa 03493-428700
	Casilla de correo info@prevencionsalud.com.ar autorizaciones@prevencionsalud.com.ar reintegros@prevencionsalud.com.ar
	Servicio exclusivo de Chat www.prevencionsalud.com.ar de lunes a viernes de 8 a 20hs.
	Redes sociales Facebook/PrevencionSaludOficial Instagram/prevencionsaludoficial Canal de Youtube Google+



5.2.3. Medición anual de satisfacción





La gestión del negocio exige centrar el foco en la satisfacción del cliente, de modo tal de potenciar la relación con el mismo. Ello nos lleva a analizar pormenorizadamente la prestación del servicio en cada momento que vive el cliente, y a partir de allí determinar los estándares necesarios para superar sus expectativas.

Por ello, y como parte del diálogo con nuestros afiliados que nos permite conocer puntos a mejorar en la prestación de nuestro servicio, anualmente hacemos una encuesta de satisfacción. En esta oportunidad la encuesta fue realizada a cierre del ejercicio, en el mes de junio.

5.2.4. Cobertura para niños y jóvenes

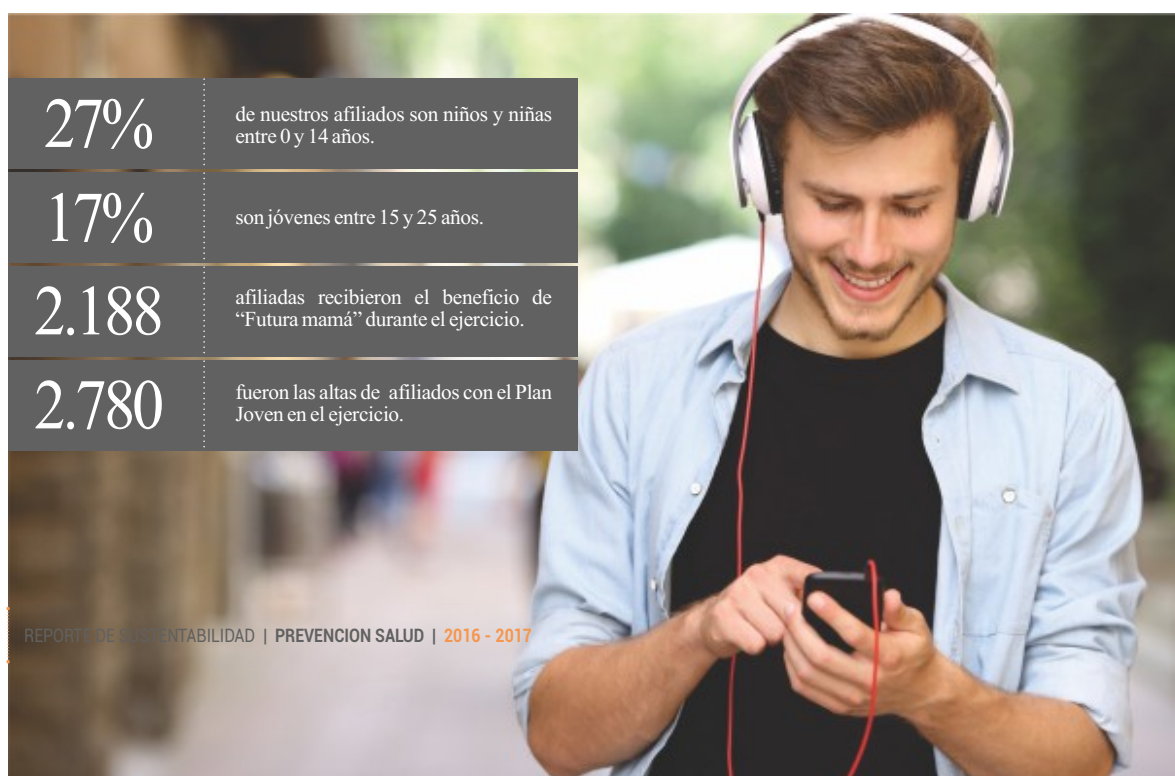
“Futura mamá” es un servicio diferencial a través del cual acompañamos a las afiliadas en cada etapa de embarazo, atendiendo tanto a su salud como a la del niño por nacer. Este beneficio incluye: Plan Materno Infantil (PMI); obsequios especiales; sección web con información de interés; cobertura diferencial; acompañamiento con personal especializado; credenciales identificadas y comunicaciones exclusivas.

Para los jóvenes entre 18 y 25 años, contamos con un plan exclusivo que se adapta a sus necesidades particulares de consulta y atención médica, como a sus posibilidades económicas, ya que le brinda la libertad de seleccionar la cobertura que quiera, con un precio diferencial.

	2015/2016	2016/2017
 Muy satisfecho	56%	56%
 Satisfecho	39%	35%
 Poco satisfecho	4%	8%*
 Nada satisfecho	1%	1%

* Motivos de insatisfacción en orden de mención: prestadores; reintegro; descuento de medicamentos; facturación; atención; falta de información.

Para más información sobre la satisfacción de los clientes con los distintos procesos, consultar el Anexo del Reporte, capítulo 9.



5.3. NUEVOS DESARROLLOS



Asunto de Consumidores

Asunto 3. Consumo sostenible

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



5.3.1. Consultorio virtual

Por medio de la aplicación móvil "Llamando al Doctor" (proyecto presentado en el Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social del Grupo Sancor Seguros), en el mes de marzo lanzamos un consultorio virtual de carácter gratuito, disponible las 24 horas y los 365 días del año, que posibilita al afiliado titular o a cualquier miembro de su grupo familiar, evacuar dudas simples sobre salud, con respuestas y consejos orientativos de manera rápida.

Tras descargar la APP de "Llamando al Doctor" e ingresando con su usuario y contraseña de autogestión de Prevención Salud, el afiliado se conecta de manera directa con un profesional médico bajo la modalidad de video llamada, lo que permite una atención personalizada e inmediata como servicio adicional que no reemplaza a las consultas presenciales.

5.3.2. Inauguración de oficinas propias

Durante el ejercicio inauguramos varias oficinas para la atención exclusiva de los afiliados de Prevención Salud. Las mismas se encuentran en las ciudades de Santa Fe, Mendoza y Río Cuarto.

La apertura de estos nuevos espacios de atención exclusivos, acompaña el crecimiento que viene experimentando la empresa en el país, al tiempo que permite reforzar la premisa de estar siempre cerca de los afiliados mediante una auténtica presencia federal.



Oficinas exclusivas en Río Cuarto (1), Santa Fe (2) y Mendoza (3).



5.4. RESPONSABILIDAD POR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Asunto de Consumidores

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

Mantenemos la Certificación de calidad bajo normas ISO 9001 para el Centro de Atención a Clientes que se ocupa de la atención de las necesidades de nuestros afiliados.

5.5. PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS AFILIADOS



Asunto de Consumidores

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

Los datos personales vinculados a la salud son muy sensibles, por eso desde la empresa prestamos especial atención a garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos que nos proporcionan tanto nuestros afiliados como nuestros prestadores. El área corporativa de Seguridad Informática del Grupo se encarga de velar por los activos de información con los que contamos también en Prevención Salud.

Asimismo, realizamos la renovación anual de nuestra base de datos (de afiliados, adherentes y profesionales) de acuerdo a la normativa que impone la ley Nacional 25.326.

5.6. EDUCACIÓN, PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS AFILIADOS



Asunto de Consumidores

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

5.6.1. Modelo de contención

Contamos con un equipo de profesionales con el rol de contención, cuyo objetivo principal es intervenir a partir de las necesidades, demandas e intereses de los afiliados.

Este rol responde a un modelo de contención que hemos delineado, con el propósito de brindar un servicio de alta calidad y buscar la excelencia en la atención.

Las principales funciones de estos profesionales, son:

- Contener, asesorar, acompañar y solucionar los inconvenientes que puedan tener los afiliados.
- Facilitar la comunicación entre las partes.
- Visitar a los afiliados durante su proceso de internación, asesorando, evaluando el servicio recibido y resolviendo los inconvenientes que puedan presentarse.
- Entregar obsequios para los afiliados durante el periodo de internación.
- Realizar seguimiento de los Programas Materno Infantiles, acorde al Programa de Beneficios definido.
- Gestionar turnos en centros contratados en todo el país.
- Orientar a los afiliados respecto de instituciones y profesio-

sionales. Sugerir prestadores contratados evitando así costos innecesarios para el interesado y para la empresa.

- Brindar información útil a los afiliados que se internarán en una localidad diferente a la suya para un mejor manejo en dicha ciudad (hoteles, cajeros, taxis, bancos, teléfonos de urgencias, terminal de ómnibus, etc.).
- Canalizar reclamos y sugerencias a las correspondientes áreas con el fin de dar una respuesta al afiliado.
- Trabajar en equipo con las distintas áreas de la Corporación con el propósito de optimizar los procesos y lograr la excelencia en el servicio.
- Intervenir en situaciones de catástrofes.
- Informar, en caso de fallecimiento, respecto del subsidio por fallecimiento y seguro de continuidad.

Con la aplicación de este modelo de intervención hemos logrado contener a muchos afiliados en distintas etapas.

+ de **3.500**

afiliados acompañados en internación.





5.6.2. Programa de beneficios

Con el objetivo de fidelizar a nuestros afiliados, se establecen una serie de beneficios diferenciales, para propiciar la presencia de la marca en momentos significativos de sus vidas:

- Kit con útiles para el colegio: se otorga a los niños afiliados que comienzan el 1er. Grado escolar.
- Campaña "Más amigos": aquellos afiliados que suman amigos de entre 18 y 35 años a Prevención Salud, son recompensados con cupones para Musimundo.
- Chequeo Médico Anual: se ofrece a los afiliados de los Planes A5 y A6 la realización de estudios médicos, en un centro especializado.
- Beneficio Futura Mamá, por el cual 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. Estamos presentes en cada etapa con obsequios tanto para la mamá como para el bebé.

5.6.3. Intervenciones en empresas

El 29 de Septiembre, Día Mundial del Corazón, realizamos la medición de tensión arterial y valoración del riesgo cardiovascular entre todos los empleados del Grupo Sancor Seguros.

Esta acción fue replicada en la empresa ALLADIO, donde además implementamos las siguientes propuestas:

- Programa presencial de medición de la glucemia capilar en las plantas de Luque y Río Segundo.
- Programa de alimentación consciente "Somos lo que comemos. Activá tu Salud", que tiene el objetivo de lograr que la empresa se destaque como una organización comprometida con sus empleados mediante acciones que promuevan hábitos saludables.





PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- 6.1. Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros
- 6.2. Promoción de los Derechos Humanos en nuestro negocio. Nuestros Temas Materiales
- 6.3. Derechos Humanos y Comunidad

6.1. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS



Derechos Humanos
Asunto 1. Debita diligencia

En Prevención Salud estamos comprometidos a marcar una diferencia en la vida de las personas, haciendo lo que nosotros mejor sabemos hacer: cuidar la salud. 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 su promoción para que sean respetados por y para todas las personas.

La Declaración y Política de Derechos Humanos del Grupo establece, entre otras cosas, que prohibimos cualquier forma de discriminación, trabajo forzado e infantil, y estamos comprometidos con promover la diversidad y la inclusión, y con brindar condiciones laborales seguras y saludables que hacen a la integridad física, psicológica y a la dignidad básica de cualquier persona.

Estamos atentos a la posibilidad de integración de personas de grupos vulnerables donde los derechos humanos se pueden ver afectados. Nuestro compromiso consiste en seguir aumentando la capacidad de nuestra gestión para identificar y responder a las preocupaciones de manera efectiva.

El deber de respetar los derechos humanos nos concierne a todos. Las organizaciones tienen el potencial de afectarlos directa e indirectamente; respetarlos implica dar pasos concretos para asegurar la no vulnerabilidad de los mismos. Por eso, desde el Grupo Sancor Seguros participamos activamente en su 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 protección a nuestros asegurados y afiliados. Esta Política está fundamentada en las siguientes declaraciones internacionales:

- La **Carta Internacional de Derechos Humanos**, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo**, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- **Pacto Global de Naciones Unidas**.

- **Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos**, puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "Proteger, Respetar y Remediar".
- **Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales** (UNICEF, Pacto Global y Save the Children).
- El Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, **John Ruggie**.
- El trabajo realizado como miembros del **Human Rights Working Group** (Naciones Unidas) y en especial su modelo de política de DDHH, y directrices trabajadas en forma anual.
- Los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** y sus Metas a 2030 (Naciones Unidas).

La Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros alcanza a todos aquellos grupos de interés que se relacionan con la empresa en su esfera de influencia, tanto empleados y directivos como Productores Asesores de Seguros y toda su cadena de valor.



Con esta política buscamos proveer un marco general para las acciones que la compañía viene desarrollando en materia de promoción de los derechos humanos. De esta manera, la gestión de los programas se realiza de manera estratégica y alineada a nuestra actividad.



6.2. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS EN NUESTRO NEGOCIO. NUESTROS TEMAS MATERIALES



Derechos Humanos

Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos

Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables

Como empresa enfocada a la Salud, tomamos como premisa el Art. N° 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, que establece lo siguiente: que "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, 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.

Es por eso, que desde Prevención Salud, nuestro compromiso principal 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.

Sabemos que el impacto social generado por la compañía trasciende a la oferta de productos y servicios que ofrecemos, y alcanza también al bienestar que queremos generar en todas las personas con las que nos relacionamos y con aquellas que viven en las cercanías de nuestros centros de atención.

Asimismo, el diálogo y el involucramiento con nuestros grupos de interés es un eje fundamental de nuestro trabajo con la comunidad. Por eso nos orientamos a mejorar su bienestar, desarrollamos diversas iniciativas que buscan transformar y mejorar su calidad de vida a partir de nuestro aporte en conocimiento y gestión sobre la salud de las personas.

6.3. DERECHOS HUMANOS Y COMUNIDAD

Nuestros programas de responsabilidad social apuntan a promover el desarrollo de nuestras comunidades. Para potenciar nuestros recursos y conocimientos en beneficio de la comunidad, en Prevención Salud definimos a la **prevención y a la educación** como los dos ejes de acción estratégicos que guiarán el accionar social de la compañía.

- **Prevención:** como el centro de nuestra actividad es la salud, queremos tener un rol protagónico en la promoción de una vida sana, activa y saludable. Esto implica una mejor calidad de vida y un menor riesgo de enfermedades que es beneficioso no sólo para las personas, sino también para la sociedad en su conjunto y para Prevención Salud. En este sentido, la prevención se constituye como el factor central de este eje de

trabajo. Trabajamos con temas como la alimentación saludable, la prevención de enfermedades, la importancia de la actividad física y los factores de riesgo vinculados con la edad, entre otros.

- **Educación:** creemos en la educación como una herramienta que genera igualdad de oportunidades e incide directamente en la calidad de vida de las personas. Debido a esto, apoyamos a distintas organizaciones que trabajan en pos de la educación para la salud, así como también realizamos acciones en beneficio de instituciones educativas.

En el capítulo 7 presentamos los programas que desarrollamos en estos ejes, para nuestra comunidad.



1. Tarjeta que acompaña el Kit escolar que se le entrega a los niños cuando comienzan 1er grado.
2. Afiche para la Semana Mundial de la Lactancia Materna.

6.3.1. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres

En vistas a adherirnos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, comenzamos a mirar desde otra perspectiva cuáles son nuestras contribuciones para esta iniciativa desde nuestra gestión, en el ámbito laboral, para nuestras afiliadas y otros grupos de interés.

Aún tenemos por delante un trabajo para examinar las políticas y prácticas que aplican en nuestra empresa para el empoderamiento de las mujeres y analizar cómo desde Prevención Salud se puede contribuir para empoderarlas tanto en el lugar de trabajo como en los mercados y la comunidad.

Cabe destacar que el 48% de nuestros afiliados son mujeres, por lo que de varios modos estamos ya trabajando en su beneficio, con algunas iniciativas que contribuyen asimismo a su empoderamiento:

- **Promoción de la salud:** nuestro plan materno infantil garantiza el 100% de las prestaciones durante el período de embarazo y durante el primer año de nacimiento del hijo. Asimismo, hacemos una fuerte campaña de prevención del cáncer de mamas y alentamos a nuestras afiliadas a que se realicen el examen preventivo.
- **Prevención de la violencia de género:** por segundo año consecutivo, junto con las demás empresas del Grupo Sancor Seguros, nos sumamos a la campaña "Empresas contra la Violencia hacia las Mujeres en el Ámbito Doméstico", organizada por el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), Fundación Huésped y la Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D).

- **Acciones que favorecen el desarrollo de las mujeres en el ámbito laboral, doméstico y social:** en los lactarios del Grupo Sancor Seguros, durante la Semana Mundial de la Lactancia Materna, se entregaron recomendaciones y folletos sobre los beneficios de la misma y también se pusieron carteles en las Unidades de Negocio. Para el público en general, se elaboró un video informativo a cargo de un profesional destacado en el tema.

6.3.2. Nuestro compromiso con los Derechos del Niño

Sabemos que el impacto de nuestra actividad durante la infancia y adolescencia es muy grande. De hecho el 27% de nuestros afiliado son niños y niñas entre 0 y 14 años. Y como empresa de medicina prepaga, para nosotros es primordial garantizar el derecho a la vida y la salud de nuestros afiliados desde el primer momento. Por eso contamos con un plan materno infantil con múltiples beneficios tanto para la futura mamá como para el recién nacido.

Durante los primeros años de vida, también acompañamos al niño en cuestiones clave como lo son el ingreso escolar, el calendario de vacunación, la atención odontológica, entre otros. Y un tema que trabajamos especialmente es el de la nutrición, desde la promoción de la lactancia materna hasta las acciones vinculadas a la prevención del sobrepeso y otros trastornos de la alimentación.

Muchos de nuestros consejos para nuestros afiliados más pequeños van de la mano del Preveninos, el programa del Grupo Sancor Seguros orientado a este segmento y que se propone trabajar para el cumplimiento de los Derechos del Niño (principalmente a la seguridad y la salud) y principios Empresariales.



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD

- 7.1. Educación para la salud
- 7.2. Prevención y salud en nuestra comunidad

7.1. EDUCACIÓN PARA 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

7.1.1. Detección precoz del cáncer de mamas

Durante el mes de octubre, bajo el nombre "Un toque de conciencia", llevamos a cabo una campaña de concientización de detección precoz de cáncer de mama, en la Clínica Carrá, San Francisco. Allí se realizó el examen clínico mamario a mujeres en rango etario entre 35 a 70 años. En este marco además tuvo lugar una disertación abierta al público, con el Dr. Mariconde, especialista en mastología.

En la ciudad de Sunchales, la convocatoria se hizo a partir del auspicio de la "1er Master Class de Zumba", a la que asistieron personas de Sunchales, Rafaela, Morteros, Brinkmann, Humberto, El Tío, Aldao, entre otras ciudades aledañas. Allí transmitimos un video sobre cómo realizar un autoexamen mamario, se intervino todo el edificio de la empresa con banners y banderas y entregamos lazos rosados y material informativo.



Primera Master Class de Zumba en la ciudad de Sunchales.

186

mujeres entre 35 y 70 años realizaron el chequeo preventivo en la ciudad de San Francisco.

215

personas asistieron a la "Disertación sobre la importancia de la Prevención del Cáncer de Mama en la actualidad" con el Dr. José María Mariconde.

350

mujeres asistieron a la invitación de la "1er Master Class Zumba + Un Toque de Conciencia".

7.1.2. Obesidad y sobrepeso. Alimentación saludable

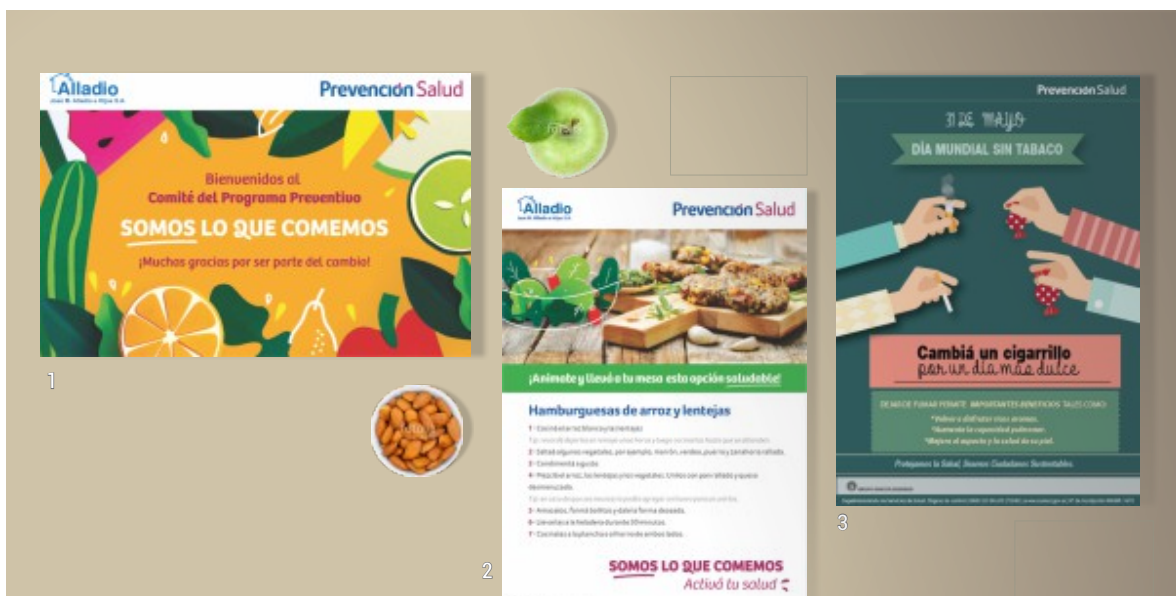
Iniciamos el Programa de Alimentación Saludable "Somos lo que Comemos. Activá tu salud", ya que consideramos este tema de fundamental importancia para tener una buena salud. El mismo está enfocado en tópicos como alimentación consiente, actividad física, prevención y autocuidado.

Con este objetivo, participamos de la Kermesse del Rotary el 30 de Octubre, en Sunchales, mediante la instalación del Punto Saludable, donde se realizó la entrega de frutas y



Participación en la Kermesse del Rotary en Sunchales. Octubre 2016.





1. y 2. Invitación y receta del programa "Somos lo que comemos" en Alladio.
3. Afiche para celebrar el Día Mundial sin Tabaco.

botellitas de agua al público, con mensajes sobre la importancia de una alimentación saludable. Además, contamos con la presencia en escena de un chef que realizó en vivo recetas dirigidas a los niños y padres presentes.

También participamos en un evento de "Rural Bike Nacional", transmitiendo la importancia de los buenos hábitos alimenticios, y realizando actividad física para adultos y niños.

Brindamos charlas informativas a niños de 3 años de 2 instituciones educativas, donde compartimos además un picnic saludable.

personas que fuman, el intercambio de su cigarrillo por una golosina, con el objetivo de mostrar que dejar de fumar tiene importantes beneficios como el aumento de la capacidad pulmonar, la mejora en la piel y en la salud en general.

La acción se llevó adelante por Referentes de la prepaga en las Unidades de Negocios y Oficinas de Sunchales, Capital Federal, Córdoba, Rosario, Bahía Blanca, Mar del Plata y Concordia, tanto con los empleados como con el público en general.

En nuestra web y redes sociales (Facebook, Instagram y LinkedIn) también difundimos estos temas a través de posteos con consejos preventivos, promoción de la actividad física y celebración de fechas vinculadas a la salud.

300	niños y 250 adultos asistieron a la Kermesse de Rotary Club en Sunchales.
700	personas participaron del evento de Rural Bike.
124	niños participaron del picnic saludable en Sunchales.

2.600	personas obtuvieron una golosina a cambio de un cigarrillo.
7.843	seguidores en Instagram.
1.013	seguidores en LinkedIn.

7.1.3. Tabaquismo y lucha contra las adicciones

Como acción de concientización sobre los daños del cigarrillo, y dado el éxito que esta intervención tuvo el año anterior, el 31 de mayo de 2017 volvimos a proponer a las



7.2. PREVENCIÓN Y SALUD EN NUESTRA COMUNIDAD

7.2.1. Circuito Saludable en la ciudad de Sunchales

En conjunto con la Municipalidad de Sunchales, en Prevención Salud diseñamos un circuito aeróbico para dicha localidad, con el objetivo de promover una rutina saludable en lo que respecta a la actividad física de sus ciudadanos y también en relación con el ambiente y la comunidad.

Enmarcado en el programa Ciudadano Sustentable del Grupo Sancor Seguros, la creación de este Circuito Saludable supuso la intervención de dos tramos de calles, para proponer un sendero aeróbico largo de 2,5 km y otro sendero corto de 1,2 km. A lo largo de ambos caminos se colocaron carteles con mensajes sobre deporte, bienestar, seguridad vial, alimentación, hidratación, cuidado del medio ambiente y uso adecuado de la vía pública, así como cestos de basura diferenciados para la separación de residuos.

Esta idea surgió del interés por elevar la calidad de vida de las personas, poniendo el acento en lo preventivo, con una propuesta pragmática que no sólo brinde información, sino que también invite a ser un ciudadano más sustentable eligiendo el propio bienestar.

7.2.2. Puntos Saludables

Continuamos difundiendo hábitos y conductas saludables a través de nuestros "Puntos Saludables", principalmente en acciones de verano realizadas en localidades de la costa argentina.

1. Cartelería del Circuito Saludable
2. Inauguración del Circuito Saludable en la ciudad de Sunchales ante funcionarios municipales y de la empresa
3. Punto Saludable. Alimentación
4. Punto saludable. Ejercicios de precalentamiento
5. Maratones.



Así, a través de nuestro puesto itinerante, estuvimos acompañando a los turistas argentinos, proponiéndoles actividades recreativas como caminatas, circuitos funcionales, ejercicios posturales y de estiramiento.

Participamos de la ExpoBio 2016, y el sábado 22 de octubre auspiciamos la Maratón (3K y 10K) denominada "Corré por el otro", donde estuvimos presentes con una carpa de Punto Saludable para medir la presión a los corredores. Esta acción fue enmarcada en la dimensión "Salud" del Programa Ciudadano Sustentable de nuestro Grupo.

7.2.3. 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 sobre temas como Diabetes, Dengue, Autismo, Día de la Medicina, Día del Corazón, Obesidad, entre otros.
- Acciones de verano en Mar del Plata y Carlos Paz, donde se entregaron botellitas de agua y barritas de cereal a los participantes, para motivar a la hidratación y alimentación saludable.
- Participación como sponsors en maratones, en diferentes puntos del país.
- 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 corazón, entre otras fechas vinculadas a la salud, trabajamos en campañas para generar conciencia en las madres y los posibles donantes, a través de posteos en nuestras redes sociales.
- Estamos trabajando junto con INCUCAI en la elaboración de un programa para promover la donación de médula.

890

deportistas participaron de la Maratón "Corré por el otro".



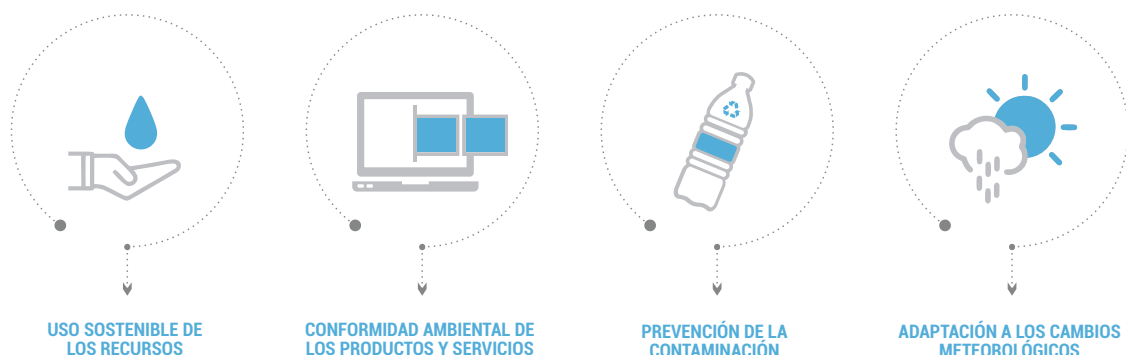


CUIDADO DEL AMBIENTE

- 8.1. Estrategia de cuidado del ambiente
- 8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios
- 8.3. Prevención de la contaminación



8.1. ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE



Cuando hablamos de salud, el cuidado del ambiente está íntimamente relacionado. La salud de las personas depende en gran medida del ambiente en el que se desenvuelven, teniendo en cuenta todos los factores: clima, seguridad, contaminación.

Por ello, compartimos la política ambiental de nuestro Grupo, a través de la cual se busca tanto cuidar como educar en el cuidado del ambiente laboral (en el caso de los empleados) y el medio en general, hacia todos nuestros grupos de interés.

Velamos tanto por el mantenimiento de las condiciones laborales que aseguren la protección física, mental y el bienestar de los trabajadores de Prevención Salud, como por la capacitación y motivación de los distintos grupos de interés a través de prácticas que promuevan la participación y el compromiso en la prevención de accidentes y enfermedades.

Dicha política está basada en cuatro pilares fundados en la preservación del ambiente y en la seguridad y la salud: uso sostenible de los recursos; conformidad ambiental de los productos y servicios; prevención de la contaminación y adaptación a los cambios meteorológicos.

En lo que respecta a al uso sostenible de los recursos, al compartir el espacio de trabajo con todos los colaboradores del Grupo, lo hacemos también en cuanto a las iniciativas y políticas orientadas a la eco eficiencia energética; procurando un uso amigable de los recursos y cuidando el ambiente laboral.



Para más información, ver **Reporte de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros**, sección **Ambiente**.



8.2. CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Asunto de consumidores
Asunto 3. Consumo sostenible



El medioambiente
Asunto 1. Prevención de la Contaminación
Asunto 2. Uso sostenible de los recursos

Uno de nuestros principales desafíos es desarrollar herramientas tecnológicas que contribuyan tanto a la eficiente y ágil atención para nuestros afiliados y prestadores, como a la disminución del impacto ambiental de nuestra gestión (impresiones; tránsito de la documentación y comunicaciones telefónicas).

Entre las principales herramientas podemos contar la adhesión a la factura electrónica; los Sitios de Autogestión para afiliados, prestadores e intermediarios; el consultorio virtual "Llamando al doctor" y la aplicación "Mi salud on-line".

Asimismo estamos trabajando en establecer una alianza con proveedores que nos permitan reciclar las credenciales que se reciben de vuelta de parte de afiliados que dan de baja el servicio.

1. Autogestión para prestadores
2. Mi Salud On-line, una aplicación para realizar varios trámites, sin necesidad de papeles



2

Prevenición Salud

Elegí descargar la aplicación más **completa en salud**








REPORTE DE SUSTENTABILIDAD | PREVENICION SALUD | 2016 - 2017

 **GRUPO SANCOR SEGUROS**

8.3. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN



El medioambiente
Asunto 1. Prevención de la Contaminación
Asunto 2. Uso sostenible de los recursos

Consumo per cápita*		2015/2016	2016/2017
	Gas natural	1,90 GJ	1,10 GJ
	Energía eléctrica	13,65 GJ	12,95 GJ
	Agua	9,90 m ³	7,63 m ³
	Residuos (solo Corporación y Casa Central)	0,10 Tn	0,06 Tn
	Papel adquirido	108,20 kg	123,15 kg

* En aquellas localidades en las que durante este ejercicio hemos inaugurado espacios exclusivos para Prevención Salud, comenzaremos a hacer las mediciones de manera independiente al Grupo.

Como parte de la política del Grupo, desde Prevención Salud también respondemos a los esfuerzos por medir y reducir el consumo de energía y agua, y participamos en el reciclado de residuos a través del programa interno "Compromiso con el ambiente", que busca sensibilizar sobre el uso de recursos y la disposición sustentable de residuos generados tanto en el espacio de trabajo como en el hogar.

Precisamente, como compartimos los edificios con otros empleados del Grupo, no podemos hacer una medición diferenciada sobre el impacto que tiene Prevención Salud, por lo que mostramos un consumo aproximado, haciendo el cálculo de los indicadores per cápita.

RESIDUOS RECICLADOS Y SU DESTINO

"Entre los residuos que reciclamos dentro del programa "Compromiso con el Ambiente", caben mencionar el papel y cartón; las botellas plásticas; las tapitas de plástico; los cartuchos de toner y los residuos orgánicos. Para darle un destino sustentable a cada uno de ellos, trabajamos con entidades aliadas en las distintas localidades donde estamos presentes como hospitales, fundaciones, municipalidades, cooperativas y ONGs, entre otras, con quienes a su vez contribuimos proveyéndoles insumos para el desarrollo de sus actividades."





INFORMACIÓN TECNICA DE ESTE REPORTE

- 9.1. El Proceso de RSE de Prevención Salud
- 9.2. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio
- 9.3. Influencia e impacto en los grupos de interés
- 9.4. Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas: COP (Comunicación para el Progreso)
- 9.5. Indicadores de sustentabilidad
- 9.6. Anexo
- 9.7. Glosario

9.1. EL PROCESO DE RSE EN PREVENCIÓN SALUD

A través del Proceso de RSE de Prevención Salud es como gestionamos nuestra estrategia de sustentabilidad y damos prioridad a los resultados del análisis de materialidad, considerando cada una de las temáticas críticas y relevantes (materiales) para el negocio de salud.

En este proceso realizamos cada año un análisis de estado para dar respuesta a los temas materiales identificados. Muchas de estas acciones se desarrollan considerando

los resultados de los diálogos con nuestros diferentes grupos de interés -tanto internos como externos-, la elaboración de planes de acción relacionados al "Programa Ciudadano Sustentable" y la publicación de los resultados de este proceso en un Reporte de Sustentabilidad. Este Proceso de RSE cada año se retroalimenta con las expectativas de nuestros públicos, entendiendo qué esperan de nosotros, reforzando vínculos y generando un beneficio mutuo.

9.1.1. Etapas anuales del Proceso de RSE



Nuestra gestión de sustentabilidad se lleva adelante a través del **Proceso de RSE en base a las 7 Materias Fundamentales de la Norma Internacional ISO 26000**, 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.



Al igual que con 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.



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas justas de operación



MATERIA FUNDAMENTAL
Derechos humanos



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas laborales



MATERIA FUNDAMENTAL
Participación activa y desarrollo de la comunidad



MATERIA FUNDAMENTAL
Asuntos de consumidores



MATERIA FUNDAMENTAL
El medioambiente

9.2. ANÁLISIS Y MATRIZ DE MATERIALIDAD: LOS TEMAS RELEVANTES DE NUESTRO NEGOCIO

En 2017 realizamos una revisión del ejercicio de materialidad, para modificar e incluir aquellas temáticas que son prioritarias para el negocio y la industria de la salud. Para ello realizamos un análisis preliminar con la propuesta de cambios que fue validada y priorizada luego por la Alta Dirección de Prevención Salud y los Consejeros del Consejo

de Administración del Grupo Sancor Seguros.

Este análisis se hizo considerando los lineamientos GRI (Iniciativa de Reporte Global) 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.



9.2.1 Nuestros Temas Materiales



9.3. INFLUENCIA E IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

Este es el listado de nuestros temas materiales 2017 y el análisis del impacto en nuestros grupos de interés.

ASUNTOS MATERIALES		ASPECTO GRI RELACIONADO		IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS							
				E	A	PE	P	G	CL	M	CV
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN											
Posicionamiento de marca/desarrollo del negocio	LA Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores										
	HR Evaluación de proveedores sobre derechos humanos										
	EN Evaluación ambiental de proveedores	😊	😊	😊					😊		😊
	EC Desempeño económico										
	EC Presencia en el mercado										
Prevención del fraude	SO Lucha contra la corrupción										
	SO Prácticas de competencia desleal	😊	😊	😊	😊	😊		😊			
	SO Cumplimiento regulatorio										
Fidelización de Prestadores y Alianzas estratégicas	EC Consecuencias económicas indirectas		😊	😊							
Compromiso con la transparencia y rendición de cuentas	SO Lucha contra la corrupción	😊	😊	😊	😊	😊					😊
Promoción de criterios de sustentabilidad en red de Prestadores	LA Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			😊	😊					😊	
	EN Evaluación ambiental de proveedores										
PRACTICAS LABORALES											
Condiciones de trabajo y protección social	LA Empleo										
	HR Trabajo forzoso	😊						😊	😊		
	HR Libertad de asociación y Negociación colectiva										
	LA Salud y seguridad en el trabajo										
Desarrollo humano y formación profesional	LA Capacitación y educación	😊									
Fomento de hábitos de vida saludable y prevención para el empleado y su familia	LA Salud y seguridad en el trabajo	😊							😊		
Diversidad e igualdades de oportunidades	LA Diversidad e igualdad de oportunidades	😊							😊		
	HR No discriminación										
ASUNTOS DE CONSUMIDORES											
Compromiso con el canal de ventas	PR Etiquetado de los productos y servicios	😊	😊								😊
Calidad del servicio	PR Salud y seguridad de los clientes	😊	😊	😊	😊						
	PR Etiquetado de los productos y servicios										
Satisfacción del cliente y atención de reclamos	PR Salud y seguridad de los clientes	😊	😊	😊	😊						😊
	PR Etiquetado de los productos y servicios										
Confidencialidad de la información de los afiliados	PR Privacidad de los clientes	😊	😊	😊							
Desarrollo de programas preventivos para los afiliados	PR Salud y seguridad de los clientes	😊		😊							
Innovación en los productos y servicios	EC Consecuencias económicas indirectas	😊	😊	😊					😊		
Uso de la tecnología para facilitar la accesibilidad de los afiliados al servicio	EC Consecuencias económicas indirectas	😊	😊	😊							
PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS											
Promoción del derecho a la salud y calidad de vida	PR Salud y seguridad de los clientes										
	SO Comunidades locales	😊	😊	😊				😊	😊		😊
	LA Salud y seguridad en el trabajo										
Empoderamiento del paciente a través de la accesibilidad a la información	PR Salud y seguridad de los clientes	😊	😊	😊							
	PR Etiquetado de los productos y servicios										
Contención y acompañamiento al afiliado y a su familia	PR Salud y seguridad de los clientes	😊	😊	😊							
Promoción de los Derechos del Niño	HR Trabajo infantil	😊	😊	😊	😊	😊		😊	😊		
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD											
Educación en hábitos de vida saludables	SO Comunidades locales	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Campañas de prevención de enfermedades	SO Comunidades locales	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Prevención en la salud y promoción de hábitos saludables en la infancia	SO Comunidades locales	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE											
Cuidado del medio ambiente como contribución a la salud humana	EN Materiales										
	EN Energía										
	EN Agua	😊	😊	😊	😊	😊		😊	😊	😊	😊
	EN General										
	EN Efluentes y residuos										
Conformidad ambiental de los servicios (cartilla virtual, factura electrónica, etc.)	EN Productos y servicios	😊	😊	😊						😊	
	EN Cumplimiento regulatorio										
Concientización a empleados y sociedad	EN Materiales										
	EN Energía	😊							😊	😊	
	EN Agua										
	EN Efluentes y residuos										

(*) Especificación de las siglas utilizadas: **EC**: Economía, **EN**: Medio Ambiente, **SO**: Sociedad, **LA**: Prácticas laborales y trabajo digno, **PR**: Responsabilidad sobre productos, **HR**: Derechos Humanos

(**) Referencias: **E**: Empleados; **A**: Afiliados; **PE**: Prestadores; **P**: Proveedores; **G**: Gobierno; **CL**: comunidades locales; **M**: Medioambiente; **CV**: Canal de Ventas

9.4. COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS: COMUNICACIÓN PARA EL PROGRESO

Como cada año desde que iniciamos la práctica de reportar, presentamos nuestra nueva COP -Comunicación para el Progreso- de conformidad a los criterios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, reafirmando nuestro compromiso con esta iniciativa global. En esta sección presentamos la tabla de relación entre los indicadores GRI -iniciativa de Reporte Global- y los 10 Principios del Pacto, a través del documento "Estableciendo la Conexión" de GRI.



Para más información, ingresar a:
<https://www.globalreporting.org/resource/library/Presentation-Making-the-Connection.pdf>
www.pactoglobal.org.ar; www.onu.org.ar

9.5. INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

Presentamos la tabla de contenidos de este Reporte en base a los siguientes lineamientos:

- ✿ GRI - Global Reporting Initiative - Guía G4 – De Conformidad Esencial
- ✿ Pacto Mundial de Naciones Unidas
- ✿ ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass

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.	4 y 5		
G4-2:	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Retiración de tapa, 7, 11, 12, 14 -19		
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	7		
G4-4:	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	7, 9		
G4-5:	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Nota 1		
G4-6:	Países en los que opera la organización.	8		
G4-7:	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Nota 2		
G4-8:	Indique en qué mercados se sirve.	7, 8, 33		
G4-9:	Determine la escala de la organización.	7, 8, 21, 61, Nota 3		
G4-10:	Desglose de empleados de la organización.	61-64		Principio 6
G4-11:	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	27		Principio 3
G4-12:	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	23		
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.	14-19, 49, 50, 51, 53, 54		
G4-15:	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	Retiración tapa, 4, 5, 12, 13, 15, 17-19, 40-43, 53-56		
G4-16:	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	13, 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.	54		
G4-19:	Lista de Aspectos materiales identificados.	Retiración tapa, 54		
G4-20:	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	54, 55		
G4-21:	Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	54, 55		
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.	12, 17, 55		
G4-25:	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	12, 17, 55		
G4-26:	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	Retiración tapa, 11, 12, 13, 14-19, 23, 24, 29, 33-36		
G4-27:	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	11, 12, 13, 14-19, 23, 24, 29, 33-36		
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, Índice de Contenidos GRI, 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.	10, 11		
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.	10, 11		
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.	10, 11		
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.	14-19, 22-23		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	4, 5, 54			
	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.	27, 28		6.8.7	
	G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	Nota 10			
Presencia en el mercado	Enfoque de gestión	54, 21, 27, 61-64			
	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
	Enfoque de gestión	15-19, 45-47			
Impactos Económicos Indirectos	G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	38, 39, 42, 43, 45-47		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.	15-19, 38, 39, 42, 43, 45-47		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	
				6.5.1, 6.5.2	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE					
Materiales	Enfoque de gestión	54, 49, 51			
	G4-EN1: Materiales por peso o volumen.	51		6.5.4	Principio 7 y 8
Energía	Enfoque de gestión	54, 49, 50, 51			
	G4-EN3: Consumo energético interno.	51	Nota 13	6.5.4	Principio 7 y 8
	G4-EN4: Consumo energético externo.	51			Principio 8
	G4-EN5: Intensidad energética.	51			Principio 8
Agua	Enfoque de gestión	54, 49, 51			
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	51		6.5.4	
Efluentes y residuos	Enfoque de gestión	54, 49, 50, 51			
	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	51		6.5.3	Principio 8
Productos y servicios	Enfoque de gestión	54, 49, 50, 51			
	G4-EN27: Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	50		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.	51	Nota 14	6.5.3, 6.5.4, 6.7.5	Principio 8
	Enfoque de gestión	54, 49, 50			
Cumplimiento regulatorio	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
				6.4.1, 6.4.2	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL					
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO					
Empleo	Enfoque de gestión	53, 54, 27-29			
	G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	61-64		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, 27, 28		6.4.4, 6.8.7	
	Enfoque de gestión	53, 54, 30			
Salud y seguridad en el trabajo	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.	30, 61-64		6.4.6	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Cláusula ISO 26000	Pacto Global de Naciones Unidas
	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.	30	Nota 16	6.4.6, 6.8.8	
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Nota 17		6.4.6, 6.8.8	
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	30, 61-64		6.4.6	
Capacitación y educación	Enfoque de gestión	53, 54, 31			
	G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	31		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.	31		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.	31, 61-64		6.4.7	Principio 6
Diversidad e igualdad de Oportunidades	Enfoque de gestión	53, 54, 27			
	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.	10, 61-64, Nota 18		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 6
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Enfoque de gestión	53, 54, 23, 24			
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función a criterios relativos a las prácticas laborales.	23, 24		6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	Principio 1 y 2
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				4.8, 6.3.1, 6.3.2	
No discriminación	Enfoque de gestión	53, 54, 41-43			
	G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Nota 19		6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 6
Libertad de asociación y negociación colectiva	Enfoque de gestión	53, 54, 41-43			
	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.	23, 27, 28		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	53, 54, 41-43			
	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.	23, 27, Nota 20		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	53, 54, 41-43			
	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.	23, 24, Nota 21		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 4
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD					
Comunidades locales	Enfoque de gestión	53, 54, 45-47			
	G4-S01: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	45-47		6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 1
	G4-S02: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	51		6.3.9, 6.5.3, 6.8	Principio 1
Lucha contra la corrupción	Enfoque de gestión	53, 54, 22, 23			
	G4-S05: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Nota 22		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Principio 10
Prácticas de competencia desleal	Enfoque de gestión	53, 54, 22, 23			
	G4-S07: Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	Nota 23		6.6.1-6.6.2, 6.6.5, 6.6.7	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos Materiales	Información sobre el enfoque de gestión e Indicadores	Página	Omisiones	Cláusula ISO 26000	Pacto Global de Naciones Unidas
Cumplimiento regulatorio	Enfoque de gestión	53, 54, 22, 23			
	G4-S08: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Nota 24		4.6	
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
Salud y seguridad de los clientes	Enfoque de gestión	53, 54, 33-39			
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	37, Nota 25		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 24		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	53, 54, 33-39			
	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 24		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.	35, 36		6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	
Privacidad del Cliente	Enfoque de gestión	53, 54, 38			
	G4-PR8: Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Nota 24		6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	

Notas

Nota 1: Sunchales, Provincia de Santa Fe.

Nota 2: Prevención Salud S.A.

Nota 3: Al 30 de junio de 2017 y 2016 el capital suscrito e integrado de la Sociedad asciende a 743.100.000 y 150.100.000, respectivamente. A esas fechas las participaciones de sus accionistas son las siguientes:

Accionista	Cantidad de acciones		Participación accionaria	
	2017	2016	2017	2016
Sancor Cooperativa de Seguros Limitada	69.270.000	7.450.000	93%	49%
Alianza Inversora S.A.	-	2.520.000	-	17%
Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A.	5.040.000	5.040.000	7%	34%
	74.310.000	15.010.000	100%	100%

Nota 4: Con fecha 28 de julio de 2016 la Sociedad fue notificada de que el accionista Alianza Inversora S.A. vendió la totalidad de sus acciones a Sancor Cooperativa de Seguros Limitada.

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: El este periodo, no hubo reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores.

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 periodo.

Nota 11: El salario inicial estándar se encuentra un 250% por sobre el Salario Mínimo Vital y móvil.

Nota 12: En el periodo actual: 10 Directores son de Santa Fe; 3 de Buenos Aires 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 periodo.

Nota 16: 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 17: 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 18: Desglose de miembros del Directorio por edad:

- Entre 30 y 50 años: 4
- Más de 50 años: 13

Nota 19: No hubo casos de discriminación reportados durante este periodo.

Nota 20: No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2016-2017.

Nota 21: No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2016-2017.

Nota 22: No hubo casos confirmados de corrupción durante el ejercicio 2016-2017.

Nota 23: No se registraron demandas por competencia desleal, prácticas mono-políticas o contra la libre competencia

Nota 24: No hubo sanciones, incidentes, incumplimientos, reclamaciones ni multas durante el ejercicio 2016-2017.

Nota 25: El 100% de los servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad.

9.6. ANEXO

3.1. Desempeño económico

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	
Valor económico directo generado	\$ 1.199.430.317
Ventas Netas	\$ 1.188.057.820
Ingresos por inversiones financieras	\$ 11.372.497
Ingresos por venta de activos	
Valor económico distribuido	\$ 1.546.931.985
Gastos operativos	\$ 1.348.364.157
Sueldos y prestaciones de los empleados	\$ 124.415.780
Pagos a los proveedores de capital	
Pagos a gobiernos	\$ 74.152.048
Inversiones en comunidades	
Valor económico Retenido	\$ -347.501.668

Concepto	Monto
Empleados	
Remuneraciones	\$ 80.270.590
Aportes	\$ 20.283.532
Total Sueldos y Aportes	\$ 100.554.121
Proveedores / Prestadores	
Costo Médico (prestadores)	\$ 1.061.472.579
Publicidad	\$ 24.481.123
Servicios	\$ 6.046.056
Servicios Contratados	\$ 49.693.102
Software	\$ 4.019.100
Oficina	\$ 3.296.273
Gastos Bancarios	\$ 22.407.634
Total Proveedores	\$ 1.171.415.866

4.1 Trabajo y relaciones laborales

Indicadores laborales	2015/2016	2016/2017
Cantidad de empleados	144	152
Porcentaje de hombres	43,1%	45,0%
Porcentaje de mujeres	56,9%	55,0%
Puestos ejecutivos hombres	64,3%	64,3%
Puestos ejecutivos hombres menores a 24 años	0,0%	0,0%
Puestos ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	22,2%	22,2%
Puestos ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	77,8%	77,8%
Puestos ejecutivos hombres mayores a 50 años	0,0%	0,0%
Puestos ejecutivos mujeres	35,7%	35,7%
Puestos ejecutivos mujeres menores a 24 años	0,0%	0,0%
Puestos ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	80,0%	80,0%
Puestos ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	20,0%	20,0%
Puestos ejecutivos mujeres mayores a 50 años	0,0%	0,0%
Puestos gerenciales hombres	25,0%	25,0%
Puestos gerenciales hombres menores a 24 años	0,0%	0,0%
Puestos gerenciales hombres entre 24 y 30 años	0,0%	0,0%
Puestos gerenciales hombres entre 30 y 50 años	100,0%	100,0%
Puestos gerenciales hombres mayores a 50 años	0,0%	0,0%
Puestos gerenciales mujeres	75,0%	15,0%
Puestos gerenciales mujeres menores a 24 años	0,0%	0,0%
Puestos gerenciales mujeres entre 24 y 30 años	0,0%	0,0%
Puestos gerenciales mujeres entre 30 y 50 años	66,7%	66,7%
Puestos gerenciales mujeres mayores a 50 años	33,3%	33,3%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	46,0%	38,2%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres menores a 24 años	8,6%	8,6%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	39,7%	39,7%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	51,7%	51,7%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres mayores a 50 años	0,0%	0,0%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	54,0%	50,0%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres menores a 24 años	4,4%	3,9%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	33,8%	36,9%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	58,8%	56,6%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres mayores a 50 años	2,9%	2,6%

Empleados por zona	Total	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	152	3	8	2	70	14	6	8	12	12	2	2	3	6	2	2
Porcentaje de hombres	43%	33%	62%	50%	41%	43%	33%	25%	50%	33%	50%	100%	100%	67%	50%	50%
Porcentaje de mujeres	57%	67%	38%	50%	59%	57%	67%	75%	50%	67%	50%	0%	0%	33%	50%	50%
Empleados menores a 24 años	3%	0%	0%	0%	3%	7%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	17%	0%	0%
Empleados entre 24 y 30 años	30%	33%	0%	0%	40%	43%	17%	12%	33%	25%	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Empleados entre 30 y 50 años	64%	67%	100%	100%	54%	40%	83%	88%	67%	67%	100%	0%	100%	66%	100%	100%
Empleados mayores a 50 años	2%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%
Contratos fijos	100%	100%	0%	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 General		14,68%	16,67%	29,41%	0,00%	9,70%	27,59%	7,14%	13,33%	7,41%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	75,00%	125,00%
Índice de Rotación Masculino	Empleados menores a 24 años	0,20%	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 a 24 y 30 años	2,25%	0,00%	0,00%	0,00%	1,66%	7,88%	0,00%	0,00%	1,85%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Empleados entre 30 y 50 años	3,91%	5,56%	18,38%	0,00%	1,94%	3,94%	2,38%	3,33%	1,85%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	4,55%	37,50%	62,50%
	Empleados mayores a 50 años	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	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	6,46%	5,56%	18,38%	0,00%	3,74%	11,82%	2,38%	3,33%	3,70%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	4,55%	37,50%	62,50%
Índice de Rotación Femenino	Empleados menores a 24 años	0,30%	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	2,15%	5,56%	0,00%	0,00%	2,08%	3,94%	1,19%	1,67%	0,62%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Empleados entre 30 y 50 años	5,57%	5,56%	11,03%	0,00%	3,33%	9,85%	3,57%	8,33%	3,09%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	37,50%	62,50%
	Empleados mayores a 50 años	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%
	Total IR Femenino	8,22%	11,12%	11,03%	0,00%	5,55%	13,79%	4,76%	10,00%	3,71%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	3,04%	37,50%	62,50%

4.2. Condiciones de trabajo y protección social

AMESS: 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%.

4.4. La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados

REPRESENTANTES COMITÉ MIXTO PROVINCIA DE SANTA FE	CANTIDAD 2015/2016	% DE REPRESENTACIÓN	CANTIDAD 2016/2017	% DE REPRESENTACIÓN
Cantidad de empleados	84	58,3%	96	63,2%
Hombres	36	58,1%	41	63,1%
Mujeres	48	58,5%	55	63,2%
Empleados menores a 24 años	7	77,8%	4	80,0%
Empleados entre 24 y 30 años	35	67,3%	31	67,4%
Empleados entre 30 y 50 años	40	50,2%	58	59,2%
Empleados mayores a 50 años	2	66,7%	3	100,0%

ÍNDICE DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES 2016/2017	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Cantidad de empleados	87	65	152
Número de accidentes	0	0	0
Enfermedades profesionales	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,000	0,000	0
Número de víctimas mortales	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil

4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Capacitaciones presenciales por puestos de trabajo (comparativo con el ejercicio anterior)

Puestos	Cantidad		Hs. Capacitación		Hs. Promedio por persona	
	2015/2016	2016/2017	2015/2016	2016/2017	2015/2016	2016/2017
Puestos ejecutivos hombres	1	3	27	291,0	27	97,0
Puestos ejecutivos mujeres	-	8	-	282,0	-	35,3
Puestos gerenciales hombres	3	1	344,4	36,0	114,8	36,0
Puestos gerenciales mujeres	10	-	696,8	-	69,7	-
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres	22	16	550	214,0	25	13,4
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	22	12	501	189,0	22,8	15,8
Total	58	40	2.119,2	1.012	36,54	25,3

Capacitaciones presenciales por edad 2016/2017

Edad	Cantidad	Femenino	Masculino	Hs Femenino	Hs Masculino	Total Horas	Promedio Horas	Promedio Femenino	Promedio Masculino
menos de 24	1	1	11,0			11,0	11,0	11	
entre 24 y 30	21	9	12	191,0	262,0	453,0	21,0	21,2	21,8
entre 30 y 50	18	10	8	269,0	279,0	548,0		26,9	34,9
50 en adelante									
Total	40	20	20	471,0	541,0	1012,0	32,0	59,1	56,7

Capacitaciones virtuales por puesto de trabajo 2016/2017

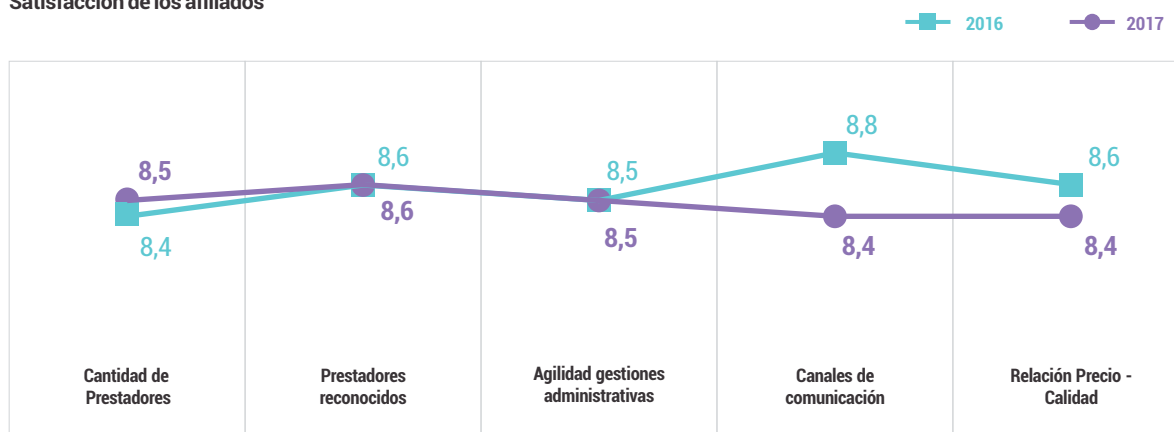
Puestos	Cantidad	Minutos Capacitación	Minutos Promedio
Puestos ejecutivos hombres	5	506,0	101,2
Puestos ejecutivos mujeres	12	604,0	50,3
Puestos gerenciales hombres	1	22,0	22,0
Puestos gerenciales mujeres	-	-	-
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres	66	6.868,0	104,1
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	52	8.219,0	158,1
Total	136	16.219	119,3

Evaluación de desempeño

% de colaboradores que reciben evaluación de desempeño	2015/2016	2016/2017
Hombres	38%	46%
Mujeres	62%	54%
Puestos ejecutivos hombres menores a 24 años	-	0,00%
Puestos ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	3,77%	0,91%
Puestos ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	-	0,91%
Puestos ejecutivos hombres mayores a 50 años	-	0,00%
Puestos ejecutivos hombres	3,77%	1,82%
Puestos ejecutivos mujeres menores a 24 años	-	0,00%
Puestos ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	3,77%	1,82%
Puestos ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	11,32%	5,45%
Puestos ejecutivos mujeres mayores a 50 años	1,89%	0,00%
Puestos ejecutivos mujeres	16,98%	7,27%
Puestos gerenciales hombres menores a 24 años	-	0,00%
Puestos gerenciales hombres entre 24 y 30 años	-	0,00%
Puestos gerenciales hombres entre 30 y 50 años	-	1,82%
Puestos gerenciales hombres mayores a 50 años	-	0,00%
Puestos gerenciales hombres	-	1,82%
Puestos gerenciales mujeres menores a 24 años	-	0,00%
Puestos gerenciales mujeres entre 24 y 30 años	-	0,00%
Puestos gerenciales mujeres entre 30 y 50 años	1,89%	0,91%
Puestos gerenciales mujeres mayores a 50 años	-	0,91%
Puestos gerenciales mujeres	11,32%	1,82%
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres menores a 24 años	1,89%	0,00%
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	16,98%	18,18%
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	15,09%	29,09%
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres mayores a 50 años	-0,00%	
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres	33,96%	47,27%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres menores a 24 años	-	0,91%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	20,75%	14,55%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	13,21%	20,91%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres mayores a 50 años	-	0,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	33,96%	36,36%
Total	36,81%	72,37%

5.2. Servicio de atención y apoyo al afiliado

Satisfacción de los afiliados



ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE 2016/2017

El Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 está basado en la Guía G4 de GRI (Iniciativa de Reporte Global), cumpliendo el criterio "De conformidad" y alcanzando la opción "Esencial". Con este documento se presenta también la Comunicación para el Progreso (COP), confirmando nuestro 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.

Hemos definido el uso de la Norma Internacional ISO 26000 como guía para integrar la responsabilidad social en nuestros valores y prácticas. Este Reporte está estructurado en base a sus 7 Materias Fundamentales.

Asimismo hemos iniciado el proceso de análisis e incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible lanzados a fines de 2015 por las Naciones Unidas y presentamos en este Reporte, los resultados de un primer ejercicio de aplicación de la herramienta SDG Compass desarrollada conjuntamente con GRI y WBCSD.

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 Mundial de Naciones Unidas (COP Activa)**
 - **Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos (Naciones Unidas)**
 - **Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass**
-

NUESTRO REPORTE ANTERIOR



Colocar acá
el sello de
FSC

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.


SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Reporte de Sustentabilidad 2016/2017, versión impresa y disponible en www.prevencionsalud.com.ar

Distribución: gratuita

 facebook.com/PrevencionSaludOficial

 instagram.com/PrevencionSaludOficial

 linkedin.com/company/prevención-sa

CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Derechos Humanos

Asunto 4. Resolución de reclamaciones

- **Fax - Línea sin cargo:** 0800-444-2850
- **Correo electrónico:** RSE@gruposancorseguros.com
- **Redes sociales:** 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.

AGRADECIMIENTOS

Como siempre, queremos agradecer públicamente al equipo de colaboradores que trabaja en el proceso de este Reporte, haciendo posible su publicación y la rendición de cuentas de nuestro negocio. También a todos aquellos otros grupos de interés que participan en el año en este trabajo y nos ayudan a mejorar nuestra gestión 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 2017.

**Prevención
Salud**



GRUPO SANCOR SEGUROS