

*Elegimos vivir  
Sustentable  
mente*

Reporte de Sustentabilidad  
2017/2018

## ACERCA DE NUESTRO REPORTE

Nombre de la publicación: Reporte de Sustentabilidad 2017-2018

Número de publicación: 5

Alcance geográfico: Argentina

Entidades incluidas: las empresas que componen SanCor Salud Grupo de Medicina Privada: Asociación Mutual SanCor Salud, SanCor Medicina Privada S.A., Trayectoria Seguros S.A. y Staff Médico S.A..

Período alcanzado: Ejercicio desde 01/07/2017 al 30/06/2018

Ciclo de presentación: anual

### LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES UTILIZADOS

- Guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative) para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, opción de conformidad 'Esencial'.
- La Norma AA1000SES (Stakeholder Engagement Standard) para el diálogo con nuestros grupos de interés.
- Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas a través de su herramienta SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).
- Pacto Global de Naciones Unidas- COP Activa.

### APROBACIONES Y REVISIONES

La Jefatura de RSE, dependiente del Área de Marketing, trabajó en el relevamiento de información para la redacción de este Reporte. A su vez, la Comisión Directiva aprobó la versión final de este documento para su publicación.

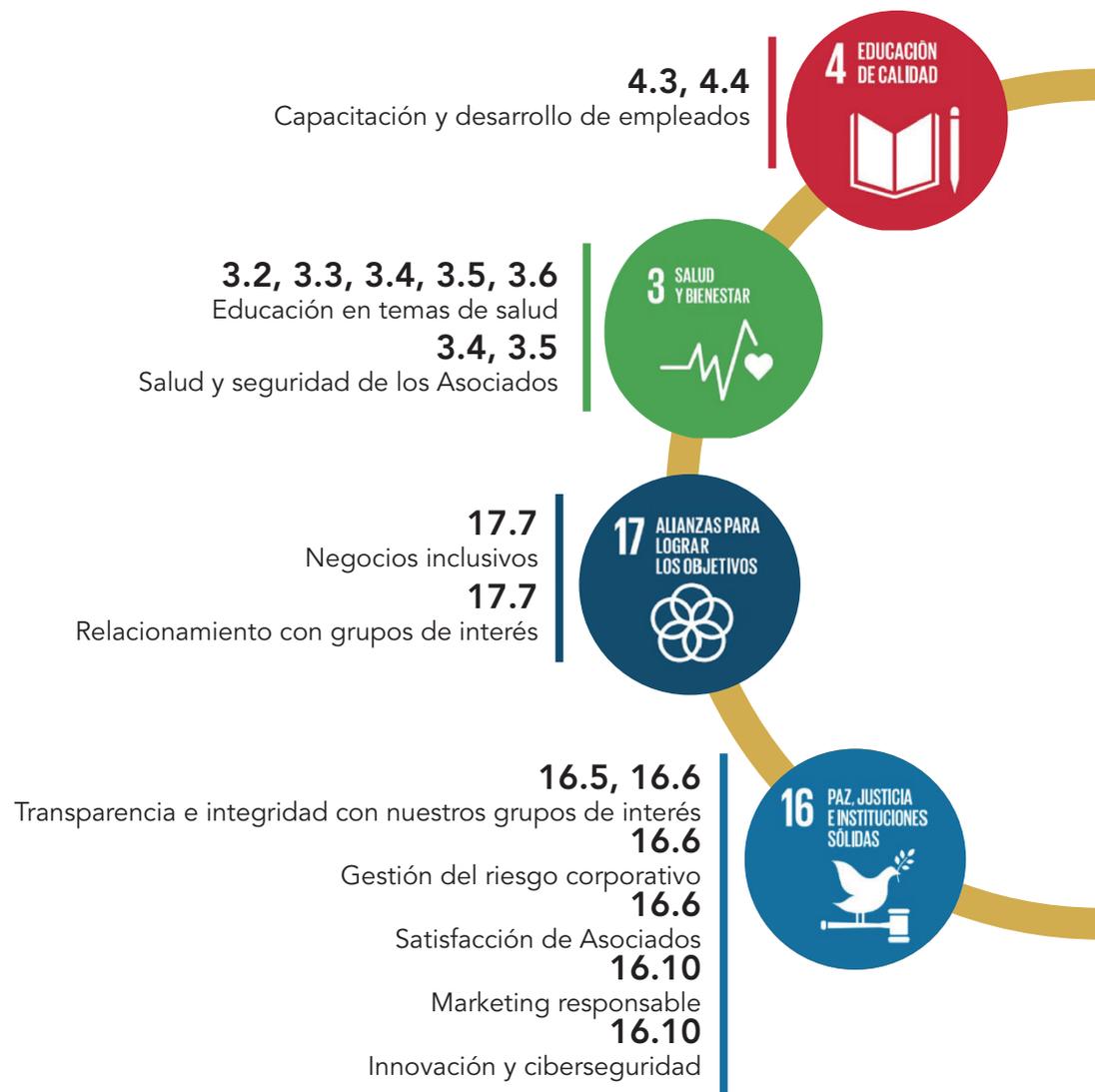
# Reporte de *Sustentabilidad*

## NUESTRO COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible presentada en 2015 por la ONU convoca a gobiernos, organizaciones y comunidades a adoptar medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Desde SanCor Salud asumimos el compromiso de contribuir con aquellos objetivos que se encuentren relacionados a nuestra actividad con el fin de fomentar el desarrollo sostenible en nuestra esfera de influencia y así promover un estilo de vida saludable. Salud y Bienestar (3), Trabajo decente y crecimiento económico (8), Producción y consumo responsable (12), y Paz, justicia e instituciones sólidas (16) son los ODS que definimos como estratégicos para nuestra Compañía y que delimitarán el rumbo de nuestro Proceso de Gestión de Sustentabilidad.

A continuación, presentamos la contribución de nuestros nuevos temas materiales a los objetivos y metas de esta agenda global:





**5.5**

Diversidad e igualdad de oportunidades a empleados



**8.3**

Negocios inclusivos

**8.3, 8.5**

Generación de empleo

**8.4**

Gestión del riesgo corporativo

**8.5**

Diversidad e igualdad de oportunidades a empleados

**8.8**

Salud y seguridad ocupacional



**10.2**

Negocios inclusivos

**10.4**

Diversidad e igualdad de oportunidades a empleados



**12.5**

Integración de criterios sostenibles en productos y servicios

**12.7, 12.8**

Responsabilidad social en la cadena de valor

**12.8**

Construcción de valor con los prestadores

## Acerca de Nuestro Reporte

## Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

# 02

## Elegimos estar cerca

# 06

## 01 Elegimos *estar*

Elegimos estar -10  
Sumando compromisos - 12  
Nuestro Grupo - 13  
Crecer hacia nuevos horizontes - 14

# 08

# 58

## 05 Elegimos compartir el mismo *valor*

Elegimos compartir el mismo valor - 60  
Asociados, el desafío de cuidarlos - 61  
Prestadores, aliados en el Servicio - 64  
Proveedores, optimización de Productos y Servicios - 66  
Entidades, puntos de referencia y atención - 68  
Nuestro Gran Equipo - 70  
Crecer en Formación - 72

# 84

## 06 Elegimos *involucrarnos*

Elegimos Involucrarnos - 86  
Sembrando Futuro- 89  
Acciones que suman - 90  
Para que vivan Saludablemente - 96  
Acompañando a los emprendedores y ONG - 98

# 100

## 07 Elegimos cuidar el *medioambiente*

Elegimos cuidar el Medioambiente - 102

## 02 Elegimos vivir *Sustentablemente*

Elegimos vivir Sustentablemente -18  
Gobernanza - 19  
Gestión de la RSE - 21

# 16

## 03 Elegimos *Transparencia*

Elegimos Transparencia -26  
Gestión del riesgo corporativo - 27  
Negocios Inclusivos - 28

# 24

## 04 Elegimos *Innovar*

Elegimos Innovar-34  
Elegimos ser líderes en Calidad de Servicio - 42  
Estamos para dar lo mejor - 47  
Encuestas de Satisfacción General - 53  
Ciberseguridad y Protección de Datos Personales - 57

# 32

# 110

## 08 Haciendo *foco*

Asociados - 112  
Centros de Atención Regional - 115  
Entidades - 118  
Capital Humano - 121  
Prestadores - 124

# 132

## 09 Logros y *desafíos*

Logros y Desafíos - 134

# 140

## 10 Información técnica del *reporte*

Información Técnica del Reporte - 142

# 162

## Tu opinión nos ayuda a crecer

# sumario

## ELEGIMOS ESTAR CERCA

En SanCor Salud nos planteamos transmitir nuestra forma de pensar a todas las personas y familias argentinas, promoviendo hábitos para tener una vida más saludable. Por ello, vamos más allá del servicio que brindamos, porque nos mueve ser parte de la vida de los demás, poder transmitir el espíritu de llevar una vida plena tanto en lo físico como en lo emocional.

Nos engrandece ser una empresa que acompaña y nos enorgullece que nos elijan y que nos permitan estar presentes en decisiones que hagan a una vida más positiva, aportando un valor agregado con cada una de las acciones que llevamos a cabo.

Día a día, damos un poco más de nosotros a nuestra cadena de valor y es nuestro objetivo seguir haciéndolo a través de grandes desafíos, proyectos e importantes apuestas, que nos acerquen a todos los argentinos.

Nuestro 5° Reporte de Sustentabilidad extiende y divulga el compromiso social, económico y ambiental de SanCor Salud, mostrando el crecimiento de la compañía, reflejando logros cumplidos y proponiendo nuevos retos que nos permitan alcanzar el gran objetivo de ser líderes en calidad de servicio.

Favoreciendo la sostenibilidad empresarial, nos propusimos asumir lo que creemos es la mayor responsabilidad social corporativa a nivel mundial: manifestamos nuestro interés por formar parte de la Red de Empresas adheridas al Pacto Global de las Naciones Unidas. En este sentido, apoyamos los diez principios que propone en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Cuidado del Medioambiente y lucha contra la corrupción; desarrollándolos dentro de nuestra esfera de influencia. Asimismo continuamos trabajando en nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible para contribuir al cumplimiento de las Metas 2030.

Voluntariamente fomentaremos la responsabilidad cívica mediante un liderazgo comprometido y creativo, reportando el progreso de los esfuerzos de SanCor Salud por implementar dichos principios con transparencia.

A nivel corporativo y continuando con los lineamientos estratégicos, seguiremos trabajando para diferenciarnos en la atención, compartiendo una cultura de trabajo enfocada en satisfacer a nuestros grupos de interés y brindando las mejores opciones de productos.

Creemos orgullosos de estar cerca de las familias argentinas, porque nuestra empresa es una gran familia que transita un presente exitoso mirando hacia un futuro, que lo será mucho más.



**DR. FERNANDO WERLEN**  
DIRECTOR GENERAL



**ROLANDO FRANCISCO A. TESIO**  
PRESIDENTE PERÍODO 2017-2018

---

**Elegimos**

*estar*

01



## ELEGIMOS ESTAR

Nuestro trabajo y compromiso corporativo es parte de la oportunidad que tenemos de mejorar la calidad de vida de las personas que eligen vivir saludablemente.

Con una trayectoria de 45 años en el mercado de la salud, crecimos y evolucionamos; siendo hoy un Grupo Empresarial integrado por diversas unidades de negocio, que nos permiten ser cada vez más grandes y llegar a más personas con distintos productos.

Hoy en Argentina, somos parte del desarrollo de las comunidades en las que tenemos injerencia, a través de un negocio sustentable y estamos presentes en el día a día de más de 460.000 argentinos que eligen poner en nuestras manos el cuidado de su salud.

Nuestro quinto Reporte de Sustentabilidad, es una herramienta fundamental para continuar extendiendo y divulgando nuestra intervención

social. En él, presentamos el período que abarca desde el 1 de julio de 2017 al 30 de junio de 2018, un año de grandes logros que nos preparan para alcanzar nuevos desafíos, para llegar a más argentinos con productos de excelencia y procesos efectivos, con el firme objetivo de ser la Empresa de Medicina Prepaga Líder en Calidad de Servicio, y ser una compañía que trabaja permanentemente para dejar una huella positiva en la sociedad.

### SanCor Salud hoy <sup>1</sup>



<sup>1</sup>- Números al 1 de septiembre de 2018.

## MARCO ESTRATÉGICO

Somos una empresa en constante transformación y buscamos estar a la vanguardia, siempre guiados por los valores y objetivos que nos planteamos.



**Asegurar el mejor servicio de salud, comprometidos con la satisfacción de nuestras familias en los momentos más importantes de su vida.**



**Ser una Empresa Líder en Medicina Prepaga. Estar a la vanguardia en Servicios de Salud y potenciar nuestro talento para el desarrollo de nuevos desafíos.**



**CERCANÍA**

**PASIÓN**

**COMPROMISO**

**INNOVACIÓN**

**EXPERIENCIA**

## ALIANZAS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Participamos activamente en organizaciones públicas y privadas, asociaciones y federaciones, y colaboramos en la materialización de buenas acciones.

- **Federación Argentina de Mutuales de Salud (FAMSA):** ocupamos el cargo de Secretaría en la Comisión Directiva e intervenimos en forma directa en todas las actividades de la institución.
- **Confederación Argentina de Mutualidades (CAM):** en representación de FAMSA integramos la Comisión Directiva de la Confederación Argentina de Mutualidades (CAM).
- **Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas (ACAMI)**
- Participamos en la **Fundación SanCor** y en la **Federación de Centros Juveniles Agrarios Cooperativistas Zona SanCor**.
- **Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES):** tenemos una activa presencia en los congresos y convocatorias organizadas.
- **Universidad ISALUD:** desde el 2011, mantenemos un convenio de cooperación para la formación de nuestros recursos humanos, el desarrollo de investigaciones y programas de asistencia técnica para la gestión.
- **Casa Cooperativa Sunchales:** integramos la Comisión Directiva.
- **Federación Santafesina de Entidades Mutualistas Brigadier López (FSEM):** tenemos participación a nivel provincial, ocupando el cargo de Fiscal Suplente Segundo.
- Participamos en la **Cámara de Turismo Rural Receptivo del Centro Comercial Industrial y de la Producción Sunchales**.
- Somos socios de **Fundación Libertad**.
- Somos socios de la **Fundación Mediterránea**.
- Formamos parte del **Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)**.

## SUMANDO COMPROMISOS

Como promotores de valores relacionados con los derechos humanos, el medioambiente, la salud, el respeto por la diversidad, la transparencia en las organizaciones y el cumplimiento de las normas; en SanCor Salud decidimos concretar un nuevo y gran desafío: **manifestar nuestro interés por formar parte de la Red de Empresas adheridas al Pacto Global de Naciones Unidas.**

En este sentido, SanCor Salud Grupo de Medicina Privada, apoyamos los diez principios del Pacto Mundial referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción; y se compromete a respetar y llevarlos adelante dentro de su esfera de influencia.

Asimismo, continuamos trabajando para contribuir a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, cumpliendo con aquellos objetivos que se encuentran más relacionados con la actividad que llevamos a cabo, a fin de que los impactos de la compañía sobre nuestra cadena de valor sean cada vez más positivos y favorables para las personas y la comunidad.

*compromiso*



*compromiso* *compromiso*  
*compromiso* *compromiso* *compromiso*

## NUESTRO GRUPO



## CRECER HACIA NUEVOS HORIZONTES

Con 45 años de trayectoria en el mercado de la salud, logramos convertirnos en un Grupo Empresarial sólido y sostenible y como tal, buscamos ser una compañía que mira hacia el futuro, aprovechando oportunidades y pensando siempre en lo que está por venir.

Por ello, continuamente trabajamos nuestro potencial corporativo para llegar a los distintos segmentos de la sociedad con nuevas propuestas, que nos permitan seguir creciendo y fortaleciéndonos.

Somos una de las principales compañías de medicina prepaga de Argentina que se dedica a la protección de personas mediante la comercialización de coberturas de salud, creadas y administradas de forma directa. Nuestra actividad principal se encuadra en lo normado en la Ley N° 26.682 de Medicina Prepaga y las regulaciones estipuladas por la Superintendencia de Servicios de Salud.

El carácter federal de la compañía y la formación permanente del capital humano de SanCor Salud, nos permite llegar a nuestros grupos de interés con productos confiables y seguros, con planes de salud diferenciales, programas especiales y preventivos; siempre garantizando las prestaciones estipuladas por el Programa Médico Obligatorio (PMO).

Posicionados como una de las empresas líderes en el mercado de la salud, seguimos trabajando en nuevos desafíos, capitalizando nuestra experiencia en el rubro y generando nuevos proyectos.

### CENTRO MÉDICO VITUS

El Centro Médico Vitus se posiciona como una opción destacada en el mercado de la salud de Córdoba, con un servicio abierto a toda la comunidad, operando con distintas prepagas y obras sociales nacionales y regionales; además de dar atención a nuestros Asociados.

Con instalaciones de primer nivel y destacados profesionales de la ciudad de Córdoba, el Centro Médico Vitus ofrece respuesta a 40 especialida-

des —tanto para la consulta médica como para tratamientos—, bajo la interdisciplinariedad de sus equipos de profesionales.

Otro diferencial, es la tecnología al servicio de la salud ya que cuenta con equipos de Diagnóstico por Imágenes Digitales Directos y un Mamógrafo con Tomosíntesis y Estereotaxia de Baja Radiación, que permite un diagnóstico mucho más efectivo de patologías mamarias malignas. Ade-

más, ofrece equipamiento para la realización de Ecografías con características superadoras y modernas.

Vitus, también dispone de un quirófano de última generación, que permite llevar a cabo cirugías ambulatorias y procedimientos mínimamente invasivos, que requieran de anestesia local, regional o general; posibilitando una recuperación en pocas horas.

Siempre a la vanguardia y a fin de ofrecer las mejores prestaciones a los pacientes, en este período ha incorporado nuevas especialidades como Urología Infantil y Rehabilitación de Piso Pélvico y Neurogénico; así como también ha sumado aparatología en el servicio de Odontología y Urología para intervenciones quirúrgicas.

Además, Vitus continúa llevando a cabo el Chequeo Médico Escolar y la Pausa Preventiva —un control completo de consultas médicas y estudios de diagnóstico en el día—; así como también cuenta con el servicio de medicina corporativa, exclusivo para las empresas.

## TRAYECTORIA SEGUROS S.A.

Trayectoria Seguros S.A., es una de las unidades de negocio más recientes y la apuesta del grupo en la rama del seguro. Ofrece productos dedicados a la cobertura de seguros de personas, poniendo a disposición de sus clientes asesoramiento y soluciones, principalmente abocadas al ámbito empresarial.

Desde la protección más simple hasta las necesidades más especializadas, los productos de Trayectoria Seguros S.A. son una alternativa que responde rápidamente y brinda una completa asistencia en seguros.

Acompañando a las empresas en el cuidado de la salud de sus colaboradores, también ofrece

respuestas y protección en seguros de vida, accidentes personales y de salud.

Como parte del servicio de atención, la compañía cuenta con una línea telefónica exclusiva **0810-444-TRAY (8729)** para consultas, y su página web **trayectoria.com.ar**, donde se puede acceder al detalle de productos que ofrece y conocer la cobertura que brinda cada uno de sus servicios, bajo las normas de seguridad más estrictas, y manteniendo la confidencialidad de la información.

## STAFF MÉDICO S.A.

Staff Médico S.A., es una Empresa de Medicina Privada del Grupo SanCor Salud que conjuga servicio y asesoramiento pensado para aquellas personas que quieren contar con una protección médico asistencial confiable y eficiente con el respaldo de una líder.

Luego de haber identificado las necesidades de los distintos segmentos de la población, generamos nuevas opciones de productos, irrumpiendo con fuerza en el mercado de la salud con una nueva alternativa en Medicina Privada en diferentes regiones del país: Staff Médico es una opción enfocada en el bienestar y en el cuidado de la salud.

Bajo la consigna **siempre cerca para cuidarte**, los Planes de Salud de Staff Médico S.A. contemplan un amplio abanico de prestaciones para la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades, tanto en ambulatorio como en internación; y acceso a la atención integral de una Red de Prestadores de carácter regional.

En este marco, Staff Médico S.A. centra sus esfuerzos y diseña cada uno de sus productos en sintonía con las necesidades y requerimientos de la región en donde brinda su servicio, poniendo a disposición de quienes eligen su cobertura, los profesionales y centros médicos más calificados de cada zona.

Su inicio fue en 2017, en la ciudad de Mendoza y alrededores, y luego de un gran desarrollo comercial en la zona se decidió llevar la propuesta de medicina privada de Staff Médico S.A. a distintas ciudades del país.

Staff Médico S.A. dispone de un servicio de atención personalizado en sus Centros de Atención, para el asesoramiento y resolución de gestiones; y pone a disposición de sus Asociados la web **staffmedico.com.ar** donde pueden consultar el detalle de cobertura del Plan contratado, la Red de Prestadores con la que cuentan y realizar gestiones simples. También cuenta con una línea de atención exclusiva **0810-888 STAFF (78233)**, disponible los 365 días del año.

**Elegimos vivir**

*Sustentablemente*

20

# Capítulo 02

---

Gobierno Corporativo de SanCor Salud, conformación, acciones y gestión socialmente responsable.

## ELEGIMOS VIVIR SUSTENTABLEMENTE

En 45 años crecimos sostenidamente en todo el país gracias a estrategias y ejes de acción que definimos como organización y que nos permiten seguir avanzando en los temas más trascendentales para la empresa.

Transmitir nuestros valores y cumplir con el compromiso de estar cerca de las familias argentinas para cuidar su salud, es parte de elegir ser una compañía sustentable, y ello se ve

reflejado en toda la estructura y operaciones que realizamos en SanCor Salud.

### Accionar Sustentable



#### INNOVACIÓN Y CALIDAD

Trabajamos con un fuerte compromiso en la calidad de servicios, con la mejor tecnología y profesionales destacados.



#### COMPROMISO CON LA CADENA DE VALOR

Enfocados en los principales protagonistas, revisamos y perfeccionamos la relación con Asociados, Proveedores, Prestadores y Entidades.



#### CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

Nos focalizamos en reducir el impacto ambiental y promovemos una conciencia ecológica, contribuyendo con la salud y el bienestar del planeta.



#### REPUTACIÓN Y ÉTICA

Nos identificamos con la transparencia en la gestión y las buenas prácticas de gobernanza, así como garantizamos el diálogo con nuestros grupos de interés.



#### COMUNIDADES MÁS SALUDABLES

Trabajamos por el bienestar y el desarrollo económico y social de las comunidades de influencia a través de distintas acciones y campañas.

## GOBERNANZA

Nuestro Gobierno Corporativo garantiza con transparencia y eficacia la puesta en marcha de estrategias y acciones para el desarrollo y crecimiento de SanCor Salud.

El mismo está formando por la Comisión Directiva, el Órgano de Fiscalización y la Alta Dirección, que garantizan el cumplimiento de los ejes de acción y la ejecución de los proyectos.

### Estructura

Mantenemos una estructura de gobierno y una gestión sólida que responde a la atención de los requerimientos de la empresa, a través del establecimiento de estrategias y lineamientos de ejecución.

A través de la misma, se garantiza la relación entre la Comisión Directiva, la Alta Dirección y las Gerencias de Áreas y Jefaturas —dependencias directas de cada una de ellas— estipulando las políticas que rigen en el proceso de toma de decisiones sobre la compañía, para la generación de valor.

De este modo, aportamos seguridad económica y jurídica, al tiempo que fomentamos el crecimiento sostenible de la empresa, llevando a cabo una estrategia de buenas prácticas.

## Funcionamiento

La estructura organizacional se compone y funciona bajo la especificidad y el profesionalismo de los distintos actores, a fin de llevar a cabo cada operación, con los más altos estándares de integridad, comprometidos con los valores y principios que guían el accionar de la compañía.

## ASÍ SE INTEGRA LA COMISIÓN DIRECTIVA

La **Comisión Directiva**, analiza y valida las temáticas y acciones de la empresa, participa activamente en el tratamiento de nuevos temas, en la discusión de proyectos de mediano y largo plazo; así como también en la evaluación y seguimiento de los objetivos planteados<sup>2</sup>.

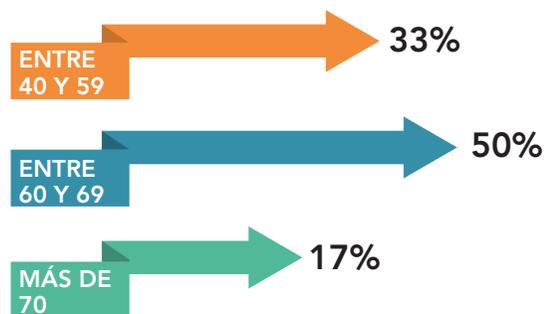
En paralelo, el **Órgano de Fiscalización** controla la función administrativa de la empresa, garantizando seguridad y buen manejo de la gestión.

### COMISIÓN DIRECTIVA - Período 2017-2018

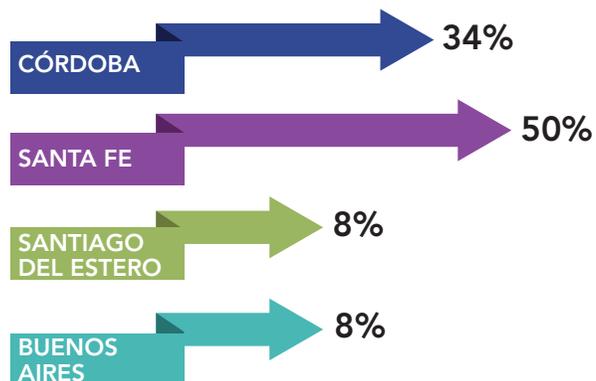
CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	NOMBRE Y APELLIDO
<b>PRESIDENTE</b>	Tesio Rolando Francisco A.	<b>Vocales suplentes</b>	Morgavi Jorge Mario Tessio Enzo Domingo (Renuncia) Salera Oscar Juan
<b>Vicepresidente</b>	Lingüetti Alberto Raúl		Fagiano Alberto Isidoro Perracino Néstor Fabián Novara Marcelo José
<b>Secretario</b>	Finello Alejandro Rafael		
<b>Prosecretario</b>	Meolans Elvio Pedro	<b>Órgano de Fiscalización Titular</b>	Lerda Ovidio Albino Tamagnone Juan Miguel Pochettino Luis María
<b>Tesorero</b>	Echavarri Rubén Darío		
<b>Protesorero</b>	Sacchi Silvio Celestino	<b>Órgano de Fiscalización Suplente</b>	Illia Juan Carlos Peterlín Germán Wilder (Renuncia) Viano Víctor Francisco
<b>Vocales titulares</b>	Piovano Néstor Domingo Beletti Fernando Daniel Barcarolo Eduardo Isaac		

<sup>2</sup> Según cronograma previamente establecido, la Comisión Directiva se reúne mensualmente para controlar y aprobar el desempeño general y económico de la empresa. Más información, página 31 de la 4ª Edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017 y página 20 y 21 del 3º Reporte de Sustentabilidad publicado en 2015.

### COMISIÓN DIRECTIVA POR EDAD



### COMISIÓN DIRECTIVA POR PROVINCIA:



### Formaciones y Capacitaciones de la Comisión Directiva

En sintonía con la gestión en RSE (Responsabilidad Social Empresaria), nuestro máximo órgano de gobierno participó en diferentes eventos sobre temáticas relacionadas al negocio de la salud.

Entre las capacitaciones se encuentran el **Congreso Anual de la Salud de los Trabajadores** y la **26° Jornadas Internacionales y 27° Jornadas Nacionales de Economía de la Salud** en la Universidad ISalud de Buenos Aires, organizada por la Asociación de Economía de Salud (AES).

También, participaron del **XXI Congreso Argentino de la Salud-ACAMI, Conferencia "La Salud y el Planeta ante el cambio climático"**, un espacio clave para el intercambio de conocimiento, así como también de todas las novedades que ofrece un sector en permanente desarrollo como es el Sistema Nacional del Seguro de Salud.

Por otro lado, se destaca la presencia en la **Primera Jornada de la Región Centro Salud** bajo el lema "Hacia un Sistema equitativo, accesible y eficiente" y de la **Jornada de la Propiedad Intelectual y Patentes en Medicamentos**; ambas relevantes para una transparente gestión.

Asimismo, se sumaron al **3° Seminario de Ética en el Gerenciamiento de la Salud**, organizado en forma conjunta por la Comisión de Salud, Conferencia Episcopal Argentina, el Instituto

Patrístico Augustinianum, Pontífica Universidad Lateranense de Roma y Fundación Consenso Argentina. Participaron también en el **M20 — Management 2020 en su 5° Edición**, organizado por el Grupo La Nación.

### ALTA DIRECCIÓN

La cúpula de SanCor Salud se conforma por la Dirección General, y dependientes de ella se encuentran las Direcciones Comercial, de Salud y Administración/Finanzas; junto a sus respectivas Gerencias de Áreas y Departamentos.



Nuestra estructura organizacional se compone de la siguiente manera:



## GESTIÓN DE LA RSE

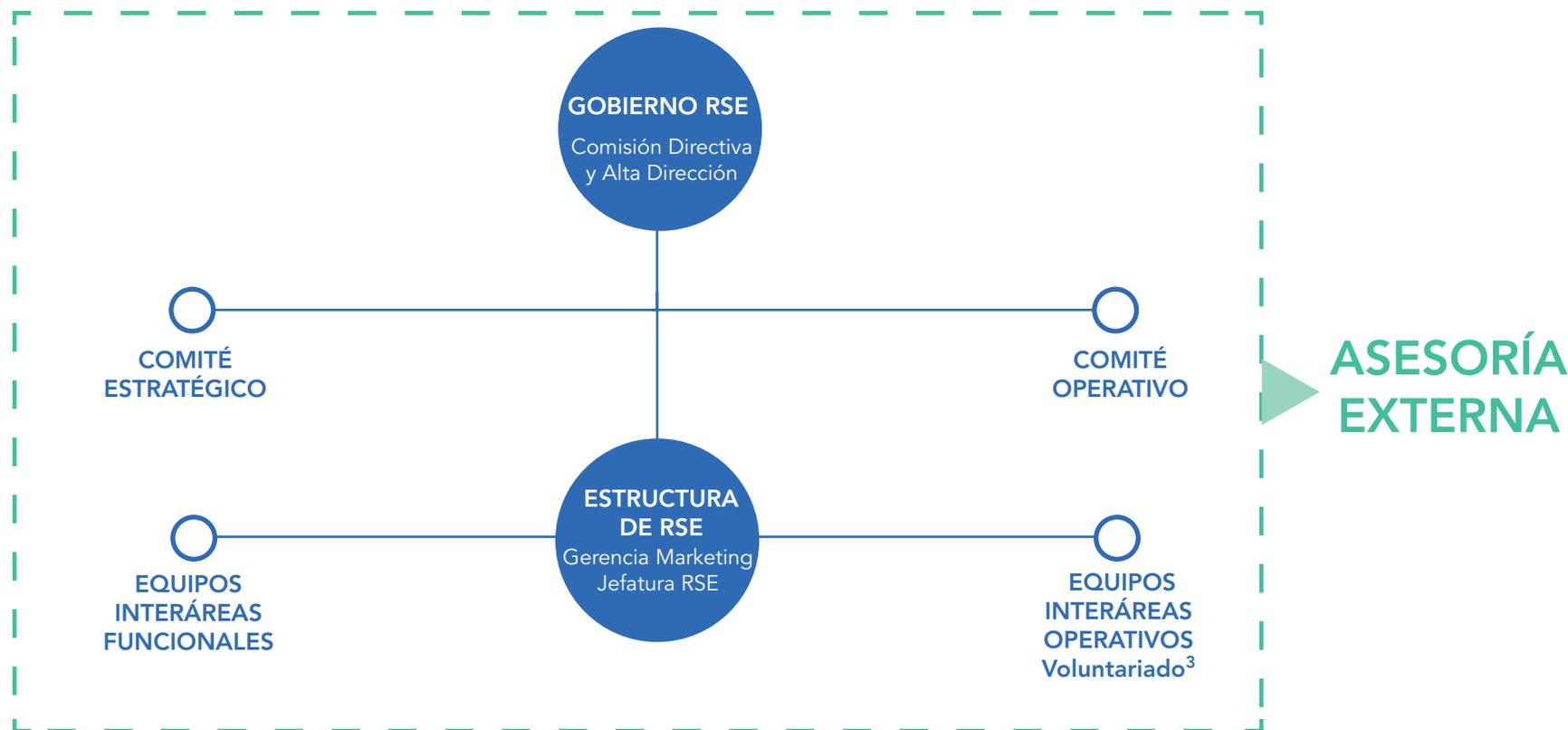
Para que nuestra gestión sea socialmente responsable es fundamental poder garantizar la construcción y la sostenibilidad de la cultura organizacional de SanCor Salud.

A través de una estructura de gobierno sólida y alineada a los objetivos de la empresa, logramos un correcto funcionamiento de los procesos. La **Alta Dirección**, asume la responsabilidad de construir y sostener la cultura de la organización desde una perspectiva sustentable; siendo la **Comisión Directiva**, quien aprueba los temas estratégicos y supervisa la gestión de la empresa en lo económico, social y ambiental.

Por su parte, los **Comités Estratégico y Operativo de RSE** —compuestos por las Gerencias de Áreas y Jefaturas— analizan la viabilidad de los proyectos y los ponen en marcha, así como contribuyen a la construcción del soporte para las distintas acciones.

### Responsables del proceso

En paralelo, la **Gerencia de Marketing**, a través de la **Jefatura de RSE** es la que planifica y propone temáticas y proyectos, coordina e implementa el proceso de RSE, al tiempo que realiza mediciones y genera el reporte de sustentabilidad. Los **Equipos Interáreas Funcionales y Operativos**, son quienes proveen la información y datos necesarios para la generación de informes y quienes llevan a la acción los programas específicos de RSE. Cabe destacar que, la **Jefatura de RSE** fue implementada durante el período 2017/2018. Por último, la **Asesoría Externa**, participa activamente para potenciar las distintas iniciativas de la empresa.



3- Más información, página 73 de la 2ª edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2014.

Elegimos vivir *sustentablemente*

03

**Elegimos**

*Transparencia*

# Capítulo 03

---

Comportamiento y políticas éticas, protección y creación de valor en la gestión de SanCor Salud y desarrollo de un modelo de negocio empresarial sostenible y sustentable.

## ELEGIMOS TRANSPARENCIA

Administramos la empresa de manera responsable, cumpliendo con el compromiso ético asumido con quienes eligen nuestro servicio de salud.

### TRABAJAR DESDE LA ÉTICA Y LA INTEGRIDAD

Actuamos con responsabilidad con el objetivo de que nuestros grupos de interés nos reconozcan como tal, estableciendo modelos de gestión que incluyen la comunicación de estrategias, programas, acciones de sostenibilidad, diálogo y transparencia hacia nuestros stakeholders.

### CÓDIGO DE CONDUCTA

El comportamiento ético se basa en los valores y principios que dieron origen a SanCor Salud. Se trata de pautas que están contempladas en el Código de Conducta, y cuyo compromiso de cumplimiento es firmado por el personal de la compañía, sin condiciones de jerarquías; lo cual también se extiende al vínculo con terceros.

El Código de Conducta vela por la dignidad, privacidad y convivencia entre todos los colaboradores, comunica los valores, establece modelos de conducta, determina el uso correcto de la información y los bienes, así como también

encuadra las relaciones con Asociados y Proveedores. Asimismo, define cómo se debe establecer la resolución de conflictos de interés y establece la no discriminación en el empleo y en las relaciones laborales.

### MANUAL DE CONVIVENCIA<sup>4</sup>

Además del Código de Conducta, contamos con un Manual de Convivencia que considera las pautas de trabajo para un óptimo desempeño y una mejor convivencia laboral. El mismo alcanza a los colaboradores de las distintas Sedes y Centros de Atención Regional de todas las empresas del grupo, compartiendo un criterio uniforme y coherente con el Código de Conducta.

### POLÍTICAS DE ANTICORRUPCIÓN

Nuestro comportamiento se corresponde con la misión, visión y valores de la empresa, y se enmarca dentro de una gestión ética y del buen juicio ante diversas situaciones, siempre manteniendo una conducta genuina.

### Prevención contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (PLA)

Disponemos de un oficial de cumplimiento que reporta operaciones sospechosas de esta índole a la UIF (Unidad de Información Financiera) e interactúa con dicho organismo, llevando a cabo las políticas establecidas y definidas por la Comisión Directiva.

Junto a ello, el Manual de Prevención de Lavado de Activos (PLA), disponible en Intranet, también ofrece un marco de referencia para actuar frente a distintas situaciones.

Se realizan auditorías internas, periódicas, y capacitaciones al personal, la Alta Dirección, las Gerencias y la Comisión Directiva.

El oficial de cumplimiento y personal del área competente en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, se mantienen actualizados sobre normativas y nuevas aplicaciones.

<sup>4</sup> Más información, página 115 de la 4ª edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017.

## Lucha contra el fraude

En la actividad aseguradora que llevamos adelante a través de Trayectoria Compañía de Seguros S.A. nos ocupamos de realizar controles de prevención de acuerdo a las reglamentaciones y disposiciones vigentes.

## Protección de datos personales

Aplicamos una política de confidencialidad y protección de datos, cumpliendo con el objetivo de resguardar la privacidad de la información personal de cada individuo que forma parte de nuestra cadena de valor.

## GESTIÓN DEL RIESGO CORPORATIVO

Llevamos a cabo diferentes acciones que apuntan a proteger y crear valor a través de diversas herramientas de gestión para alcanzar los objetivos establecidos, mejorando la competitividad e impulsando y previendo un marco de aplicación.

El punto de partida para todo ello es el análisis del contexto, donde se tienen en cuenta distintas variables de mayor impacto en el accionar de la empresa, entre ellas:

- **Ámbito Político-Económico:** Sistema de Salud en la República Argentina y Segmento Objetivo de SanCor Salud

- **Ámbito Legal:** Marco Regulatorio
- **Competidores Directos**
- **Productos/Servicios:** Planes de Salud y Calidad de Servicio
- **Comunidades** donde intervenimos

Asimismo, para la toma de decisiones se establecen las principales fortalezas y oportunidades, así como también debilidades y amenazas, que permiten delimitar los potenciales riesgos para un tratamiento efectivo.

En este sentido, cada área —de acuerdo a su especificidad— trabaja en la identificación de eventos, para luego poder gestionar los posibles riesgos y proporcionar seguridad sobre el logro de los objetivos.

Dentro del **Ámbito Financiero**, la planificación se rige por una Política de Inversiones que equilibra tipos de riesgos, restricciones y necesidades de liquidez; que son revisados de forma permanente. Respecto a los servicios de financiamiento, se llevan adelante mecanismos de análisis crediticios, que garantizan el pago de los mismos.

En el **Ámbito de la Salud**, tenemos presentes las variables relacionadas a los consumos propios del rubro y a las innovaciones en salud, que afectan de manera directa y sistemática los costos, determinando el uso del servicio.

Con el fin de agregar valor sobre nuestra forma de trabajo, promover y asegurar la integridad

y autenticidad de los estados, expedientes y documentos, llevamos adelante auditorías internas y externas que examinan y evalúan los sistemas de información y emiten una opinión independiente sobre los mismos.

Dichos resultados nos permiten tomar decisiones confiables y promover un accionar transparente, así como también establecer una unificación en el modo de trabajar mediante una gestión responsable por objetivos.

1 ANÁLISIS DE RIESGOS Y AMENAZAS

2 PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS POR PARTE DE CADA ÁREA

3 EJECUCIÓN DEL ESQUEMA

4 ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

## NEGOCIOS INCLUSIVOS

Tenemos la oportunidad de hacer de SanCor Salud un modelo de negocio empresarial sostenible y sustentable en el tiempo.

Gracias a nuestra experiencia y trabajo cercano con cada comunidad, logramos identificar las necesidades de la gente y diseñar propuestas prestacionales para cada requerimiento, a través de distintas opciones de Planes, que van desde la cobertura médica básica hasta reconocimientos altamente calificados y valorados en el mercado de la salud.

La calidad y amplitud de las propuestas prestacionales, junto a la tecnología puesta al servicio de la atención, forman parte de nuestra identidad y nos permiten continuar apostando por el bienestar de las personas, avanzando con proyectos e innovaciones que ayudan a cuidar la salud de las familias argentinas.

Lo que generamos como empresa de medicina privada atraviesa a todos nuestros grupos de interés, desde colaboradores, Asociados, comunidades y proveedores hasta el medioambiente; siempre manteniendo un equilibrio entre lo social, lo ecológico y lo económico.

Asimismo, este tipo de apoyo se extiende a ofrecer propuestas que mejor se ajusten a las

necesidades de las pymes y micropymes; con alternativas específicas para diferentes rubros e industrias; fomentando así el crecimiento y desarrollo de las mismas. Se trata de alternativas que brindan soluciones integrales en coberturas de salud con grandes beneficios.

En cuanto a la actividad comercial, la diversificación del negocio nos permite abrirnos a otros mercados como por ejemplo el del seguro. Esto implica aumentar la productividad del grupo y de cada firma que lo compone, llegando con nuevos productos a otros sectores de la sociedad.

Como empresa sustentable, somos agentes de desarrollo de las comunidades no sólo como generadores de empleo e ingresos, sino también como contribuyentes a mejorar la calidad de vida de las personas; asegurando la continuidad de nuestro negocio de manera equilibrada.<sup>5</sup>

En este sentido, llevamos a cabo políticas de contratación de mano de obra local, a fin de promover el desarrollo económico de las distintas ciudades y localidades donde estamos presentes. Actualmente, contamos con más de 85 Centros de Atención Regional y proyectamos más aperturas, lo que crea nuevas fuentes de trabajo permanentemente y, además, la generación indirecta de empleo.

## CÓMO RESPONDEMOS

TRANSMITIMOS  
nuestros  
valores y  
conocimientos.

POTENCIAMOS  
nuestro negocio  
impactando  
positivamente en la  
sociedad.

FORTALECEMOS  
relaciones  
comunitarias.

FOMENTAMOS el  
crecimiento de las  
economías locales.

TRABAJAMOS con el  
objetivo de mejorar la  
calidad de vida de las  
personas.

5- Más información Capítulo 6 - Elegimos involucrarnos

## Desempeño económico

Los resultados de este período del Grupo SanCor Salud, son producto de las estrategias implementadas y acciones que fomentan el

crecimiento económico y la competitividad. La definición de objetivos, así como la adaptabilidad a los contextos y la incorporación

de nuevas tecnologías son claves para mantener la sostenibilidad del negocio.

## PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS FINANCIEROS

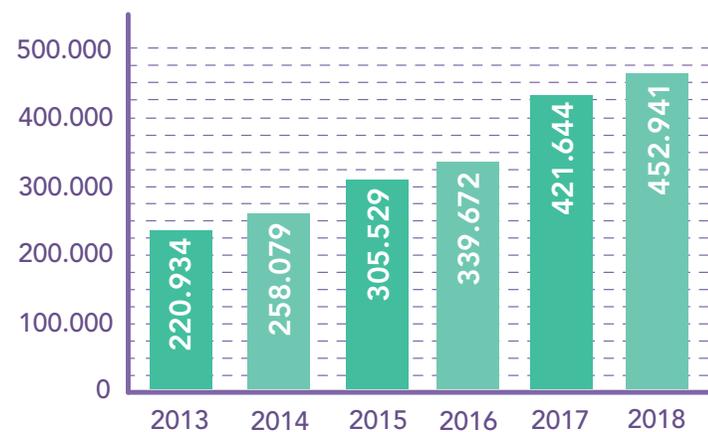
	30/06/2018	30/06/2017
<b>Valor Económico Directo Creado</b>		
Recursos Ordinarios	10.073.663.654	6.660.700.737
Recursos de las Inversiones Financieras	305.845.308	168.618.571
Otros Recursos	2.887.679	3.411.163
<b>Total</b>	<b>10.382.396.641</b>	<b>6.832.730.471</b>
<b>Valor Económico Distribuido</b>		
Gastos Ordinarios	8.602.149.697	5.906.765.407
Sueldos y Cargas Sociales	1.166.350.085	799.721.861
Costos Proveedores de Capital	4.271.474	2.623.529
Inversiones en Bienes de Uso y Propiedades de Inversión	50.119.490	65.595.386
Inversiones en la Comunidad	240.000	220.840
Impuestos	79.358.786	53.748.951
Otros Egresos	10.596.406	915.692
<b>Total</b>	<b>9.913.085.939</b>	<b>6.829.591.666</b>
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>469.310.702</b>	<b>3.138.805</b>
<b>Superávit del Período</b>	<b>477.813.382</b>	<b>39.171.538</b>

	30/06/2018	30/06/2017
<b>Capitalización Total</b>		
Patrimonio Neto	1.323.037.855	662.249.267
Participación de Terceros en Sociedades Controladas	407.518	238.107
Pasivo No Corriente	49.939.786	5.456.852
Pasivo Corriente	2.798.990.984	1.569.422.898
<b>Total Patrimonio Neto y Pasivo</b>	<b>4.172.376.143</b>	<b>2.237.367.125</b>
<b>Activos Totales</b>	<b>4.172.376.143</b>	<b>2.237.367.125</b>

## CRECIMIENTO RENTABLE, SOSTENIBLE Y A LARGO PLAZO

Abocados a seguir diferenciándonos con propuestas y productos innovadores, trabajamos en el desarrollo sostenible de un proyecto de inversión económica y social con propuestas seguras y confiables que garantizan el crecimiento rentable<sup>6</sup> y a largo plazo del negocio.

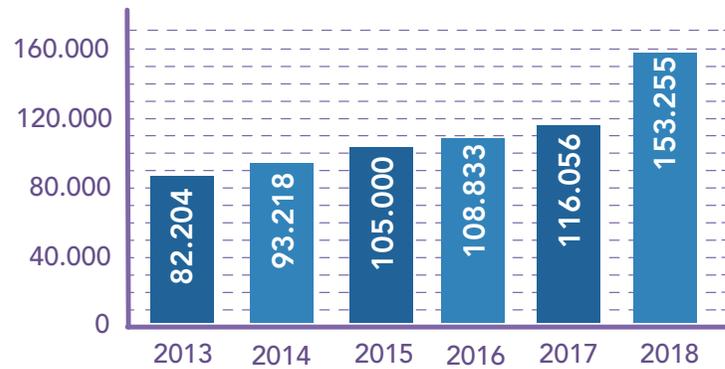
### ASOCIADOS



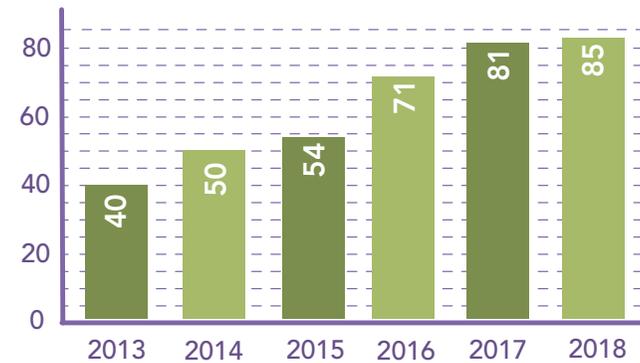
6- Más información Capítulo 8 - Haciendo Foco

# Elegimos *transparencia*

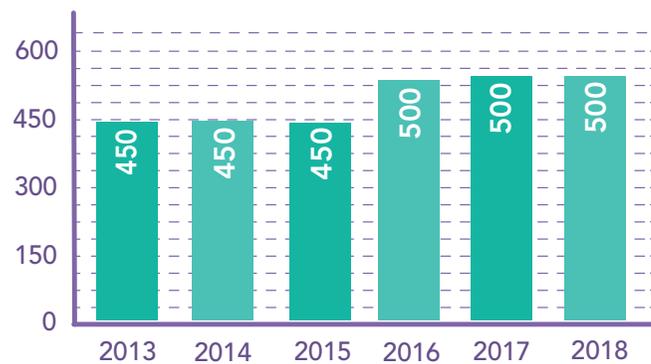
## PRESTADORES



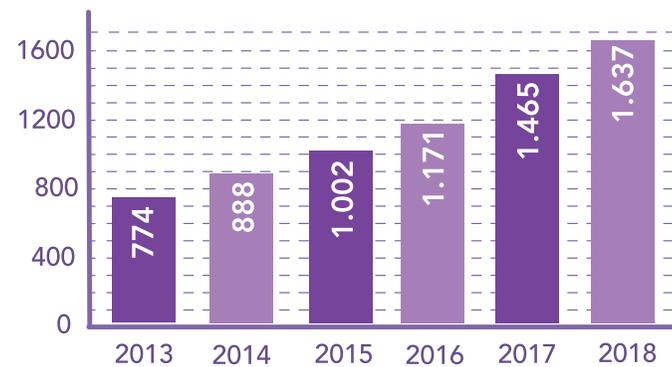
## CENTROS DE ATENCIÓN



## ENTIDADES



## CAPITAL HUMANO



**Elegimos**

*Innovar*



# Capítulo 04

---

Actividad de la empresa, sus productos y servicios; gestión de la calidad de atención e innovación en los procesos.  
Evaluación y satisfacción de la cadena de valor de SanCor Salud.

## ELEGIMOS INNOVAR

El camino que decidimos recorrer es el del cuidado de la salud. Esto implica estar presentes en todos los momentos de la vida de las personas, asumiendo la responsabilidad del impacto de nuestras acciones y comprometiéndonos con el otro y los suyos para brindarles un servicio de excelencia.

Nuestra esencia y principal preocupación es la salud y con este objetivo, trabajamos por un mundo más sano, por lo que la Responsabilidad Social es parte indispensable de nuestra concepción como compañía.

### NUESTROS PRODUCTOS, CERCA DE TODOS

La actividad que llevamos a cabo como Empresa de Medicina Privada se sustenta sobre los pilares de una economía solidaria y en los valores que nos permiten brindar productos integrales y accesibles, soluciones adecuadas para cada Asociado y propuestas innovadoras a través de una amplia variedad de Planes de Salud.

Con distintas propuestas en medicina integral, llegamos al mercado con amplios reconocimientos e importantes coberturas; ofreciendo alter-

nativas de salud que van desde los planes básicos con copago hasta los más completos.

Todos los productos de SanCor Salud están sujetos a lo estipulado en el Programa Médico Obligatorio (PMO) y al Programa Materno Infantil (PMI); además cuentan con prestaciones diferenciales bajo una excelente combinación costo/cobertura y atención prestacional en instituciones sanatoriales de renombre.

### DIFERENCIAL EN INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD

Con el objetivo de estar un paso adelante de las necesidades de las familias argentinas, seguimos sumando valor a nuestros productos y mejorando las coberturas tanto en prestaciones, profesionales y servicios.

### NUESTROS PLANES INCLUYEN:

- Atención ambulatoria solo presentando su credencial.
- Internaciones Clínicas, Quirúrgicas y Partos/ Cesáreas sin costos ni topes de días, con habitación privada (según plan).
- Cobertura en Accidentes de Tránsito.
- Servicios de Emergencia y Urgencia. Traslado Programado y Médico a Domicilio.
- Reconocimientos superadores en Odontología, Ortodoncia y Prótesis.
- Óptica: cristales, lentes de contacto y marco.
- Medicamentos sin vademécum.
- Trasplante de órganos.
- Prótesis Quirúrgicas.
- Estudios de Alta Complejidad.
- Programa Materno Infantil.
- Campaña de Vacunación Antigripal.
- Programas de Tratamiento y Prevención de Diabetes Mellitus y Protocolos Oncológicos, con provisión de medicación.
- Salud Mental.

**PLAN**  
**SANCOR**  
**1000**



**PLAN**  
**SANCOR**  
**1500**



**PLAN**  
**SANCOR**  
**3000**



**PLAN**  
**SANCOR**  
**3500**



**PLAN**  
**SANCOR**  
**4000**



**PLAN**  
**SANCOR**  
**4500**



**SANCOR**  
EXCLUSIVE  
**5 0 0 0**

**SANCOR**  
EXCLUSIVE  
**6 0 0 0**

## Planes recargados

Más beneficios y coberturas para nuestros Asociados

En pos de llegar con los mejores productos en salud, continuamos realizando revisiones y actualizaciones en la cobertura de cada uno de ellos, que se suman a las reportadas en 2017<sup>7</sup>.

### PLAN S1500

- Sesiones sin tope y sin límite en Fisiatría y Kinesiología
- + Ortodoncia de 8 a 16 años al 100% (\*)
- + Nutrición, dieta y consulta al 100% (\*)
- + Ecografía 3D por embarazo
- + Cirugía refractiva, con una cobertura del 100% desde 3,5 dioptrías
- + 30% de reconocimiento en Tratamiento de Extracción de Células Madre
- + Anticonceptivos orales: 70% de reconocimiento en marcas comerciales
- + Asistencia al viajero en países limítrofes

### PLAN S3000 y S3500

- Sesiones sin tope y sin límite en Fisiatría y Kinesiología
- + Ortodoncia de 8 a 30 años al 100% (\*)
- + Nutrición: dieta y consulta 100% (\*)
- + Cirugía refractiva, con una cobertura del 100% desde 3 dioptrías
- + 40% de reconocimiento en Tratamiento de Extracción de Células Madre
- + Anticonceptivos orales al 100%
- + Asistencia al viajero en todo el mundo

### PLAN S4000

Sesiones sin tope y sin límite, cirugía refractiva al 100% a partir de 3 dioptrías, incorporación reconocimiento del 75% en el tratamiento de Células Madre, Ortodoncia de 8 a 30 años(\*), Nutrición dieta y consulta(\*).

(\*) En Prestadores contratados.

7- Más información, página 56 de la 4° edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

## Nuevas incorporaciones

Sumamos más planes de salud

En la búsqueda por superarnos cada día en la atención y servicio que ofrecemos, incorporamos una alternativa destinada a quienes valoran propuestas más calificadas en el mundo de la salud. La **Línea Exclusive** se compone del **Plan SanCor 5000** —que suma más beneficios y pasa a formar parte de esta propuesta especial— y del **Plan SanCor 6000**, que brinda una amplia cobertura médica con el más alto nivel de protección.

Ambos contemplan entre sus prestaciones y beneficios, reintegros superadores, un servicio de odontología de avanzada, —con la aplicación de técnicas innovadoras tanto en Ortodoncia como Implantes—, el reconocimiento de una decena de tratamientos estéticos de baja complejidad, como rellenos, luz pulsada, pixel, peelings, terapia fotodinámica, toxina botulínica, infrarrojos, mesolifting, plasma rico y láser; así como también la cobertura en cirugías estéticas, implantes capilares y programas para dejar de fumar y terapias alternativas.

La decisión de esta iniciativa parte de la intención de brindar prestaciones personalizadas, delineadas a segmentos cada vez más particulares.



También, como parte de los procesos de análisis y a fin de contar con productos acorde a las necesidades de las personas, sumamos el **Plan S4500** una de las propuestas más completas de nuestra línea de productos.

Además de ofrecer los beneficios de los demás planes, el S4500 se diferencia por contar con cobertura en Cirugía Estética con un importante reconocimiento por vía de reintegro; y cobertura del Módulo de Baja Complejidad para Tratamientos Estéticos.

## ACOMPAÑANDO A LAS EMPRESAS Y SU GENTE

Un importante avance en la forma de ofrecer nuestros productos, está relacionado con el segmento corporativo.

Pequeñas, medianas y grandes empresas de distintos rubros del país ya eligieron tener la cobertura de SanCor Salud; y en este sentido trabajamos para que cada día sean más las compañías que decidan darle a sus colaboradores un servicio de salud completo y de calidad.

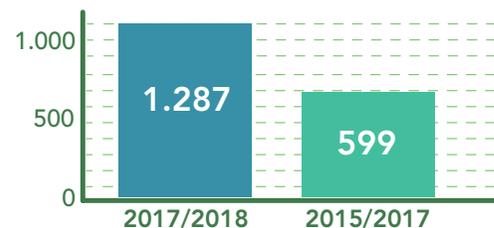
Las propuestas de la Línea Corporativa están diseñadas para brindar soluciones integrales en cobertura de salud, combinando calidad, precio y producto tanto para sus líderes como para los integrantes de cada firma.

La oferta para corporativos contempla toda nuestra línea de planes y ofrece la posibilidad de sumar diferentes opciones prestacionales complementarias al producto elegido y combinables entre sí, que amplían la cobertura en odontología, óptica, terapias alternativas y farmacia.

Además, cuentan con atención personalizada, asesoramiento para el uso de los servicios y gestión de diferentes trámites; y asistencia especial por parte de un equipo conformado por Agentes de Relacionamento Directo, Ejecutivo de Atención Personalizada y Médico Corporativo.

También ponemos a disposición nuestra línea telefónica exclusiva para empresas **0800-888 EMPRESA (3677)** y una nueva herramienta —recientemente incorporada— para el pago del servicio de salud contratado: BTOB, un sistema multibanco de Interbanking que permite realizar transferencias 100% online, garantizando seguridad en la transacción.

## CONVENIOS CORPORATIVOS



## ESTAR EN TODO MOMENTO

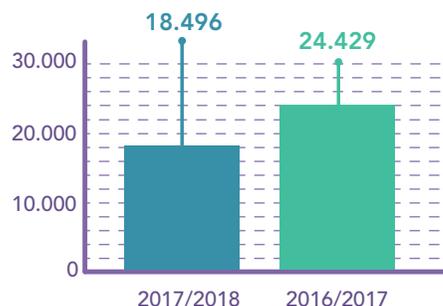
Acompañamos a nuestros Asociados en diferentes situaciones de salud.

Todos nuestros productos cubren las prestaciones estipuladas en el Programa Médico Obligatorio (PMO), y suman coberturas y reconocimientos diferenciales que atienden diversas patologías que requieren de tratamientos especiales.

En este sentido, a través del **Programa de Patologías Crónicas y Salud Reproductiva** buscamos cuidar a aquellos Asociados con patologías como hiper e hipotiroidismo, hipertensión, insuficiencia cardíaca, entre otros. También contamos con programas para pacientes que se encuentran atravesando **Tratamientos Oncológicos, Especiales y de Diabetes Mellitus**; respondiendo a la Ley de Trazabilidad que regula la adquisición y distribución de medicamentos en las Farmacias.

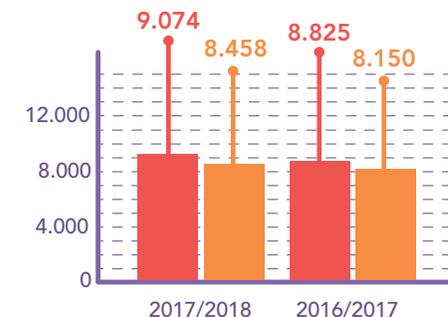
La gestión para incorporarse se realiza a través de nuestra web, desde la cual también pueden obtener los recetarios ya autorizados. Como mejora dentro del Programa de Salud Reproductiva, las Asociadas de los Planes S3000 al S4500, y de los Planes S5000 y S6000 de la Línea Exclusive, pueden adjuntar por única vez el Pedido Médico en la web e imprimirlo mensualmente, ya que no caduca excepto ante un cambio de medicación.

### ASOCIADOS EN PROGRAMAS CRÓNICOS



A través del **Plan Materno Infantil (PMI)** brindamos beneficios a la madre durante el embarazo y el mes posterior al parto; y al bebé en su primer año de vida con atención y cuidados especiales. En este marco, ofrecemos acceso a medicamentos, consultas, medicina preventiva y gratuidad en las vacunas obligatorias, y continuamos otorgando el Kit Bebé —desde el Plan S3000— para el cuidado del recién nacido, un obsequio especial de parte de SanCor Salud para todas las Asociadas mamás.

### PLAN MATERNO INFANTIL



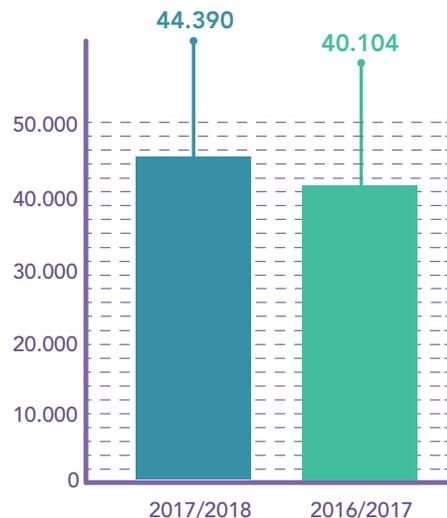
● BEBÉ ● MAMÁ

	2017/2018	2016/2017
KIT ENTREGADOS	3.396	2.995

Siempre alineados a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), nuestra **Campaña de Vacunación Antigripal 2018** alcanzó a todos nuestros Asociados, remarcando la importancia de prevenir mediante la inmunización de la gripe estacional y acercando recomendaciones de aplicación para grupos de riesgo.

A través de un acceso simple, la inscripción y gestión del Pedido Médico, así como la impresión de los recetarios, también se realizó a través de nuestra web.

## VACUNACIÓN ANTIGRIPAL



## Elegimos cuidar lo más importante Tratamiento de Células Madre

Entendiendo que en la actualidad más de 80 enfermedades pueden ser tratadas con células madre, en SanCor Salud trabajamos pensando en la medicina del presente y la del futuro. Por ello, decidimos incorporar a nuestros Planes de Salud, el reconocimiento del Tratamiento para la Extracción de Células Madre (según plan).

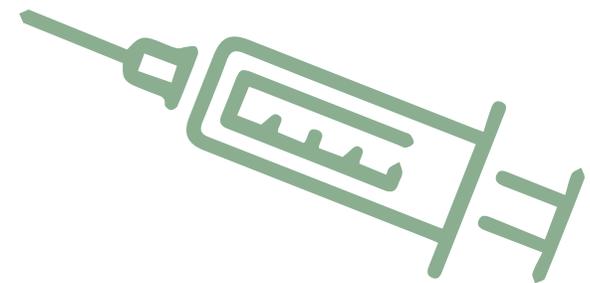
Presentando una serie de ventajas, las embarazadas de los diferentes planes de SanCor Salud pueden acceder a la cobertura del servicio brindado por Protectia —Banco Nacional de Células Madre—, para realizar la guarda de las células madre del cordón umbilical de su bebé. Las Asociadas que forman parte del Plan Materno Infantil de SanCor Salud acceden a un reconocimiento diferencial sobre el valor de la inscripción, procesamiento y criopreservación, para tratamientos futuros.

Desde la incorporación de esta cobertura, 47 Asociadas de SanCor Salud han accedido al **Tratamiento de Células Madre**.

## MÁS PROTECCIÓN

Presentes también en situaciones más complejas, contamos con productos y servicios especiales para dar mayor tranquilidad a las personas, cuyo detalle fue presentando en nuestro reporte anterior <sup>8</sup>.

- Supra Salud Prótesis (SSPRO)
- Supra Salud Alta Complejidad (SSAC)
- Supra Salud Odontología (SSOD)
- Supra Salud S10 y S20
- Subsidio por incapacidad, fallecimiento y sepelio (SUF)



8 - Más información sobre Cobertura de Supra Salud disponible en Reporte de Sustentabilidad 2016-2017, disponible en nuestra página web [www.sancorsalud.com.ar](http://www.sancorsalud.com.ar). Información sobre cantidad de Asociados en Supra Salud, Página 114 del capítulo 8, Haciendo Foco.

## MÁS SERVICIOS

Además de las coberturas en salud, los Asociados de SanCor Salud pueden acceder a los servicios de Ayuda Económica y Turismo.

### Ayuda Económica

Otorgamos préstamos y servicios especiales con importantes planes de financiación y tasas.

Préstamos otorgados		
	Cantidad	Monto
2016-2017	1.318	\$87.525.772
2017-2018	1.485	\$107.787.378

Ahorro Mutual		
	Cantidad	Monto
2016-2017	384	\$32.366.999
2017-2018	373	\$36.584.297

### Turismo

A través del Servicio de Turismo, nuestros Asociados pueden acceder a una variedad de alternativas en el país y en el mundo. Salidas individuales o grupales, tours educativos, alojamiento, transporte, excursiones y todo lo necesario para disfrutar de viajes únicos.

Asociados que utilizaron el servicio	
	Cantidad
2016-2017	1.685
2017-2018	1.250

Operaciones realizadas	
	Cantidad
2016-2017	719
2017-2018	672

## CUIDADOS POR ESPECIALISTAS

El servicio prestacional también se complementa con Vitus, nuestro Centro Médico propio<sup>9</sup> -ubicado en la ciudad de Córdoba- y el Centro de Atención Primaria (CAP) -ubicado en San Francisco-.

Durante este Período, el CAP renovó su estructura contando con tres consultorios donde se atienden diez especialidades; además del laboratorio de análisis, vacunatorio y enfermería. También, los Asociados pueden realizarse la Pausa Preventiva<sup>10</sup> -un chequeo médico completo con consultas médicas y estudios de diagnóstico específicos para cada edad y sexo- con la misma modalidad y desarrollo que en Vitus. Tal como lo detallamos en la 4° edición del Reporte publicado en 2017, este servicio prioriza la prevención de enfermedades y la promoción de una vida saludable, ofreciendo la posibilidad de contar con un estudio integral sobre el estado de salud actual del paciente, tanto en el CAP como en Vitus.

9- Más información, página 67 de la 4° edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017 y en la página 14 del Capítulo 1, Elegimos Estar.

10- Más información, página 71 de la 4° edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017.

## Atenciones en Vítus

	Cantidad
2015-2017	73.930
2017-2018*	55.116

\*(Cantidad de atenciones realizadas desde el 1 de julio de 2017 al 31 de marzo de 2018)

## Intervenciones quirúrgicas en Vítus

	Cantidad
2015-2017	195
2017-2018*	244

\*(Cantidad de atenciones realizadas desde el 1 de julio de 2017 al 31 de marzo de 2018)

## Pausas Preventivas realizadas en Vítus

	Cantidad
2016-2017	2.072
2017-2018	1.858

## Satisfacción por el servicio de Pausa Preventiva en Vítus

	Promedio
2016-2017	8.99
2017-2018	9

## Atenciones en CAP

	Cantidad
2016-2017	13.725
2017-2018	12.135

## Pausas Preventivas realizadas en CAP

	Cantidad
2016-2017	563
2017-2018	482

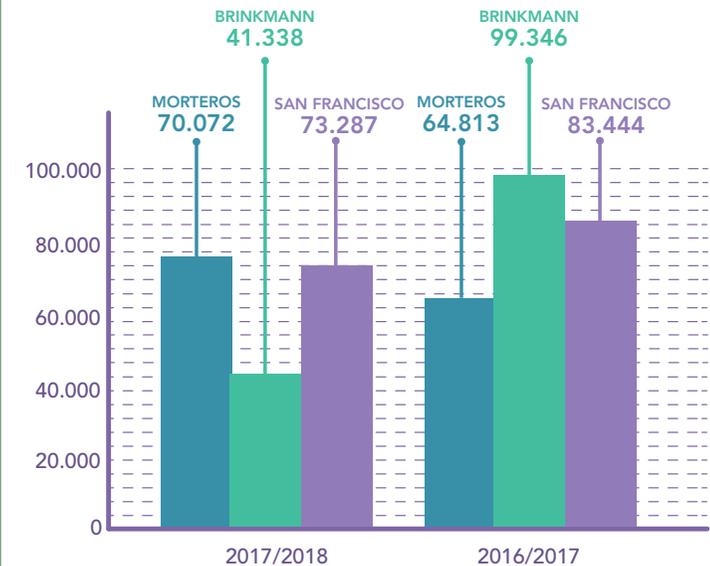
## Satisfacción por el servicio de Pausa Preventiva en CAP

	Promedio
2016-2017	8.64
2017-2018	8.05

## Red de Farmacias

Además, nuestros Asociados de la zona de Córdoba cuentan con la posibilidad de adquirir los medicamentos en nuestra **Red de Farmacias** -en San Francisco, Morteros y Brinkmann- con descuentos especiales y la flexibilidad de abonar el valor de los productos con la liquidación del Plan de Salud.

## CANTIDAD DE ATENCIONES



# ACTIVADOS

*Experimentando el cambio*

## ELEGIMOS SER LÍDERES EN CALIDAD DE SERVICIO

### Gestión de la calidad de servicio

Somos una empresa nacional, contamos con más de 500 puntos de atención y estamos presentes en todas las provincias, asegurándonos estar cada vez más cerca de quienes nos eligen. En la actualidad damos cobertura a más de 460.000 <sup>11</sup> Asociados a través de la red de servicios médicos más grande del país, con más de 150.000 profesionales. Todo esto nos ha llevado a estar en el cuarto lugar del ranking de las Prepagas de Argentina, y a profundizar nuestro compromiso con las familias argentinas.

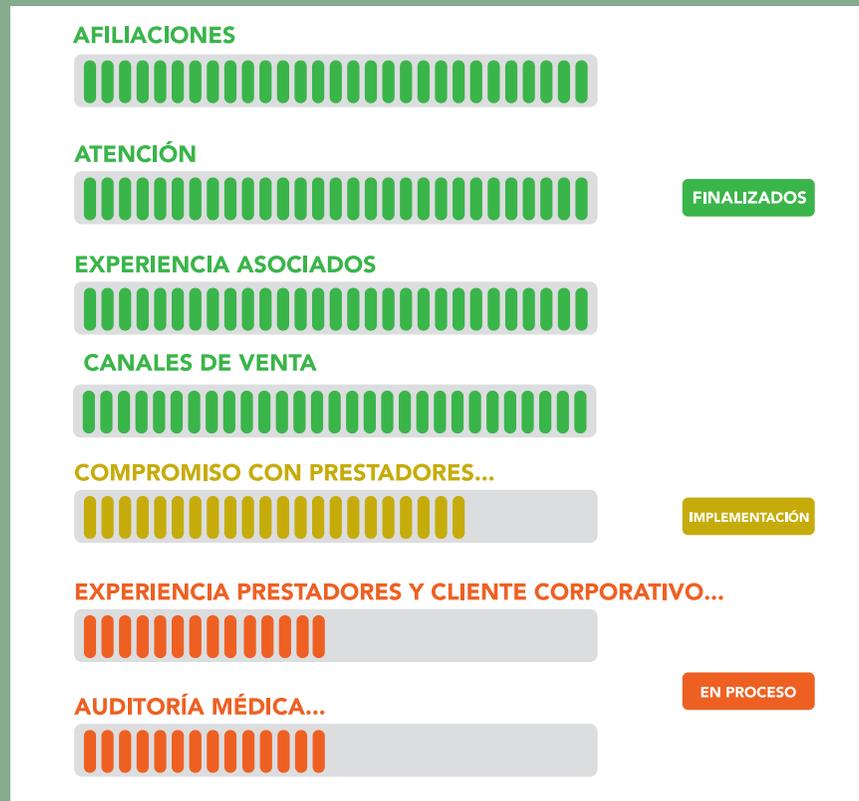
Este presente de SanCor Salud es consecuencia de haber asumido la responsabilidad de trabajar para estar entre las más elegidas por los argentinos y delinear objetivos y estrategias precisas para seguir mejorando; siempre enmarcado en la excelencia porque también nos propusimos ser Líderes en la Calidad de Servicio, lo cual significó un gran desafío, no sólo en lo comercial sino también a nivel de atención y prestacional.

En este sentido, continuamos con Activados, nuestro Programa de Calidad de Servicio, que sigue más vigente que nunca, desarrollando diferentes ejes de trabajo que atraviesan transversalmente toda la compañía: Estrategia Operativa, Experiencia de Clientes, Tecnología y Mejora de Procesos, Compromiso con Prestadores, Clima Laboral, Aprendizaje y Gestión del Cambio.

---

11- Dato al cierre del Reporte, septiembre 2018.

Cerrando este período, nos encontramos con una serie de mejoras ya implementadas y otras en vía de aplicación, con distintos equipos interdisciplinarios trabajando en los más importantes procesos, que atraviesan todo el accionar de la compañía.



## TECNOLOGÍA Y MEJORA DEL PROCESO DE ALTA DE UN ASOCIADO

Con los Asesores Comerciales como ejes centrales, en 2017 comenzamos a desarrollar el nuevo Proceso de Alta de Asociados, que contribuyó notablemente en la simplificación de las gestiones y nos posiciona como la única compañía de medicina privada en el mercado que cuenta con una herramienta digital dentro de su sistema de afiliaciones que resuelve el Alta de un nuevo Asociado en tiempo récord.

Luego de diferentes pruebas piloto para la puesta a punto de esta herramienta digital de captación y procesamiento de datos, desde el mes de diciembre entró en vigencia el nuevo sistema de alta en las distintas zonas de nuestro país, la Aplicación Móvil que denominamos Abacom y la cual desarrollamos en detalle en la página 55 del presente informe.

### Beneficios de la herramienta



- ▶ Acorta los tiempos de cotización a 40 segundos.
- ▶ 50% de reducción de uso de papel.
- ▶ Digitalización sin errores.
- ▶ Cobertura activa para el Asociado en 24hs.
- ▶ Todos los Asesores Comerciales de SanCor Salud conectados.

## EXPERIENCIA DE CLIENTES Y ATENCIÓN AL ASOCIADO

Bajo la premisa “calidad es resolver”, nos propusimos enfocarnos en la experiencia de nuestros Asociados, fortaleciendo la comunicación y agilizando los tiempos de respuesta. Hoy nos encontramos con el Modelo de Atención Unificado en pleno funcionamiento bajo la misión de:

- ▶ **FOCALIZARNOS EN EL ASOCIADO**, para que su experiencia al momento de contactarse con SanCor Salud sea positiva.
- ▶ **UNIFICAR** la estrategia de comunicación asegurando la Omnicanalidad.
- ▶ **COMPROMETERNOS** con la resolución de las gestiones en los tiempos estipulados y dar respuestas directas sobre cada caso.

## OBJETIVOS DEL MODELO DE ATENCIÓN

- **Resolución en el primer contacto:** Se mide la resolución de requerimientos desde el primer contacto que establece el Asociado con SanCor Salud mediante los canales virtuales, telefónicos y personal. Se pretende que el Asociado obtenga la resolución de lo requerido desde el primer contacto con SanCor Salud.
- **Satisfacción de la Atención Recibida:** Nivel de Satisfacción del Asociado luego de la atención recibida tanto en forma personal como telefónica. El Asociado evalúa de 1 a 10 la atención que recibió.

- **Tiempo de espera:** Tiempo de espera del Asociado desde que se contacta con SanCor Salud hasta que es atendido por un Oficial de Atención a través de la línea telefónica o personalmente. Los objetivos de tiempos de espera máximos, se establecen teniendo en cuenta la naturaleza del canal de atención.

- **Tiempo de atención:** Duración de la atención al Asociado desde que es atendido por un Oficial de Atención en los canales de atención Personal o Telefónico. Los objetivos de tiempos de atención máximos, se establecen teniendo en cuenta la naturaleza del canal de atención.

- **Calidad de Atención:** Monitoreo de calidad que se realiza al Oficial de Atención, en el cual se evalúan aspectos cualitativos de la atención.

### Gestor de Respuesta

A fin de cumplir con lo propuesto, todas las acciones están orientadas a la resolución de los requerimientos de los Asociados en su primer contacto con la empresa, a excepción de los casos que requieren de otro tratamiento. Para dar respuesta a estos últimos, creamos la figura del Gestor de Respuesta que tiene por objetivo realizar el seguimiento de los casos y brindar información sobre la resolución de las gestiones que requieran interacción y respuesta.

### Monitoreos y entrenamientos para la atención

Asimismo, a partir de la implementación del nuevo modelo, se redefinió el formato de monitoreo de los Oficiales de Atención, con la incorporación de PlayVox —un software de calidad— que permite identificar áreas de mejora y dar retroalimentación en tiempo real. De esta manera, entrenamos a los Oficiales de Atención para que el proceso de calidad sea más eficiente.

## **Tecnología para los CAR**

En cuanto a la atención en nuestros Centros de Atención Regional, continuamos con la implementación de Tótems de Atención —un sistema de autogestión instalado en los CAR— que habíamos comenzado a implementar en el período anterior y lo cual desarrollamos en la 4° edición del Reporte publicado en 2017<sup>12</sup>; sumando progresivamente la tecnología en los distintos puntos del país.

Este Modelo de Atención Unificado, tiene por objetivo alcanzar la excelencia en atención para lograr la satisfacción del Asociado, y evaluar la eficacia mediante indicadores de gestión, como por ejemplo el tiempo de espera, duración, calidad, satisfacción de la interacción, así como también la resolución en el primer contacto. Esto nos permite realizar una revisión constante y tener una visibilidad transversal por medio de un tablero de indicadores, que arroja datos certeros y nos guía en la toma de decisiones.

## **COMPROMISO CON PRESTADORES**

Tiene como objetivo incorporar mejoras que permitan transformar los procesos de gestión con nuestros Prestadores. En los mismos intervienen diferentes áreas de la empresa, por ello, este proyecto —que comenzó con su etapa de diagnóstico inicial a finales del período pasado—, continúa trabajando en mejoras en cuanto agilidad, simplicidad y adaptabilidad a distintas estrategias y situaciones futuras.

12- Más información, página 24 de la 4° edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017.

13- Más información, página 26 de la 4° edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017.

Durante todo este período, este equipo de colaboradores desarrolló el mapeo del nuevo proceso y comenzó a trabajar en la implementación de las diferentes aristas que abarca desde el alta del nuevo Prestador, hasta la facturación por sus servicios y contempla las interacciones, actualizaciones de prestaciones, coberturas, normativas y auditorías.

Como parte de las mejoras aplicadas en este período, se presentó un nuevo sitio de autogestión, con un formato intuitivo y secciones de fácil acceso para los Prestadores, que permite realizar desde una misma plataforma, gestiones vinculadas tanto para la atención del Asociado como a las temáticas administrativas contables.

## **MÁS EQUIPOS TRABAJANDO POR LA CALIDAD**

A los proyectos iniciados en el período anterior<sup>13</sup> sumamos nuevas iniciativas, para dar respuesta a otras temáticas.

### **Acceder al servicio es cada vez más simple**

Definimos rediseñar el proceso de acceso a determinadas prestaciones, para reducir al mínimo el esfuerzo de los Asociados al momento de requerir atención médica en nuestra Red de Prestadores. Para llevarlo a cabo, nos alineamos a nuestros Prestadores, actores fundamentales en la atención y establecimos nuevos circuitos.

Por otro lado, en mayo de 2018 se suma un nuevo proyecto a Activados, que contempla los procesos de Auditoría Médica, a fin de trabajar en la generación de mayor valor en los grupos de interés de la empresa.

### La experiencia de nuestros Asociados importa

Enmarcados en mejorar la experiencia de nuestros Asociados, consideramos importante conocer sus preferencias respecto del servicio y trabajamos en la identificación de la raíz de las problemáticas que puedan surgir. En este sentido, identificamos los diferentes perfiles de Asociados, profundizando nuestro conocimiento sobre la cartera de clientes.

Actualmente, nos planteamos el desafío de incorporar nuevas metodologías para escuchar e interpretar la voz de nuestros principales clientes, y también reconocer a aquellos Asociados de SanCor Salud, que siguen eligiendo nuestros servicios.

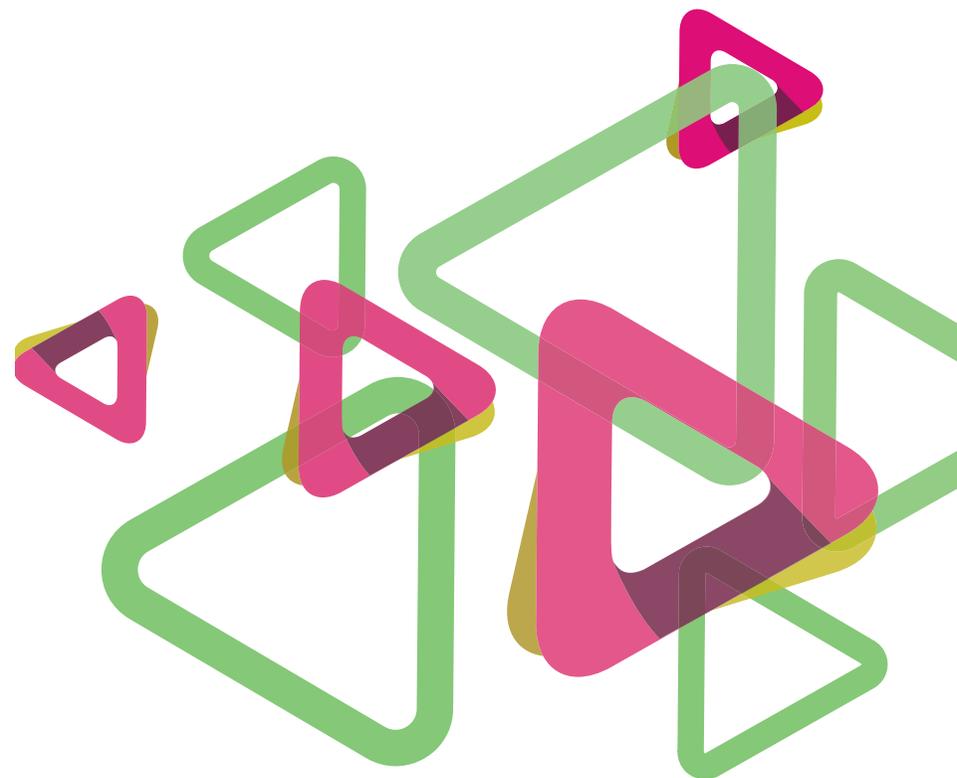
### Experiencia de Prestadores y Cliente Corporativo

Queremos seguir conociendo en detalle a toda nuestra cadena de valor. Por eso, tal como lo estamos haciendo con los Asociados, asumimos el compromiso de acercarnos aún más a nuestra Red de Prestadores contratada y a las empresas que nos eligen. Para ello, estamos llevando adelante dos proyectos: Experiencia de Prestadores y Experiencia de Cliente Corporativo.

En lo que respecta a Experiencia de Prestadores, luego de una etapa de diagnóstico, definimos potenciar la comunicación con los mismos y la resolución desde su primer contacto con SanCor Salud. Como primera etapa, el equipo se encuentra trabajando en pruebas piloto para una correcta implementación, generación de mayor valor en los grupos de interés de la empresa. Por otro lado, en el Proyecto Cliente Corporativo, se diseñará un programa de Fidelización y un modelo de atención para empresas.

### Gestión del Cambio

Pusimos en marcha un sistema de comunicación interna para propiciar un clima ameno dentro del entorno laboral comunicando y sensibilizando a los colaboradores con el fin de favorecer la implementación de diversos procesos de cambio que se llevan a cabo en SanCor Salud.



## ESTAMOS PARA DAR LO MEJOR

Brindamos atención a toda nuestra Cadena de Valor

Gracias a la aplicación del Modelo de Atención unificado con el foco puesto en el Asociado y la incorporación de diferentes herramientas tecnológicas -PlayVox y Tótems- que nos permiten agilizar y optimizar las comunicaciones, logramos un contacto fluido y personalizado a nivel personal, telefónico y virtual, con los principales actores de nuestra cadena de valor.

Nos perfeccionamos para brindar resoluciones, respuestas precisas y efectivas, siempre con la calidez y cercanía que nos caracteriza.

Considerando la importancia de atender correctamente todo lo que sucede en nuestras redes sociales, redefinimos el Equipo de Canales Virtuales, el cual se especializó y se abocó exclusivamente a dar respuesta inmediata a consultas, reclamos y gestiones que ingresan por este valioso y muy utilizado canal de contacto.

### INTERACCIONES REALIZADAS

CANAL	2017-2018	PROMEDIO MENSUAL	2016-2017	PROMEDIO MENSUAL
Personal	846.539	70.544	726.648	60.554
Telefónico	795.628	66.302	646.063	53.838
Virtual	169.273	14.106	126.167	10.513
<b>Total de interacciones realizadas</b>	<b>1.811.440</b>	<b>150.953</b>	<b>1.498.878</b>	<b>124.906</b>

Del total de nuestros Asociados, un 31% se contactó o interactuó con SanCor Salud durante este período, para realizar consultas, reclamos y gestiones.

### ATENCIÓN PERSONALIZADA

La presencia de SanCor Salud en todo el país se materializa a través de los 85 Centros de Atención Regional (CAR) ubicados estratégicamente en las capitales de provincia y en las principales ciudades de Argentina.

En cada uno de ellos, ofrecemos espacios diseñados y adaptados para brindar atención a todos aquellos que requieran del contacto cara a cara con nuestros Oficiales de Atención. En los CAR gestionamos en forma dinámica y precisa los distintos casos que se presentan, siempre focalizados en la satisfacción del cliente.

### Indicadores de Atención Personal

#### CONSULTA Y RECLAMOS REGISTRADOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN REGIONAL

	2017-2018	PROMEDIO MENSUAL	2016-2017	PROMEDIO MENSUAL
Consultas	791.357	65.946	690.315	57.526
Reclamos	55.182	4.598	36.333	3.027
<b>Total de Interacciones</b>	<b>846.539</b>	<b>70.544</b>	<b>726.648</b>	<b>60.554</b>

Durante el 2017/2018 nuestros CAR llevaron a cabo 846.539 interacciones cara a cara, entre las que se destacan un 93% de consultas y gestiones; y un 7% de reclamos.

## NUESTROS CENTROS DE ATENCIÓN REGIONAL



SEDE CENTRAL SUNCHALES



SEDE BUENOS AIRES



## CONTACT CENTER NACIONAL

Actualmente el Contact Center cuenta con una estructura mixta conformada por más de 140 Oficiales de Atención dentro de la estructura de SanCor Salud y a través de un servicio externo y tercerizado. Sus tareas consisten en la gestión de las consultas ingresadas a través de las líneas exclusivas para Asociados, Prestadores, Empresas y Entidades.

Cabe destacar que, la gestión tercerizada cuenta con los mismos lineamientos, objetivos y metodología de trabajo planteada en el Modelo de Atención unificado. Para su implementación y seguimiento, diseñamos una estructura específica de Contact Center, que garantiza su cumplimiento.

Nuestro Contact Center, administra y procesa las necesidades de comunicación de nuestra empresa los 365 días del año. A través de un servicio de guardia, activo desde las 20hs. hasta las 8hs del día posterior y durante toda la jornada de sábados, domingos y feriados, brindamos contención y ofrecemos orientación a Asociados que se encuentren atravesando una urgencia.

**Por décimo año consecutivo, obtuvimos resultados satisfactorios en la Auditoría de Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad de IRAM, según la Norma ISO 9001:2015, por la atención de nuestro Contact Center Nacional.**

Con este objetivo de seguir perfeccionándonos, nuestro Contact Center Nacional, que nuclea 8 líneas telefónicas y la atención virtual, potencia el uso de herramientas tecnológicas y de los medios de contacto, operando con múltiples plataformas para la recepción y emisión de información.

### CANTIDAD DE ATENCIONES TELEFÓNICAS

	2017 2018	Promedio mensual	2016 2017	Promedio Mensual
<b>Consultas Generales Asociados</b>	571.111	47.592	509.994	42.499
<b>Asociados Activos</b>	774	65	875	72
<b>Prestadores</b>	110.126	9.177	66.723	5.560
<b>Entidades</b>	54.311	4.525	41.489	3.457
<b>Empresa</b>	4.251	354	4.231	352
<b>Promoción</b>	35.254	2.937	23.751	1.979
<b>Atención de Guardia</b>	19.801	1.650	18.210	1.517
<b>Vitus</b>	20.770	1.730	-	-
<b>Staff Médico S.A.</b>	10.122	843	-	-
<b>Total</b>	<b>826.520</b>	<b>68.877</b>	<b>664.273</b>	<b>55.356</b>

Abocarnos a la atención virtual, también nos permite llevar adelante un análisis y conteo de los casos respondidos a través de Redes Sociales (Facebook y Twitter) y vía correo electrónico.

## CONTACT CENTER: ATENCIÓN VIRTUAL

	2017 2018	Promedio mensual	2016 2017	Promedio Mensual
Atención en Redes Sociales	11.739	978	9.583	798
Atención por Correo Electrónico	157.534	13.127	116.314	9.692
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>169.273</b>	<b>14.106</b>	<b>125.897</b>	<b>10.941</b>

Asimismo, nuestro **Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)**, ofrece soluciones inmediatas a Asociados, Prestadores y Entidades, sobre consultas frecuentes tales como Autorización Previa, Estado del Saldo, Médico a Domicilio y Asistencia en Viaje para Asociados; Consulta de Pagos para Prestadores, y Consulta de Deuda, Autorizaciones Previas y Estado de Pago de Comisiones disponible para Entidades.

## PRE ATENCIÓN AUTOMÁTICA: IVR

	2017-2018	Promedio mensual	2016-2017	Promedio mensual
Entidades	4.774	398	4.162	346
Prestadores	27.610	2.300	19.996	166
Asociados	138.129	11.510	122.593	10.216
<b>TOTAL</b>	<b>170.513</b>	<b>14.209</b>	<b>146.751</b>	<b>12.229</b>

A partir de la incorporación del equipo de expertos del **Gestor de Respuesta**, durante este período reportamos su notable actividad.

## GESTOR DE RESPUESTA <sup>14</sup>

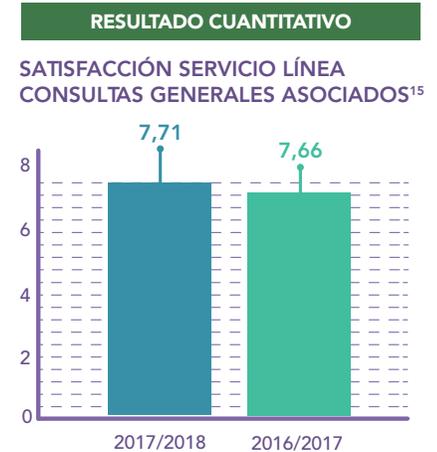
	2017 2018	Promedio mensual
Respuestas telefónicas	25.416	2.118
Respuestas virtuales	10.138	845
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>35.558</b>	<b>2.963</b>

14-El detalle del accionar del gestor de respuesta se encuentra en la pagina 44 de este Reporte.

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN CONTACT CENTER

Realizamos encuestas para conocer y analizar el nivel de aceptación de quienes utilizan el servicio de atención del Contact Center de la Línea de Consultas Generales y la Línea Exclusiva para Prestadores sobre el total de personas encuestadas. Así nos evaluaron los Asociados y Prestadores, positivamente, en los siguientes aspectos:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	ASPECTOS EVALUADOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
ASOCIADOS		PRESTADORES
<b>RESOLUCIÓN</b>		
78%	Resolvimos	85%
65%	No necesitaron contactarse nuevamente	64%
<b>TIEMPOS DE RESOLUCIÓN</b>		
68%	Inmediata	64%
7%	En el día	16%
<b>CONTACTO</b>		
15%	Con Frecuencia	21%
8%	Muy frecuente	22%
<b>ACCESO A LA LÍNEA</b>		
54%	Sin dificultades	54%
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>		
29%	Excelente	22%
43%	Muy Buena	47%
24%	Buena	22%
<b>MOTIVOS DE CONTACTO</b>		
21%-Liquidación		Estado de Facturación - 22%
22%-Asesoramiento en Autoirzaciones Previas		Asesoamiento Autorizaciones Previas-11%
26%-Red de Prestadores		Validación de Asociados-5%
17%- Cobertura		Debitos de Facturación- 4%
3%- Cambio de Planes		Consulta de Pagos-21%
		Aranceles-3%



15- Dato obtenido a partir de la realización de una encuesta anual a los Asociados que se comunicaron telefónicamente a la línea de Consultas Generales de Asociados. Las calificación es del 1 al 10 sobre los aspectos mencionados arriba.

16- Dato obtenido a partir de la realización de una encuesta anual a los Prestadores que se comunicaron telefónicamente a la línea atención a Prestadores. Las calificación es del 1 al 10 sobre los aspectos mencionados arriba.

## LOS NÚMEROS DEL CONTACT CENTER



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GENERAL

Evaluamos el nivel de conformidad de la atención brindada

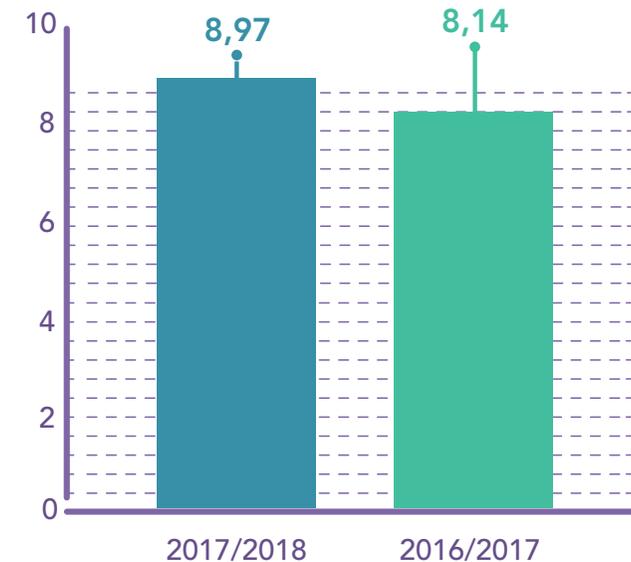
Para medir y analizar el desempeño del servicio, llevamos a cabo diferentes encuestas de satisfacción, sondeos de opinión y estudios que nos permiten conocer cómo evalúan nuestros grupos de interés el servicio que SanCor Salud les brinda.

Para validar los indicadores cuantitativos internos, cotejamos información con nuestros Asociados a través de mediciones cualitativas, en función a la puntuación que consideran para los diferentes aspectos.

### PUNTOS QUE SE EVALÚAN

- Principales motivos por los que consulta y /o reclama en los diversos canales habilitados.
- Calidad en la atención personal, telefónica y virtual recibida.
- Gestión de Autorizaciones Previas y tiempos de respuesta.
- Valoración de su Plan de Salud: prestaciones, cobertura, internación, odontología, medicamentos (cobertura y acceso a la compra), beneficios adicionales.
- Red de Prestadores en su plan.
- Gestión de reintegros y tiempo de respuesta.
- Entregas a tiempo en su domicilio: liquidaciones, credenciales, comunicaciones.
- Servicios y gestiones a través de la web y de la App.
- Contacto a través de redes sociales.
- Puntuación de su satisfacción y recomendación del servicio.

### SATISFACCIÓN SERVICIOS DISPONIBLES<sup>17</sup>



<sup>17</sup>- Dato obtenido a partir de la realización de una encuesta telefónica anual a los Asociados de SanCor Salud. Para establecer la población de dicha encuesta se identifica la totalidad de Asociados de SanCor Salud y se determina una muestra representativa, teniendo en cuenta tamaño de la población, nivel de confianza (probabilidad de que la estimación se ajuste a la realidad), error muestral o precisión. La calificación es de 1 a 10.

## NUEVAS MANERAS DE MIRARNOS

En pos de evaluarnos y perfeccionar nuestra competitividad, en el Reporte publicado en 2017, nos comprometimos a implementar nuevas mediciones respecto de la experiencia de los Asociados con SanCor Salud.

De este modo, los indicadores que se construyeron nos permitieron conocer el nivel de esfuerzo que tiene que realizar una persona para gestionar trámites o consultas con la empresa (CES — Customer Effort Score), y la lealtad (NPS — Net Promotor Score) de nuestros Asociados con la marca.

Además, comenzamos a monitorear de forma exhaustiva el indicador Índice de satisfacción ISC para conocer el nivel de Satisfacción de nuestros Asociados a fin de evaluar las repercusiones de todas las transformaciones que hemos hecho para mejorar la calidad del servicio en estos últimos años.

Mensualmente realizamos encuestas por correo electrónico para generar los resultados de estos indicadores.

### Nuevas mediciones de Experiencia del Asociado <sup>18</sup>



**NPS**  
(Satisfacción y lealtad,  
Medición desde  
-100 a +100)



**CES**  
(Nivel de esfuerzo,  
Medición del 1 al 5)



**ISC**  
(Nivel de satisfacción,  
Medición del  
1 al 10)

## | AGILIZAMOS LOS PROCESOS CON INNOVACIÓN

En SanCor Salud entendemos que una buena experiencia de cliente es el resultado de la sinergia entre una estrategia adecuada, sistemas operativos eficientes y herramientas tecnológicas útiles a las necesidades de la empresa.

Inversión en Tecnología		
	2017/2018	2016/2017
Equipos de computación	\$10.303.475	\$5.061.100
Instalaciones	\$2.000.000	\$1.150.245
<b>TOTAL</b>	<b>\$12.303.475</b>	<b>\$6.211.345</b>

<sup>18</sup>-Dato obtenido a partir de la realización de encuestas virtuales, con una frecuencia semanal, a los Asociados que se contactan con SanCor Salud mediante cualquier medio de comunicación disponible.

## SISTEMA DE CONTACTO

El registro de todas las interacciones realizadas, se llevó a cabo a través del Sistema de Contactos, una herramienta que permite asentar la comunicación entre nuestro personal de atención y los Asociados con el detalle de cada caso, su resolución, comunicación y tiempos de respuesta. También, se aplica en el contacto entre el personal de atención y todas las áreas internas que les brindan soporte.

Este sistema integrado nos ayuda a elaborar indicadores certeros, que influyen en la toma de decisiones de la compañía. Para que su funcionamiento sea cada vez más eficaz, permanentemente se realizan revisiones para adaptarlo a las necesidades de gestión y facilitar la tarea de quienes lo utilizan de forma diaria.

## ABACOM: LA INNOVACIÓN QUE TRANSFORMA LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES

ABACOM, es una nueva herramienta de gestión para el Alta de Asociados, que se desarrolló integralmente a partir de la iniciativa del primer Proyecto de Calidad, impulsado por un equipo interdisciplinario, y en su aplicación logró agilizar el proceso de afiliación de una persona y su grupo familiar al servicio de salud que brindamos.

### ¿Cuáles son las ventajas de esta Aplicación Mobile?

Con ABACOM podemos simplificar y centralizar todo el sistema de incorporación de un Asociado, contemplando desde el asesoramiento y cotización on line, hasta el alta definitiva, el envío de credencial y la facturación del servicio.

La App permite que los clientes puedan interactuar con un Asesor Comercial a través de su Smartphone, sin necesidad de presentar fotocopias de DNI, recibos de sueldo y documentación requerida para un alta tradicional.

En este sentido, la digitalización de la documentación propiciada por el potencial Asociado y la posibilidad de ofrecer una mejor experiencia al cliente al momento de contratar el servicio, fueron el punto de partida para la puesta en marcha de esta herramienta, que efectivamente optimiza los tiempos de cotización ocupando sólo 40 segundos e inmediateza la contratación del servicio, teniendo activa la cobertura en 24 hs, en el caso de Asociados directos.

Además de mejorar la experiencia con los clientes, esta apuesta tecnológica colabora con el cuidado del medioambiente ya que redujo a un 50% el consumo de papel, al tiempo que disminuye la huella de carbono ocasionada por la logística de legajos y papelería. Todo ello, se enmarca dentro de las políticas que desde SanCor Salud llevamos a cabo como Empresa Socialmente Responsable.

Somos la única compañía del sector en contar con este procedimiento de afiliación, lo cual forma parte y contribuye a lograr el gran objetivo de ser la empresa de Medicina Privada Líder en Calidad de Servicio.



## LA RED DE PRESTADORES CONECTADA ONLINE

### Sistema de Conectividad para Prestadores

Constantemente trabajamos enfocados en mejorar los procesos internos de cara al prestador, planteándonos una política de fidelización con nuestra red y diseñando estrategias para agilizar los tiempos de respuesta.

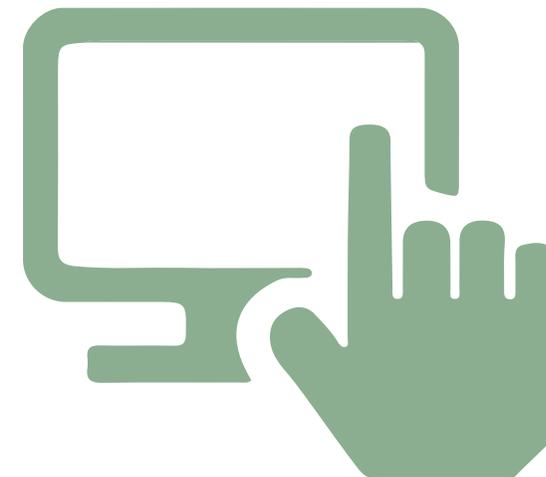
Enmarcados en este gran desafío, unificamos el Sistema de Conectividad —herramienta que permite realizar gestiones online—, implementando la Web de Autogestión de Prestadores, disponible logueándose a través de sancorsalud.com.ar. Con un formato intuitivo y organizada en secciones de fácil acceso, permite realizar desde una misma plataforma gestiones vinculadas tanto a la atención de Asociados como a las temáticas administrativas y contables propias del servicio prestacional.

A la validación de datos de Asociados para corroborar si se encuentra habilitado para el servicio, se suman otras funciones vinculadas a la atención como la verificación de prestaciones que requieren o no de autorizaciones previas y la validación, autorización y pre liquidación, que forman parte del Módulo de Conectividad, disponible para prestadores habilitados en la web-site de SanCor Salud.

En cuanto a las gestiones relacionadas a las tareas administrativas y contables, en el sitio pueden consultar las facturas presentadas, el detalle de débitos/créditos aplicados y el estado de los pagos efectuados.

Asimismo, manteniendo la seguridad y protección de datos, esta nueva plataforma permite la administración de distintos tipos de usuarios, pudiendo dar de alta diferentes perfiles en función de las tareas que realicen y la información a la que necesiten acceder.

Actualmente, continuamos trabajando en la incorporación de nuevas mejoras para la optimización y agilización de las distintas gestiones que realizan los Prestadores y que impactan en la calidad de atención de nuestros Asociados.



## CANTIDAD DE PRESTADORES CONECTADOS, TRANSACCIONES Y PROMEDIO MENSUAL

TOTALES ANUALES	2017-2018	% crecimiento Interanual	2016-2017	% crecimiento Interanual
<b>Habilitados</b>	3.590	13,5%	3.163	84,0%
<b>Uso del sistema</b>	2.671	49,5%	1.787	61,0%
<b>Transacciones</b>	2.665.998	37,9%	1.933.245	39,0%
<b>Promedio Mensual de Transacciones</b>	222.166	17,4%	189.211	63,0%

## CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En SanCor Salud sabemos que la preservación de los datos y la información de nuestros Asociados es un elemento clave en nuestro contacto con el cliente. Por ello mantenemos actitudes y conductas adecuadas para asegurar que nuestros sistemas garanticen la integridad de la información y que la confidencialidad no se encuentre comprometida.

La gestión efectiva de la información es una responsabilidad compartida por todos los miembros de SanCor Salud, incluyendo todas sus unidades de negocios.

Con el objetivo de seguir potenciando las políticas de seguridad informática se diseñó un plan que incluye normas, procedimientos, técnicas y procesos tendientes a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

- ▶ Asegurar el mantenimiento de la confiabilidad entre las unidades de negocio y los socios comerciales con quienes se comparten redes públicas y privadas.
- ▶ Garantizar la seguridad de la información, priorizando el cuidado de la confidencialidad e integridad de la información.
- ▶ Aplicar las medidas obligatorias establecidas por el marco normativo, priorizando aquellas orientadas al adecuado tratamiento de los datos personales.
- ▶ Informar que se habilitan y disponen los mecanismos necesarios para el tratamiento adecuado y coordinado de la Seguridad Física y Lógica de la información de SanCor Salud.
- ▶ Poner de manifiesto la postura de SanCor Salud en lo que respecta a la prevención, atención y seguimiento de incidentes de seguridad de la información.
- ▶ Fomentar la toma de conciencia de todo el personal de SanCor Salud sobre la importancia del adecuado cuidado de la información de la organización.

Elegimos compartir  
el mismo

*valor*

05

# Capítulo 05

---

El rol de la Cadena de Valor en el accionar y crecimiento de SanCor Salud: Asociados, Entidades, Prestadores, Proveedores y Colaboradores.

## ELEGIMOS COMPARTIR EL MISMO VALOR

Siempre abocados a nuevas propuestas sobre servicios y productos, llegamos a todo el país con un proyecto de inversión económica y social, y con alternativas seguras y confiables para cada uno de los eslabones de nuestra cadena de valor.



## ASOCIADOS, EL DESAFÍO DE CUIDARLOS

Estamos cerca de todos los que desean una vida más sana y eligen la cobertura de nuestros Planes de Salud.

De eso se trata nuestro objetivo, de brindar un servicio que impacte positivamente, facilitando el acceso a las prestaciones, con respuestas efectivas y marcando la diferencia con la cordialidad, agilidad y la predisposición que nos caracteriza.

Detrás de cada experiencia de los Asociados con SanCor Salud, hay coberturas eficientes, asesoramiento y gestiones a tiempo, que van de la mano de acciones, reconocimiento y productos integrales y accesibles, que hace que cada vez sean más los argentinos que nos eligen.

### Marketing responsable

Nuestra actividad responde a la Ley N° 26.682 de Medicina Prepaga y en las normativas emitidas por la Superintendencia de Servicios de Salud. En este marco, preservamos los intereses de nuestros Asociados, garantizando el correcto acceso a los servicios y coberturas, realizando comunicaciones claras sobre las novedades referidas a cada contratación y servicio.

Con un importante nivel de compromiso, presentamos a los Asociados y potenciales Aso-

ciados propuestas transparentes y de alto valor, como información sobre diferenciales y tratamientos especiales; al tiempo que llevamos a cabo campañas de prevención y concientización, que se encuentran disponibles en los distintos medios de comunicación con los que cuenta la compañía.

Asimismo, generamos contenido e información certera y concreta sobre los productos y servicios que comercializamos, accionando coherente y consecuentemente con nuestras afirmaciones respecto a ello. En este sentido, teniendo en cuenta las constantes revisiones sobre las prestaciones y reconocimientos de los productos, comunicamos las mejoras a los Asociados manteniéndolos al tanto de las actualizaciones correspondientes a la cobertura contratada, a través de material gráfico, virtual y audiovisual.

### EN CONTACTO

Nos propusimos estar cerca de nuestros Asociados brindándoles atención personal a través de los Centros de Atención Regional ubicados en todo el país y también, nos planteamos el desafío de poder trasladar este concepto a la atención

virtual, por medio de diversas alternativas de interacción, que también permiten realizar gestiones y consultas, de forma ágil y efectiva.

### • [SANCORSALUD.COM.AR](http://SANCORSALUD.COM.AR)

Adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, así como a las nuevas tendencias en tecnología y experiencias de usuarios trabajamos en el desarrollo de una nueva web.

Esta apuesta está pensada como una plataforma de servicios que busca facilitar las gestiones de los Asociados con una navegación totalmente intuitiva, simple y atractiva, para que puedan realizar on line y en un solo lugar los distintos trámites, gestiones y seguimientos sobre las prestaciones y reconocimientos.



CANTIDAD DE GESTIONES EN WEB **164.807**

NEWSLETTER ENVIADOS A NUESTROS ASOCIADOS **1.564.665**

DESCARGAS DE LA APP **MÁS DE 100.000**

REDES SOCIALES



8.574 SEGUIDORES



536.270 SEGUIDORES



1.352 SUSCRIPTORES



2.341 SEGUIDORES



Sumamos nuestra presencia en esta red social, tendencia del momento.  
1.525 SEGUIDORES

# Elegimos compartir el mismo *valor*

## • VIDA Y SALUD

La Revista Vida & Salud ofrece interesantes contenidos para mantener actualizados a nuestros Asociados acerca de las nuevas coberturas de salud, nuevos productos, ofertas de turismo, así como también con notas de interés general. Nuestra revista cuenta con tendencias del momento, entrevistas a reconocidos personajes, consejos, historias de vida y diversos temas relacionados a la salud y vida sana.

Con dos ejemplares anuales, además de distribuirlas de forma gratuita a nuestros Asociados, Prestadores, Empresas y Prensa; las distintas ediciones de Vida & Salud se encuentran disponibles en nuestros CAR y Entidades, y de forma online en la web de SanCor Salud.



## • REVISTA VITUS

Porque queremos que nuestros Asociados cuenten con información de primera mano para cuidarse, lanzamos la Revista de Vitus, que acerca consejos, tips y recomendaciones de los especialistas del Centro Médico para conocer las afecciones más comunes y sentirse bien. La Revista de Vitus, tiene una tirada de 4 ediciones al año, y es distribuida gratuitamente en los CAR de la provincia de Córdoba y en el Centro Médico, así como también se envía por mail a los Asociados y se publica en su web.



## PRESTADORES, ALIADOS EN EL SERVICIO

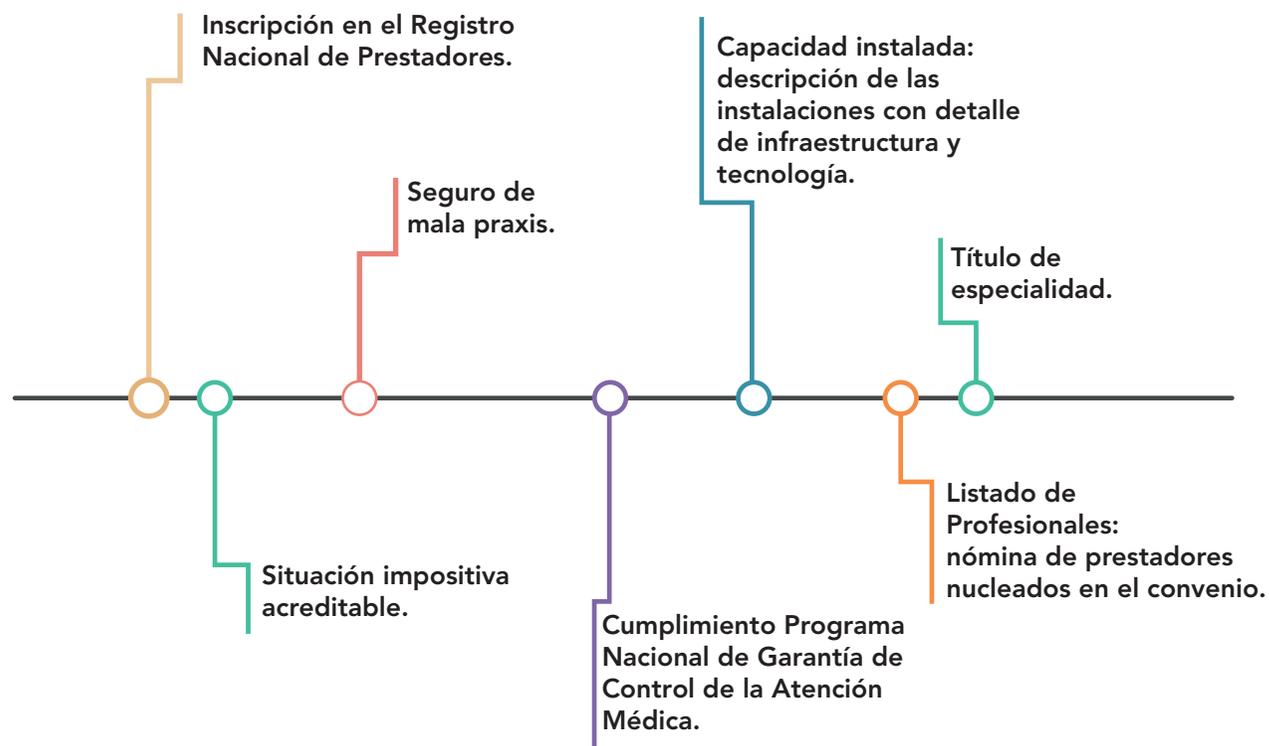
La Red Prestacional <sup>19</sup> es uno de los principales eslabones de nuestra cadena de valor. Por ello, ponemos especial énfasis en contratar a los mejores profesionales de todas las especialidades, donde la eficacia, la eficiencia y la seguridad sea parte del servicio de salud que brindamos a través de ellos.

A la par del crecimiento sostenido de la compañía, nuestra Red de Prestadores <sup>20</sup> —presente en toda la Argentina— sigue sumando profesionales que conforman las cartillas de los distintos Planes de Salud, y a los cuales los Asociados pueden acceder de forma directa en cualquier punto del país. Todo ello se sustenta en respuestas rápidas y efectivas, en un marco de cumplimiento del compromiso que asumimos.

### POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Y COMPRA

Responsabilidad, capacidad y especialidad, son los atributos que buscamos en los profesionales que seleccionamos para dar respuesta a las necesidades de los Asociados.

En este sentido, para formar parte de la red, deben cumplir con los siguientes requisitos:



19- Más información sobre cantidad de Prestadores por categoría, provincia, localidad y montos pagados, en páginas 124 a 131 del capítulo 8, Haciendo Foco.

20- Más información, página 91 de la 4ª edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

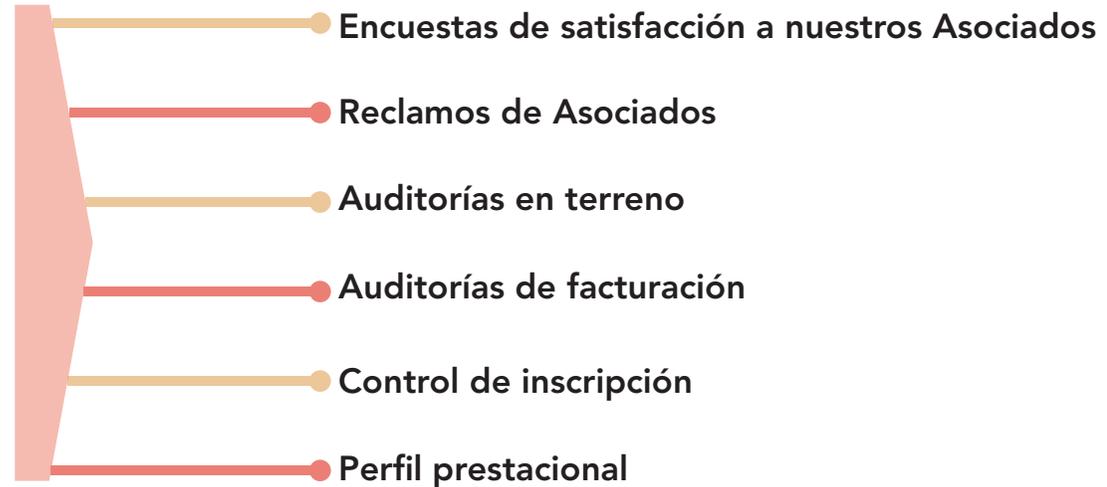
Asimismo, respondemos a las normas y requerimientos de la ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos y Tecnología Médica) y cumplimos con las exigencias del Programa Nacional de Garantía y Control de la Atención Médica; realizando la compra de materiales y la contratación de recursos humanos que cumplan con lo dispuesto por dichos organismos.

Buscamos mantener un equilibrio en las negociaciones entre los proveedores y la protección de los intereses de los Asociados, exigiendo cumplimiento con requerimientos de calidad y tiempos de entrega.

Para la adquisición de insumos —prótesis, órtesis y drogas— solicitamos presupuestos y evaluamos cotizaciones, al tiempo que realizamos convenios de compra que respetan lineamientos legales y garantizan la seguridad y trazabilidad de los medicamentos.

## Perfil y evaluación

Realizamos un seguimiento sobre el desempeño de cada uno de los profesionales de la red, ya que el servicio y atención que brindan a los Asociados también es parte de la calidad que queremos alcanzar como compañía de Medicina Privada <sup>21</sup>.



## RELACIONAMIENTO CON PRESTADORES

Para dar respuesta a nuestra creciente Red de Prestadores, aplicamos la mejora continua en los procesos y circuitos, con el objetivo de agilizar y simplificar sus gestiones con SanCor Salud y el acceso al servicio por parte de los Asociados. Las mejoras consistieron en la aplicación de un nuevo manual de procedimientos y una herramienta para gestionar convenios.

En este sentido, seguimos trabajando con una unidad estratégica específica de contacto directo, orientada a fortalecer el relacionamiento con ese grupo, en la cual los Ejecutivos de Atención <sup>22</sup> se abocan a resolver necesidades y requerimientos; y los negociadores que dan respuesta a temas relacionados con contrataciones, aranceles, prestaciones, entre otros.

21- Más información, página 98 de la 4ª edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

22- Más información, página 101 de la 4ª edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

## Canales de escucha

Un buen servicio prestacional y una correcta atención de SanCor Salud, fortalece el vínculo y el compromiso con los profesionales médicos, lo cual llega a cada uno de nuestros Asociados a través de la atención brindada. Escuchar, mantener una relación cercana que nos permita conocer inquietudes, sugerencias y consultas, nos ayuda a mejorar y ofrecer servicios de excelencia.

Contamos con distintos medios que nos mantienen comunicados.

- **0800-7777- SALUD (72583) línea exclusiva de atención a Prestadores.**

Número de interacciones:

INTERACCIÓN CON NUESTRA RED	2017/2018	2016/2017
Consultas	83%	97%
Reclamos	17%	3%
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>49.517</b>	<b>66.723</b>

- **E-mail exclusivo:** más de 26.000 prestadores se contactaron a esta dirección, [prestadores@sancorsalud.com.ar](mailto:prestadores@sancorsalud.com.ar)
- **Página web:** se realizaron 2.665.998 gestiones.

## PROVEEDORES, OPTIMIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Desde SanCor Salud trabajamos en la construcción de capacidades, fortalezas y conocimientos con proveedores y contratistas, para lograr el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes. Para ello, aplicamos criterios legales, principios éticos y de equilibrio económico, social y ambiental, desde un sector específico de compras.

## POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO

Aspiramos a establecer relaciones a largo plazo, mediante transacciones que favorezcan el desarrollo integral de la compañía y hacemos hincapié en un vínculo transparente con mecanismos que promueven el comportamiento ético.

Como parte de esta política, llevamos a cabo visitas periódicas y recíprocas entre proveedores y miembros del Sector de Compras, para adquirir mayor conocimiento de los bienes y servicios ofrecidos y de este modo detectar posibles oportunidades de mejora que respalden compras futuras.

Asimismo, manifestamos igualdad en la contratación, enviando la solicitud de presupuesto a los proveedores para la selección y efectivización del pedido, teniendo en cuenta los perfiles, las cotizaciones y ubicación geográfica de cada uno de ellos.

- **Independencia:** la compra de bienes y servicios se realiza con total independencia de decisión y al margen de cualquier vínculo personal, familiar o económico con el proveedor.

- **Transparencia:** garantizada a través del Sistema de Compras, un software sometido a auditorías internas y externas, y validado por la Alta Dirección de la compañía.

- **Difusión y comunicación:** mediante nuestro Sistema de Compras se efectúan las comunicaciones de las licitaciones y otorgamientos.

- **Adhesión a normativas sobre compras:** luego del contacto inicial, se envía un documento que comprende todos los requerimientos legales, impositivos, de higiene y seguridad y facturación que deben cumplimentar.

# Elegimos compartir el mismo *valor*

## PERFIL DE PROVEEDORES

Para que puedan ser seleccionados como posibles proveedores tenemos en cuenta los siguientes aspectos:

- Evaluamos la importancia del bien/servicio a contratar respecto al impacto que puede tener en el servicio. De tratarse de insumos relevantes, la búsqueda es más exhaustiva y detallista, ya que impactará transversalmente a toda la empresa.

- Analizamos la trayectoria y experiencia del proveedor; así como la envergadura de la empresa para confirmar si pueden dar respuesta a nuestros pedidos, principalmente a los masivos y críticos.

- Tenemos en cuenta el servicio post venta y tiempo de entrega de la mercadería. Al confirmar un pedido, el proveedor es notificado de que será evaluado.

- Analizamos la relación precio y calidad de los productos/servicios.

- Solicitamos todos los datos impositivos, legales y de contratación de personal, y verificamos su validez, para una correcta facturación y cumplimentación de las leyes vigentes.

## PROVEEDORES POR PROVINCIA

PROVINCIA	CANT. DE PROVEEDORES	PORCENTAJE
Buenos Aires	932	27,41%
Catamarca	17	0,5%
Chaco	46	1,35%
Chubut	55	1,61%
Córdoba	608	17,88%
Corrientes	36	1,05%
Entre Ríos	113	3,3%
Formosa	13	0,38%
Jujuy	27	0,79%
La Pampa	63	1,85%
La Rioja	18	0,52%
Mendoza	125	3,67%
Misiones	49	1,44%
Neuquén	57	1,67%
Río Negro	63	1,85%

PROVINCIA	CANT. DE PROVEEDORES	PORCENTAJE
Salta	62	1,82%
San Juan	31	0,91%
Santa Cruz	8	0,23%
San Luis	41	1,20%
Santa Fe	891	26,2%
Santiago del Estero	26	0,76%
Tierra del Fuego	29	0,85%
Tucumán	90	2,64%
<b>TOTAL</b>	<b>3.400</b>	

## Aportamos al desarrollo de las economías locales

Priorizamos la selección de proveedores de ciudades y localidades donde se encuentran ubicados nuestros CAR, siempre analizando la relación precio-calidad, experiencia y cumplimiento del mismo.

En caso de operaciones significativas, como compra de insumos relevantes, se da prioridad al proveedor que ofrece la mejor propuesta en el tiempo requerido. Asimismo, mediante el Sistema de Compras enviamos posibles compras a futuro para conocer su interés para participar de las licitaciones.

## Cómo nos comunicamos

SISTEMA DE COMPRAS

E-MAIL INSTITUCIONAL

VISITAS PERIÓDICAS

## ENTIDADES, PUNTOS DE REFERENCIA Y ATENCIÓN

Nuestra atención se extiende a todo el país, también, a través de las Entidades de Atención Personalizada <sup>23</sup>, que son las representantes de SanCor Salud en las localidades más pequeñas de Argentina, que trabajan brindando atención tal como lo hacen los Centros de Atención Regional.

Como punto de encuentro y servicio para nuestros Asociados, llevamos a cabo un trabajo integrador con cada una de ellas, incentivando su desarrollo y crecimiento alineándolo a las estrategias y objetivos de la empresa.

## PROGRAMA CADENA DE VALOR

Las Entidades son nuestras embajadoras y son un eslabón clave para que la experiencia de los Asociados sea satisfactoria. Por eso, buscamos optimizar aquellos factores de los grupos de interés que nos permitan mejorar la calidad del servicio y continuar trabajando en el relacionamiento con las mismas a través del Programa Cadena de Valor, revalorizando el papel clave que tienen dentro de la empresa.

En la primera etapa —2016— categorizamos a las Entidades de Atención en función a variables directas relacionadas con su labor, definimos una nueva estructura vinculándolas al proceso de expansión y atención de SanCor Salud; al tiempo que establecimos una escala de reconocimientos a partir del logro de objetivos puntuales. Además, incorporamos nuevas herramientas de gestión para automatizar procesos, aportando agilidad y efectividad en las respuestas.

Durante este período, sumamos nuevos protagonistas y desarrollamos jornadas a través de las cuales buscamos reconocer y potenciar la actividad de las Entidades de todo el país, destacando su papel protagónico en el significativo crecimiento y afianzamiento de SanCor Salud en el mercado.

<sup>23</sup>- Más información y detalle de Entidades, página 118, 119 y 120 del Capítulo 8 , Haciendo Foco.

# Elegimos compartir el mismo *valor*

Renovando el compromiso asumido en la primera etapa, relanzamos el programa y presentamos objetivos, metas y herramientas para acompañar el proceso de crecimiento y motivar la apuesta por nuevos desafíos.

Actualmente, más de 100 Entidades forman parte de este Programa, que contempla diferentes apoyaturas, capacitaciones específicas y acciones de relacionamiento puntuales para brindar el mejor servicio de atención a los Asociados, porque su desempeño también es medido en nuestros procesos de calidad de servicio.

## Canales informativos

A través de distintos medios de contacto, brindamos información y acercamos material a todas las Entidades, perfeccionando los niveles de atención.

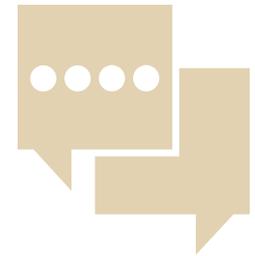
- **0810-555-ENTI (3684)** Línea exclusiva de atención a Entidades

	2017/2018	2016/2017
Consultas	87%	97%
Reclamos	13%	3%
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>39.352</b>	<b>41.489</b>

- **Consultas que realizaron las Entidades a través del Sistema de Respuesta Directa (IVR) :**

**4.774** referidas a deuda, autorizaciones previas y pago de comisiones.

- **Circulares y Notas:** se enviaron diversas comunicaciones mensualmente. Además, incorporamos un circuito de envío de newsletter dirigido a las Entidades que forman parte del Programa Cadena de Valor, los cuales cuentan con información sobre procesos, gestiones, coberturas y atención; relevantes para el accionar de cada una de ellas.



## NUESTRO GRAN EQUIPO

### DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LOS COLABORADORES.

La identidad corporativa y la estrategia de sustentabilidad de SanCor Salud promueve el desarrollo de las personas, basando nuestro accionar en el respeto y la no discriminación, promoviendo la diversidad y la inclusión.

Por ello, activamos mecanismos que colaboran en su puesta en práctica para que haya un trato sin distinciones en relación a cada persona. Hacemos hincapié en la igualdad de género y en el respeto por las minorías, que consideramos clave para alcanzar el desarrollo sostenible, tanto como derecho humano fundamental y como motor del progreso.

Estamos orgullosos del trabajo que realizamos y de la gente que elige trabajar en SanCor Salud, sabiendo que lo que hacemos, permite que miles de argentinos cuenten con el mejor servicio prestacional.

### POTENCIAMOS TALENTOS Y GENERAMOS OPORTUNIDADES

Buscamos marcar la diferencia en la forma que alentamos a nuestra gente a una cultura orientada a resultados y al servicio al cliente.

<b>NUEVAS CONTRATACIONES</b>	<b>AL 30/06/2018</b>	<b>AL 30/06/2017</b>	<b>VARIACIÓN</b>
Hombres	168	212	-21%
Mujeres	254	323	-27%
18-29 años	159	174	-9%
30 a 39 años	168	230	-36%
40 a 49 años	82	97	-18%
Más de 50 años	13	34	-161%
Sede Central Sunchales	141	110	22%
Sede Buenos Aires	30	112	-273%
CAR	249	206	17%
Farmacias	1	5	-400%
Vitus	1	2	-100%
<b>Total de nuevas contrataciones</b>	<b>422</b>	<b>535</b>	<b>-26%</b>

## ASÍ LOS SUMAMOS

La incorporación de personal se realiza a partir de un proceso de selección que contempla diferentes medios de búsqueda, trabajando fuertemente en redes sociales con una importante apoyatura en el posicionamiento de marca y mediante el sistema de comunicación interna.

El foco se encuentra en la selección de profesionales con experiencia en el rubro y en empresas de primer nivel, analizando el perfil y competencias del postulante <sup>24</sup>.

El éxito de nuestra compañía está en atraer, motivar, desarrollar y retener colaboradores alineados a nuestros valores.

Durante el período 2017-2018 recibimos 42.900 Curriculum, llevamos a cabo 579 procesos de selección y realizamos 6.948 entrevistas.

Asimismo, generamos movimiento interno entre colaboradores, con oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Durante el período 2017-2018 se realizaron 68 búsquedas internas para cubrir diferentes puestos dentro de la empresa, a las cuales se han postulado 258 colaboradores y se han entrevistado a 204 de ellos.

## ROTACIÓN DE COLABORADORES

	2017/2018		2016/2017	
	Colaboradores	% de rotación (1)	Colaboradores	% de rotación (1)
Rotación total	413	25%	355	12%
<b>Por empresa</b>				
AMS	336	23%	308	14%
SMP	7	28%	5	10%
OSPERSAAMS	54	45%	12	12%
CRESCENS	0		30	-289%
<b>Por género</b>				
Mujeres	267	25%	214	11%
Hombres	146	26%	141	15%
<b>Por edad</b>				
18 – 29 años	99	26%	66	29%
30 – 39 años	178	30%	160	12%
40 – 49 años	92	29%	92	2%
Más de 50 años	44	26%	37	-2%
<b>Por región</b>				
Sede Central Sunchoales	60	9%	28	15%
Sede Buenos Aires	43	36%	92	11%
Centros de Atención Regional	305	36%	231	11%
Farmacias	3	2%	4	5%
Vitus	2	40%	-	

(1) Calculado como la división entre la cantidad de empleados que dejaron la empresa y el total de empleados al cierre del período. En caso de la rotación por cada categoría se hizo el cálculo tomando como referencia el total de empleados en dicha categoría al cierre del período.

(2) El porcentaje de mayor rotación se concentra en el grupo promocional del Área Metropolitana, cuyo resultado se vincula con la competitividad y las exigencias de ese mercado.

24- Más información, página 111 de la 4ª edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

## CRECER CON FORMACIÓN

Entendemos que el crecimiento del negocio es consecuencia del desarrollo de las habilidades y competencias de los colaboradores, por ello nos enfocamos en potenciarlas y contribuir con las experiencias de nuestra gente.

### UNI: LA UNIVERSIDAD DE SANCOR SALUD

UNI es la Universidad que SanCor Salud creó bajo un modelo de gestión de capacitaciones. Se trata de un espacio ideado para pensar y ejecutar todos los programas de formación de la organización, que integra y unifica todas las acciones de capacitación, con el fin de planificar el entrenamiento y brindar las herramientas alineadas a los objetivos estratégicos del negocio.

UNI es transversal a toda la organización, integral y con una mirada global. Lo que caracteriza a nuestra Universidad es la posibilidad de realizar capacitaciones presenciales y virtuales a partir de sólo una inscripción online.

UNI es única. Es nuestra. Es integral.



- ➔ • **Escuela "A la Carta"**: cada colaborador elige en qué y cuándo entrenarse.
- ➔ • **Escuela para ACTIVADOS**: entrenamientos en temáticas relevantes para el proyecto de calidad de servicios.
- ➔ • **Escuela CORPORATIVA**: entrenamiento específico según el puesto de trabajo.
- ➔ • **E-LEARNING**.
  - Trabajo en equipo
  - Gestión del tiempo
  - Reuniones efectivas
  - Resolución de problemas y toma de decisiones
  - Creatividad e innovación
- ➔ • **Escuelas de ESPECIALIDADES POR DIRECCIÓN**: entrenamiento según necesidades técnicas de cada Dirección.
- ➔ • **COACHING**: formación para acompañar la gestión individual. Se proponen en distintos niveles, y según necesidades detectadas.
- ➔ • **MATRICULACIÓN EXTERNA**: complemento externo a la formación de UNI.

# Elegimos compartir el mismo *valor*

## INVERTIR EN CONOCIMIENTO

En base a un proceso continuo, nuestras capacitaciones surgen de las necesidades propias de la empresa y se orientan al desarrollo de habilidades y conocimientos para perfeccionar la labor cotidiana, para mejorar el desempeño y para promover el crecimiento dentro de la misma. Acompañar este escenario, implica repensar estrategias e idear programas para aquellos colaboradores que se destaquen en su performance y en roles críticos, involucrando a líderes de la organización. Las temáticas centrales son comercialización, atención y salud.

En este marco, y entendiendo la importancia de una visión sobre la compañía, continuamos con las Formaciones en Producto y Procesos a los nuevos colaboradores, sobre su rol en SanCor Salud y acerca de las temáticas más relevantes de la firma y la actualidad del mercado de la salud.

También, llevamos a cabo diversos programas de formación y especialización para los Oficiales de Atención del Contact Center, Atención Personal, Asesores Comerciales y Mando Medios; así como también tenemos propuestas para los colaboradores de las distintas áreas de SanCor Salud.

### GLOBAL

- Tablero de Control
- Entrenamiento PDCA
- Capacitación Gestores del Cambio
- Planilla de Cálculo
- Formador de Formadores

### ENTRENAMIENTO A LÍDERES

- Programa Acción
- Workshop Capital Humano

### ENTRENAMIENTO A SUPERVISORES

- Programa Gestión

### ATENCIÓN

- Nomenclador Médico
- Software WebCentrix

### COMERCIAL

- Capacitaciones de Actualización de Producto
- Técnicas de Ventas

### ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- Diplomatura en Business Administration

INDUCCIONES	ASISTENTES	HORAS
Administrativos	101	132
Asesores Comerciales	254	243
Atención Personal	45	234

PROMEDIO DE 24HS DE FORMACIÓN EN INDUCCIÓN POR PERSONA <sup>25</sup>

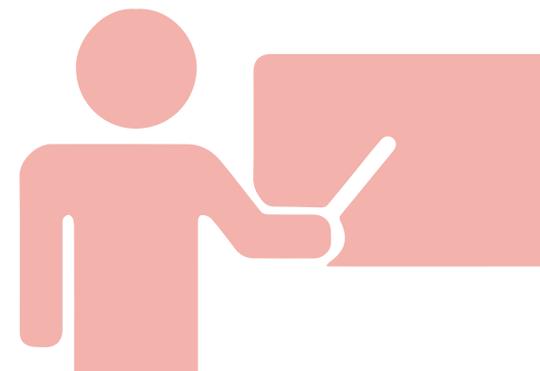
25- Dato obtenido a partir de la cantidad total de horas invertidas en Formación, dividido la cantidad de colaboradores que asistieron a las misma.

**FORMACIÓN**

	Asistentes	Horas
<b>Por Categoría</b>		
Directores / Gerentes	3	16
Jefes	88	12
Supervisores	113	84
Analistas	104	60
<b>Por Puesto/Perfil/Actividad</b>		
Oficiales de Atención	768	726
Personal de Entidades	492	504
Asesores comerciales	888	398
Mandos Medios	47	184
Colaboradores que participan en Proyecto Activados	90	22
<b>Por Temáticas Generales</b>		
Capacitaciones "A la Carta"	213	96

**MONTO INVERTIDO EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL**

	AI 30/06/2018	AI 30/06/2017
Monto invertido	\$1.269.183,80	\$910.900



PROMEDIO DE 17HS DE FORMACIÓN POR PERSONA <sup>26</sup>

**FORMACIÓN EN PRODUCTO**

	Asistentes	Horas
Asesores comerciales	788	478
Atención	676	693
Ejecutivos de Atención	92	33

PROMEDIO DE 60HS DE FORMACIÓN EN PRODUCTO POR PERSONA <sup>26</sup>

26- Dato obtenido a partir de la cantidad total de horas invertidas en Formación, dividido la cantidad de colaboradores que asistieron a las misma.

## EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Colaboramos con el desarrollo de nuestra gente, estableciendo metas y planes de acción enfocados en seguir construyendo su mejor versión dentro de SanCor Salud. En este sentido, continuamos implementando un Sistema de Evaluación de Desempeño, que nos permite conocer la contribución de cada uno en la compañía.

Con una modalidad anual que responde a una instancia formal, está planteada desde una perspectiva del feedback para optimizar la comunicación y propiciar espacios de diálogo entre colaboradores y jefes <sup>27</sup>.

### EMPLEADOS QUE REALIZARON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directores/Gerentes	14	6	20
Jefaturas	31	21	52
Supervisores	28	48	76
Analistas	41	95	136
Administrativos	51	125	176
Auxiliares	125	426	551
Asesores comerciales	192	212	404
Secretarios/Coordinadores	-	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>482</b>	<b>937</b>	<b>1.419</b>

### EVALUACIONES DE DESEMPEÑO 2017/2018

	EVALUACIONES REALIZADAS	PROMEDIO
Hombres	482	87% (1)
Mujeres	937	89% (2)
Total	1.419	88% (3)

(1) Dato obtenido de la cantidad de hombres (553) en condiciones de ser evaluados al momento del proceso de Evaluación de Desempeño.

(2) Dato obtenido de la cantidad de mujeres (1.051) en condiciones de ser evaluadas al momento del proceso de Evaluación de Desempeño.

(3) Dato obtenido tomando la cantidad de personas (1.604) en condiciones de ser evaluadas al momento del proceso de Evaluación de Desempeño.



27- Más información, página 116 de la 4ª Edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017.

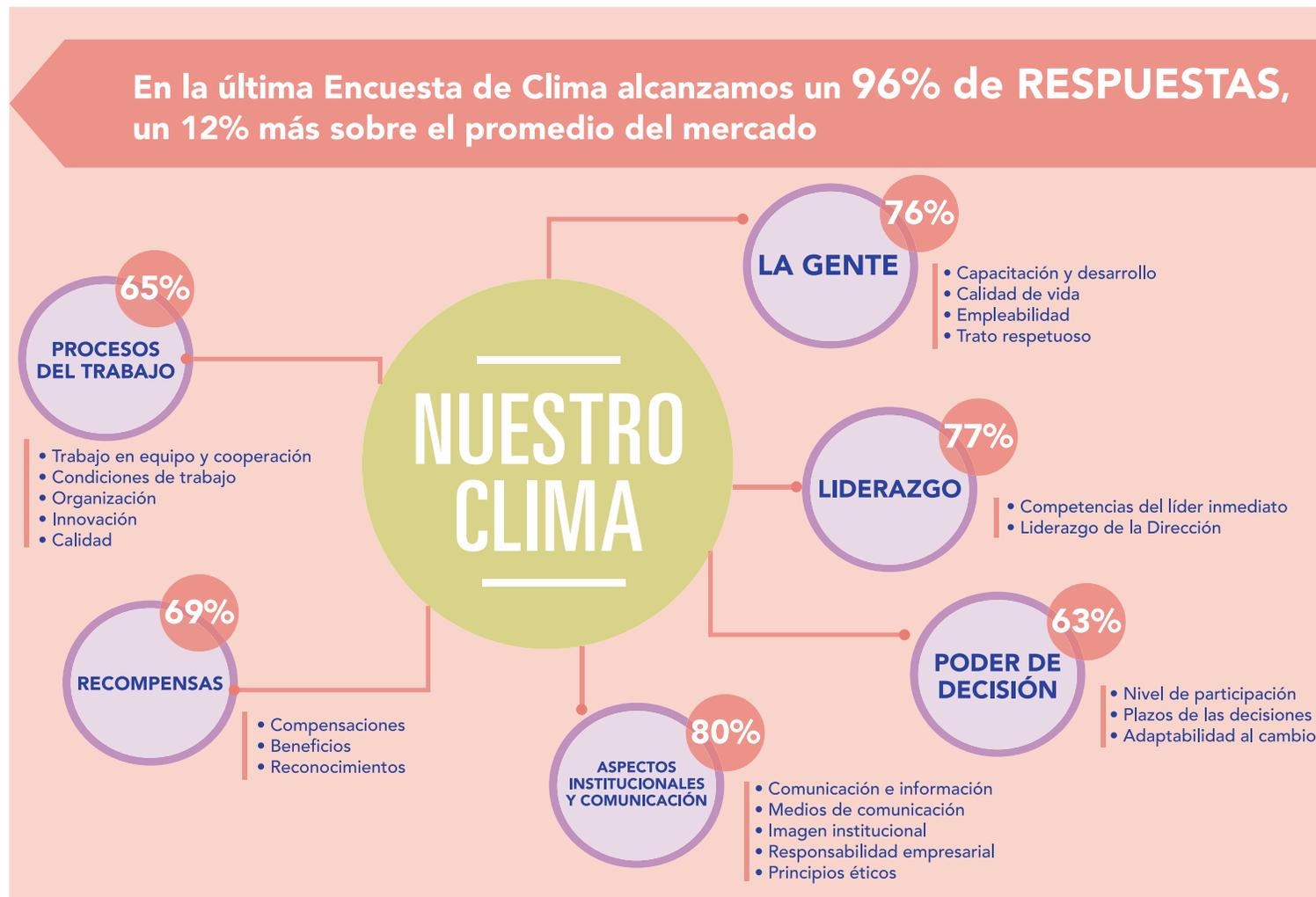
## EL CLIMA SÍ TIENE QUE VER CON VOS

Durante este período volvimos a realizar la Encuesta de Clima Organizacional, y en esta oportunidad bajo el concepto “El clima sí tiene que ver con vos”, conocimos la percepción general de la organización sobre el entorno laboral mediante la mirada de nuestros colaboradores.

El clima laboral es un pilar fundamental para la experiencia positiva del personal, y se ve materializado en las propuestas de valor que realiza SanCor Salud. A través de esta encuesta podemos conocer el nivel de satisfacción y motivación, y a partir de los resultados obtenidos poder definir mejoras de acuerdo a cada caso y necesidad. Además de los beneficios que reporta para la compañía, realizar este estudio de clima laboral permite, también, que los colaboradores puedan canalizar sus opiniones a través de una herramienta oficial.



TEMPERATURA MÁXIMA



## POLÍTICA REMUNERATIVA

Acorde al mercado, nuestros Colaboradores perciben un sueldo mensual igualitario para hombres y mujeres, y un Bono Anual que responde al rango jerárquico, siempre que se cumplan los objetivos estratégicos establecidos.

Como lo venimos haciendo desde 2015, para definir las remuneraciones aplicamos las Unidades de Medidas SanCor Salud (UMSS)<sup>28</sup>, que permiten categorizar a cada colaborador según la tarea realizada.

Por su parte, las Gerencias de Áreas analizan sus estructuras y en relación al desempeño y los puestos proponen sueldos, elevan éstas a Capital Humano quien a través de su Sector de Compensaciones analiza la equidad interna y de mercado de los puestos para determinar si corresponde el otorgamiento de los mismos.



## Beneficios para colaboradores

En el marco de las compensaciones recibidas, contamos con una política de beneficios para los colaboradores que potencia la elección de la marca empleadora.

- Seguro de Vida de Trayectoria Seguros S.A.
- Plan de Salud: Acceso al Plan SanCor 1000
- Kit Bebé
- Campaña de Vacunación Antigripal: Reconocimiento del 100% para colaboradores
- Préstamos al personal
- Planes de financiación en Turismo
- Reconocimiento a colaboradores
- Anticipo de sueldo
- Día de cumpleaños no laborable
- Pausa activa
- Días Festivos: 24 y 31 de diciembre (no laborables) y día de la ciudad (horario de atención reducido)
- Jubilaciones: Viaje al Personal que se Jubila
- YouMarket: Plataforma Ecommerce
- Formación educacional: Descuento en la Universidad Siglo 21 UCA/Universidad Blas Pascal
- Servicio de kiosco y catering
- Lactario
- Descuento especial en farmacia
- Descuento en capacitación en Idioma
- Descuento en gimnasio en Sede Sunchales
- Descuento en almuerzo en Sede Buenos Aires

28- Más información, página 119 de la 4ª edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017.

## Permiso parental

Cumplimentando las normativas dispuestas, el dato que presentamos refleja que 31 mujeres de la compañía accedieron al derecho de licencia por maternidad, reincorporándose la totalidad al momento de su finalización. Asimismo, 7 hombres de la compañía ejercieron el derecho a la licencia por paternidad, reintegrándose la totalidad.

### ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y RETENCIÓN TRAS LA LICENCIA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD

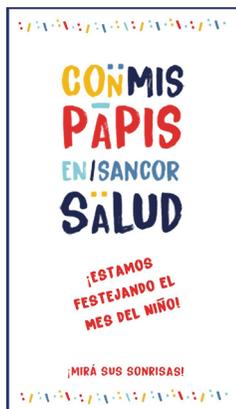
AL 30/06/18

	MUJERES	HOMBRES
Número de empleados que tuvieron derecho a una licencia por maternidad/paternidad.	31	7
Número de empleados que ejercieron su derecho a licencia por maternidad/paternidad.	31	7
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizada su licencia por maternidad/paternidad.	31	7
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de finalizada su licencia por maternidad/paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación.	31	6

## Mes de los niños en SanCor Salud

Sabemos de la importancia de conciliar las necesidades de los colaboradores y sus familias con las de la compañía; por ello trabajamos sobre una acción particular para el mes del niño, articulando el círculo laboral, personal y familiar de SanCor Salud.

Al cierre de este reporte, papás y mamás de SanCor Salud vivieron una jornada emocionante con la alegre visita de sus hijos, donde primó la importancia de integrar la familia y de que los pequeños se sientan orgullosos del trabajo de sus padres. Más de 200 niños y niñas fueron recibidos por los Payamédicos y disfrutaron de un show de magia y compartieron un lindo momento de manera conjunta.



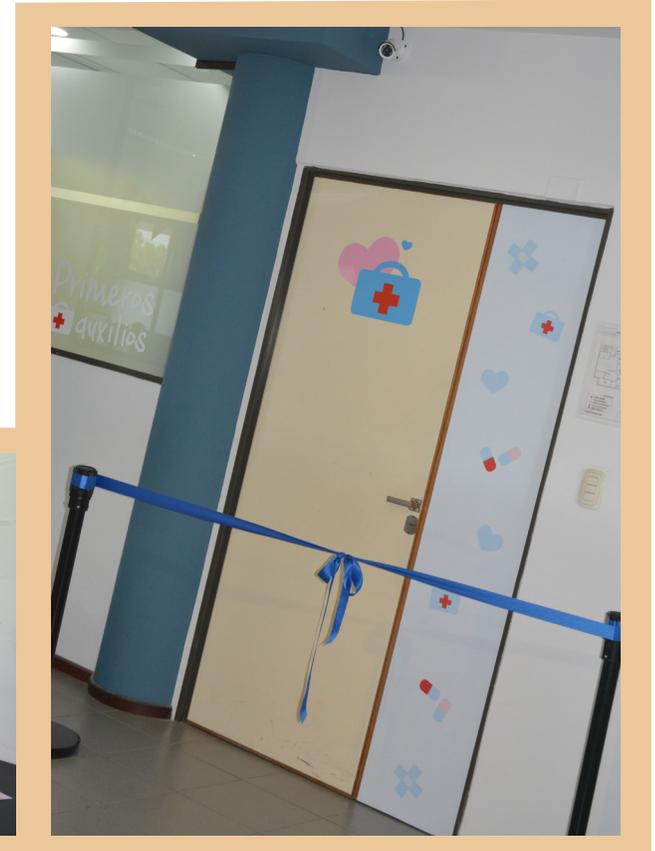
# Elegimos compartir el mismo *valor*

## Mamás felices, bebés sanos

Presentamos nuestros nuevos lactarios.

Bajo el lema “Mamás felices. Bebés sanos. Por una mayor y mejor lactancia materna”, continuamos mostrando nuestro compromiso de conciliar familia y trabajo. En el marco de nuestro Programa de Beneficios para Colaboradores, estrenamos dos lactarios, los cuales se encuentran en lugares accesibles y confortables —en los edificios de Sede Central Sunchales— ideales para mantener la privacidad de las madres lactantes. Cada uno de estos espacios, cuenta con equipos de refrigeración adecuados para la conservación de la leche materna, en óptimas condiciones de higiene y seguridad.

Con este tipo de acción, brindamos la posibilidad de que las mamás que amamantan puedan extraer su leche dentro del ámbito laboral y resguardarla en condiciones adecuadas para la posterior alimentación de sus bebés cuando regresan a sus hogares.



## Espacio de Coworking

Alineados a las últimas tendencias, dispusimos de un espacio en el que nuestro personal, trabaja colaborativamente con ideas innovadoras, creatividad y compromiso.

Un ambiente renovado y funcional para las reuniones y presentaciones interáreas, que fue pensado para promover el desarrollo del talento en un clima laboral saludable.

La refuncionalización e intervención se realizó en el salón comedor, optimizando su uso en el horario de la mañana. En el diseño y la decoración se tuvieron en cuenta la incorporación de colores estimulantes, mobiliario ergonómico y el verde de la naturaleza que, junto a una acertada iluminación, dan vida a este nuevo espacio.

Además de cumplir con las premisas de comodidad y funcionalidad, las distintas zonas de trabajo cuentan con el equipamiento tecnológico que permite llevar a cabo con total facilidad y dinamismo capacitaciones, reuniones, presentaciones y videoconferencias, instancias que forman parte del día a día de la empresa y en las que participan colaboradores de todo el país.

Con esta innovación, buscamos facilitar y promover la interacción de nuestros colaboradores, acompañándolos en su desarrollo y buscando que cada uno de ellos pueda explotar al máximo su potencial.

## TRABAJO SALUDABLE Y SEGURO

La salud es nuestra principal preocupación y la de los colaboradores es un compromiso doble. Por eso, garantizamos la seguridad y la salud de forma colectiva, a través del Área de Higiene y Seguridad, que trabaja para cumplimentar los lineamientos en la materia.

De acuerdo con la legislación vigente, buscamos prevenir accidentes laborales tanto en lo que respecta a higiene como a estructura edilicia; contemplando mejoras y creando condiciones saludables.

Asimismo, adoptamos medidas correctivas en los puestos de trabajo mediante la observación de posturas y el análisis de riesgos del espacio. También hacemos foco en la disminución de accidentología laboral y futuras enfermedades profesionales, incorporando esta temática desde la inducción de cada colaborador, no sólo para que tengan conocimiento sino para que puedan detectar anomalías para informar y poder solucionarlas a corto plazo.

En los distintos puntos de atención del país, contamos con un Servicio Externo que realiza una visita al año, por establecimiento, efectuando las observaciones, mediciones y capacitaciones necesarias, para dar cumplimiento a la normativa legal vigente en Materia de Higiene y Seguridad 19587/79 y Decreto 351/79 e implementar mejoras.



# Elegimos compartir el mismo *valor*

Además, llevamos adelante un control exhaustivo de los vencimientos de extintores, realizamos análisis de agua de consumo, desinfección de plagas, controlamos el funcionamiento de luces de emergencia y proveemos de cartelería de seguridad, planes de evacuación y simulacros a todas las sucursales; y mantenemos los lega-

jos actualizados en cuanto a lo expuesto en Decretos y Resoluciones de las leyes de Higiene y Seguridad. También, realizamos mantenimientos preventivos y correctivos y presentamos la documentación ante el Organismo de Control que lo requiera.

**En este período, conformamos en Sede Central el Comité de Higiene y Seguridad —respetando la Normativa Provincial— para tratar temas relativos a la materia, concretar programas y acciones de seguridad, a trasladar a todo el país.**

## INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>SEDE CENTRAL SUNCHALES</b>			
Cantidad de empleados	206	430	636
Número de accidentes	1	1	2
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días Perdidos por Accidente Laboral (1)(2) – Días Perdidos por Accidente	22	9	31
<b>Laboral/Hombre</b>			
Número de Víctimas Mortales	-	-	-
Tasa de Ausentismo (3)			5,14
<b>SEDE BUENOS AIRES</b>			
Cantidad de empleados	38	81	119
Número de accidentes	-	1	-
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días Perdidos por Accidente Laboral (1)(2) – Días Perdidos por Accidente	-	22	22
<b>Laboral/Hombre</b>			
Número de Víctimas Mortales	-	-	-
Tasa de Ausentismo (3)			5,14

## INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>CAR</b>			
Cantidad de empleados	533	324	857
Número de accidentes	1	1	2
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días Perdidos por Accidente Laboral (1)(2) – Días Perdidos por Accidente	10	10	20
<b>Laboral/Hombre</b>	-	-	-
Número de Víctimas Mortales	-	-	-
Tasa de Ausentismo (3)			5,14
<b>FARMACIAS</b>			
Cantidad de empleados	1	24	25
Número de accidentes	-	-	-
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días Perdidos por Accidente Laboral (1)(2) – Días Perdidos por Accidente	-	-	-
<b>Laboral/Hombre</b>	-	-	-
Número de Víctimas Mortales	-	-	-
Tasa de Ausentismo (3)			5,14
<b>VITUS</b>			
Cantidad de empleados	-	4	4
Número de accidentes	-	-	-
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días Perdidos por Accidente Laboral (1)(2) – Días Perdidos por Accidente	-	-	-
<b>Laboral/Hombre</b>	-	-	-
Número de Víctimas Mortales	-	-	-
Tasa de Ausentismo (3)			5,14

(1) Dato expresado en días corridos.

(2) Para el cálculo se tuvieron en cuenta la cantidad de personas que faltaron al menos una vez al mes, separándolas por género, y luego se calculó el porcentaje en relación con la cantidad de empleados total en el mes (según cada género). Para calcular el porcentaje total del período, se hizo un promedio entre los porcentajes de los distintos meses

(3) Se tomó en cuenta el promedio de ausentismo del Ejercicio y se proporcionó a cada género

Elegimos compartir el mismo *valor*

**Elegimos**

*involucrarnos*



# Capítulo 06

---

El impacto de las actividades y la generación de valor en las comunidades de injerencia. Salud y educación, como los principales ejes de acción de SanCor Salud en su papel de ciudadano corporativo.

## ELEGIMOS INVOLUCRARNOS

Como parte de la sociedad, sabemos de la importancia de fortalecer el vínculo con la comunidad, a través de distintas acciones que retribuyan y propicien el desarrollo de las mismas en todos sus ámbitos.

Nuestro rol como compañía con responsabilidad social, no sólo se enfoca el modelo de negocio, sino que también elegimos involucrarnos y comprometernos con nuestra sociedad; trabajando por un crecimiento mutuo para que el impacto y los resultados sean mayores. Cumplidos los 45 años de actividad en Argentina, SanCor Salud consolidó su foco de acción en Educación y Salud, para lograr una mayor integración, promoviendo experiencias y conectando a las personas e instituciones.

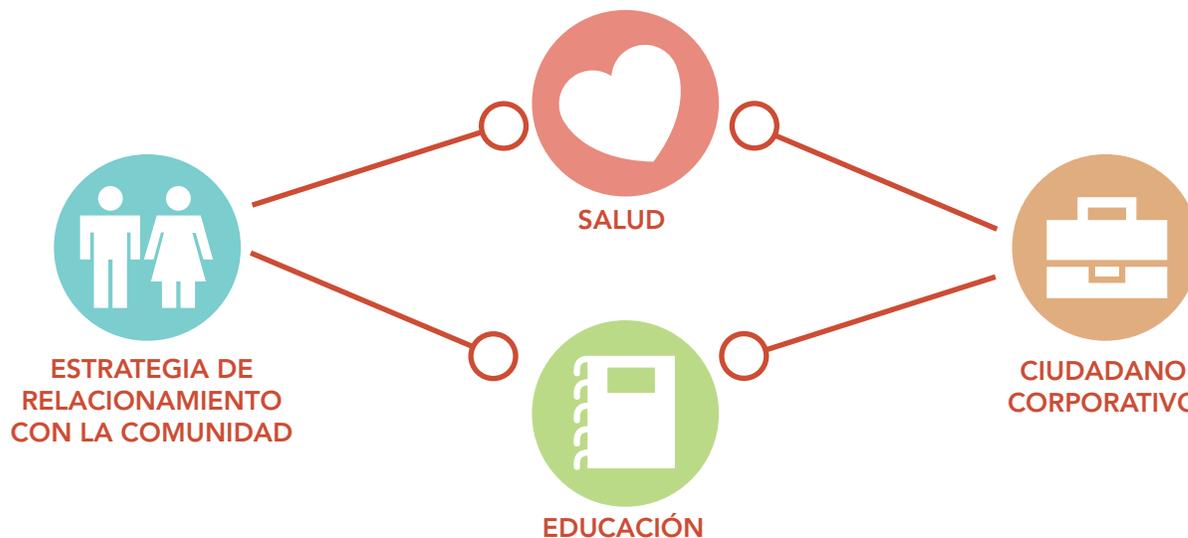
Aspiramos a ser aliados de las comunidades para promover oportunidades para cada una de ellas. Por ello, alineados a lo definido durante el período 2017-2018, continuamos plasmando nuestra estrategia —aprobada por el Gobierno Corporativo— accionando con compromiso y resultados positivos para todos.

### ACTIVAMOS INICIATIVAS

Desde la gestión de RSE trabajamos para construir lazos sustentables con los distintos actores que forman parte de las comunidades en las cuales se encuentra inserta nuestra empresa.

Nuestras energías apuntan a agregar valor a las comunidades con las que nos relacionamos, constituyéndonos como un ciudadano corporativo responsable, que reconoce su impacto sobre la sociedad y busca contribuir con el desarrollo económico y social de los mismos.

En este sentido, además de crear y mantener oportunidades de trabajo y aportar en los lugares donde estamos presentes, somos una compañía activa que incentiva a los colaboradores a involucrarse proactivamente en las distintas campañas voluntarias que se llevan a cabo.



## CONSEJOS DE SALUD Y BUENAS PRÁCTICAS

Nuestra gestión en RSE está presente en distintas campañas, programas y actividades, pero también se extiende a la posibilidad que tenemos como empresa de difundir y dar visibilidad a diferentes temáticas relacionadas con salud y buenas prácticas, a través de consejos, notas y recomendaciones en nuestros medios de comunicación.

## Revista Vida & Salud

Tal como mencionamos en el capítulo “Elegimos compartir el mismo valor” de este reporte, la Revista Vida & Salud es uno de nuestros principales medios de comunicación con los Asociados de SanCor Salud y un importante material de divulgación nacional que nos permite compartir información de interés general también en materia de salud.

En este sentido, cada edición incluye notas específicas relacionadas al cuidado de la salud y la vida sana, tanto a nivel físico como emocional, con profesionales de todas las áreas como Liliana González — Lic. en Psicopedagogía— que habló sobre crianza y Sergio Sinay — Psicólogo— que nos acercó información sobre la paternidad. También, contamos con la opinión y conocimientos

de especialistas de Vitus y la participación del destacado escritor y conferencista Bernardo Stamateas.

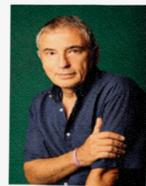
Transmitiendo la importancia de adaptar hábitos saludables, cada una de las ediciones de la Vida & Salud cuentan con información específica sobre los alimentos y sus propiedades, y recetas simples y prácticas para hacer en casa.



CONEXIÓN FAMILIAR  
SERGIO SINAY

### “Estamos en una etapa de transición hacia un nuevo modelo de paternidad”

La familia como institución, sus miembros y costumbres acompañan o se aceptan conforme evoluciona la vida social y cultural. En una sociedad cambiante y activa, también la paternidad, y el rol del varón como figura ha ido transformándose. Padres involucrados en la crianza de sus hijos, porque eso también, es cosa de hombres.



Sergio Sinay  
Especialista en paternidad.  
Foto: Alejandro López

verginosos y reestructuración de roles. ¿Qué cambió en cuanto al papel del padre en la familia? ¿Y en la forma de relacionarse con los hijos?

Para entenderlo mejor, Vida & Salud contó con el especialista Sergio Sinay, con estudios en Sociología y Psicología Clínica, Humánica y Existencial; lleva más de 35 libros en su haber, y multitud de artículos publicados sobre psicología masculina. El autor de “Ser padre es cosa de hombres” considera que la figura paterna transitó a nuevas formas.

¿Se puede hablar de una nueva paternidad?

“No considero que haya una nueva paternidad como tal. Si hay hoy modelos de paternidad y padres podemos hablar de una nueva actitud que nos haga decir que hay un ‘nuevo padre’, pero los valores, como género, no han cambiado. Lo que sí ha cambiado es el rol del varón en la familia. Desde que se le dio el nombre de hombre se le dio un rol que no tenía antes.”

¿Cómo era el padre en el modelo de familia “tradicional” y qué cambió?

“En ese modelo tradicional el padre era emocionalmente lejano de los hijos. Una paternidad rígida, con un rol muy impuesto que él de que no podía haber relación con el hijo.”

¿Qué rol tenía el padre en el modelo de familia “tradicional”?

“El padre era más físico, como todo en lo que se refiere a los roles. Era más un rol de autoridad, y se le daba el rol de disciplinar a los hijos. Se le daba el rol de ser el jefe de la casa, el que se le daba el rol de ser el jefe de la casa, el que se le daba el rol de ser el jefe de la casa.”

¿Qué rol tenía el padre en el modelo de familia “tradicional”?

“El padre era más físico, como todo en lo que se refiere a los roles. Era más un rol de autoridad, y se le daba el rol de disciplinar a los hijos. Se le daba el rol de ser el jefe de la casa, el que se le daba el rol de ser el jefe de la casa.”

¿Cómo se manifiesta el amor y la ternura del padre hacia los hijos?

“El amor se manifiesta en la ternura del padre hacia los hijos. Se manifiesta en la ternura del padre hacia los hijos. Se manifiesta en la ternura del padre hacia los hijos.”

¿Qué rol tenía el padre en el modelo de familia “tradicional”?

“El padre era más físico, como todo en lo que se refiere a los roles. Era más un rol de autoridad, y se le daba el rol de disciplinar a los hijos. Se le daba el rol de ser el jefe de la casa, el que se le daba el rol de ser el jefe de la casa.”

¿Qué rol tenía el padre en el modelo de familia “tradicional”?

“El padre era más físico, como todo en lo que se refiere a los roles. Era más un rol de autoridad, y se le daba el rol de disciplinar a los hijos. Se le daba el rol de ser el jefe de la casa, el que se le daba el rol de ser el jefe de la casa.”

¿Qué rol tenía el padre en el modelo de familia “tradicional”?

“El padre era más físico, como todo en lo que se refiere a los roles. Era más un rol de autoridad, y se le daba el rol de disciplinar a los hijos. Se le daba el rol de ser el jefe de la casa, el que se le daba el rol de ser el jefe de la casa.”

## Campañas Cáncer de Mama y Diabetes

Como cada año, nos sumamos al Día Mundial Contra el Cáncer y en el mes de la prevención, intervenimos el edificio del Centro Médico Vitus vistiéndolo de rosa para lograr mayor visibilidad de la temática y entregamos lazos y folletería a fin de concientizar sobre la importancia de la prevención, el autoexamen y el diagnóstico temprano. Asimismo, llevamos adelante campañas con otras Obras Sociales y Fundaciones difundiendo la temática en nuestros CAR y a través de redes sociales. También estuvimos presentes en la 6ta edición de la Corre Caminata organizada por el Instituto Radiológico de Mar del Plata.

Además, en noviembre de 2017 organizamos en San Francisco una **Charla sobre Diabetes** a cargo del Dr. Alejandro Dain — Especialista en Diabetes—, de la que participaron profesionales de la ciudad y alrededores.

También, promoviendo actividades de recreación, bajo el lema **“Cuando te cuidamos, descansas mejor”**, llegamos a Miramar (Córdoba) con una acción de verano en el Parador Municipal, donde asistieron más de 1.000 personas. Hicimos entrega de bolsas ecológicas y material informativo entre el público, además, de invitarlos a fotografiarse con divertidos carteles y compartirlo en las redes.



## SEMBRANDO FUTURO

Trabajamos para que la educación continúe siendo uno de los ejes estratégicos más importantes de nuestras políticas de RSE; y lo hacemos articulando colaborativamente distintos programas, propios de cada espacio donde estamos inmersos, ofreciendo a las comunidades experiencias significativas que contribuyan al desarrollo sustentable.

### **PADRINAZGO ESCUELA N°74 "JUSTO JOSÉ DE URQUIZA" DE ESTACIÓN SOSA**

Acompañamos en nuestro rol de padrinos, a los docentes y alumnos/as de la Escuela N°74 "Justo José de Urquiza" de la localidad de Estación Sosa (Entre Ríos) y realizamos diferentes campañas, con el fin de ayudarlos en el transcurso de la escolaridad.

Una vez más contagiamos el espíritu solidario a nuestros colaboradores recolectando útiles para el comienzo de clase de los niños/as de esta institución a través de una nueva Campaña Escolar. Asimismo, al cierre del ejercicio 2017-2018, nos encontramos trabajando en una acción por el día

del niño para realizar en la escuela donde entregaremos desayunos saludables y juegos didácticos donados por el personal de la empresa.



### **RECONOCIDOS POR LA OLA EDITORIAL**

Participamos por segundo año consecutivo en el Programa Padrinos de Lectura —organizado por La Ola Editorial—, realizando la donación de ejemplares del libro "Extravagantes" escrito por la Lic. Mabel Zimmermann e ilustrado por Ivana Calamita; a los alumnos de 6to año de la Escuela N° 1136 Paul Harris de la ciudad de Rafaela, promoviendo y difundiendo la lectura en las escuelas, motivo por el cual fuimos reconocidos.

### **IV GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS "HACIA UNA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA: FAMILIA, EMPRESA Y SOCIEDAD"**

Fuimos reconocidos por el Centro Walmart Conciliación Familia y Empresa del IAE Bussiness School en su IV Guía de Buenas Prácticas, por nuestra campaña "La Salud de la familia es todo" vigente durante el 2017; por ser una de las empresas que posibilita esa articulación.

La IV edición de la Guía de Buenas Prácticas “**Hacia una Responsabilidad Compartida: Familia, Empresa y Sociedad**” es una publicación llevada a cabo por el Centro Walmart Conciliación Familia y Empresa del IAE Business School de la Universidad Austral y es producto de un trabajo colaborativo que recoge casos exitosos de distintas empresas que, como nosotros, contribuyen a esta causa.

Entendemos que la importancia de conciliar trabajo y familia, no sólo es una posibilidad para obtener mejores resultados a nivel corporativo sino también es la oportunidad de generar cambios positivos en la sociedad. Reconocidos por ello, continuamos trabajando como empresa socialmente responsable que apuesta a esto, sabiendo que esta articulación hace que las personas puedan dar lo mejor de sí.



## ACCIONES QUE SUMAN

En SanCor Salud creemos que la suma de acciones genera un buen impacto. Hoy, la compañía tiene un rol mucho más activo e importante que años atrás, y esto lleva a un mayor grado de involucramiento en la sociedad. Por ello, continuamos trabajando y consolidando diferentes actividades con responsabilidad social.

### SALUDABLEMENTE

Como parte del aporte de SanCor Salud para generar y potenciar comunidades más saludables y promover el apoyo a iniciativas que ayudan a jóvenes y adolescentes de nuestro país, surgió **Saludablemente**, un proyecto para la promoción de una vida sana, con una importante beta solidaria.

En 2018 empezamos a vislumbrar que el hecho de vivir saludablemente es parte de las elecciones que tomamos para sentirnos bien y que, en ese camino, la salud emocional es muy importante para vivir una vida plena. En este marco, nos propusimos acercar la salud emocional a las comunidades y promover la colaboración a organizaciones de bien público, para potenciar lazos solidarios y la cooperación colectiva por el bien común.

Y pusimos manos a la obra, realizando un acuerdo con UNICEF Argentina, con el fin de que sean ellos los beneficiarios de nuestra movida saludable y solidaria; y convocamos a expertos en la materia para el éxito de la convocatoria. Se sumaron al proyecto el destacado neurocientífico Facundo Manes y los psicólogos Pilar Sordo y Bernardo Stamateas.

Asimismo, en pos de asegurar la transparencia de la gestión de entradas y de los aportes públicos, utilizamos una plataforma virtual, donde los interesados ingresaban, seleccionaban el evento y definían el aporte a realizar. Con entradas agotadas en cada oportunidad y más de 10.000 asistentes, recaudamos \$1.500.000 —gracias al aporte del público— que fue transferido directamente a UNICEF Argentina.

# Elegimos *involucrarnos*

## LLEGAMOS A TODO EL PAÍS

- Rosario
- Córdoba
- Mendoza
- Capital Federal
- Salta
- San Luis
- San Juan
- Neuquén
- Tucumán
- Corrientes
- Villa María
- Río Cuarto
- San Francisco
- Rafaela
- Reconquista
- La Plata
- Pilar
- Comodoro Rivadavia
- Concepción del Uruguay



Con el éxito de esta acción, decidimos profundizar nuestro compromiso de acompañar a las comunidades a crear realidades más sanas, conscientes de que el bienestar y equilibrio se alcanza con la suma de hábitos y acciones todos los días. Por eso, creamos y lanzamos una propuesta comunicacional que lleva este mismo nombre, poniendo especial énfasis en las elecciones de las personas para tener una vida plena.



De esta manera se llevó a cabo **Saludablemente**, de la mano de Bernardo Stamateas y Pilar Sordo. También tuvimos la especial participación del Dr. Facundo Manes.

## LLEGAMOS CON MÁS, PARA ESTAR MÁS CERCA

### Ciclo de Charlas "Liderando Equipos Saludables"

En una tercera etapa, decidimos continuar acompañando a las empresas argentinas y a quienes tienen el rol de liderar equipos de trabajo. Por eso, llegamos a destacadas ciudades del país con nuestro **Ciclo de Charlas "Liderando Equipos Saludables"**, llevando al empresariado claves que permitan crear ambientes de trabajo más sanos y productivos.

En las presentaciones del ciclo, los disertantes brindaron consejos sobre el manejo y resolución de conflictos, presentaron herramientas vinculadas a la implementación de estrategias competitivas, y desarrollaron las últimas tendencias vinculadas al marketing de experiencia.

Con esta acción, llegamos a más de 900 personas, en las ciudades de Río Tercero, Catamarca, Santiago del Estero, General Pico, Trenque Lauquen, Pehuajó, San Rafael, Cipolletti, General Acha, Venado Tuerto, Jujuy, Ushuaia, Resistencia, San Martín, Marcos Juárez, Oberá, Pergamino, San Nicolás, Villa Dolores y Malargüe.



## Jornadas de Salud In Company

### Charlas a cargo de profesionales de Vitus

Acompañamos las iniciativas que buscan el bienestar y la promoción de una vida saludable, diseñando un servicio a partir del cual el cuerpo médico de Vitus llevó a cabo charlas abiertas y adaptables a diversos espacios y destinatarios de las compañías que eligen contar con el servicio de SanCor Salud.

Abordando amplias temáticas de salud relacionadas a Cáncer de Mama, Nutrición, Ambientes Laborales Saludables, entre otros; nuestros profesionales del Centro Médico Vitus brindaron información acerca de los últimos avances científicos, métodos de diagnóstico, medidas de prevención y tratamientos de las patologías más frecuentes.

De esta manera, generamos espacios de intercambio en el que los asistentes tienen la posibilidad de interactuar con los profesionales para evacuar dudas y realizar consultas.

Con esta nueva opción, buscamos promover el bienestar de la comunidad y propiciar el encuentro con conocimientos que hacen a una vida más saludable.

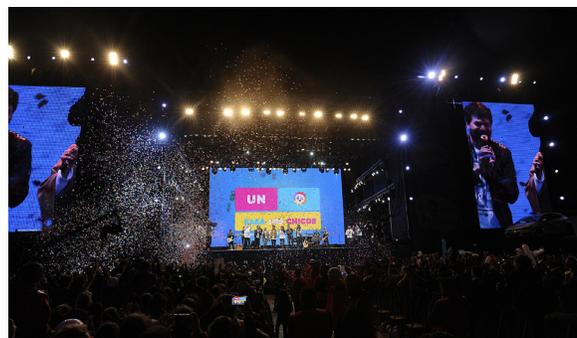
# Elegimos *involucrarnos*



## JUNTO A **unicef** ARGENTINA POR LOS CHICOS

UNICEF Argentina lleva a cabo diferentes programas en todo el país, y nuestra compañía continúa formando parte de ello, participando activamente en la promoción de los derechos del niño, fomentando la educación y la salud para toda la comunidad.

Una vez más, estuvimos junto a UNICEF Argentina en **#UnSol2017**, que tuvo una convocatoria masiva y amplia respuesta de la gente. En esta maratón televisiva solidaria, que se llevó a cabo en Tecnópolis (Buenos Aires), SanCor Salud auspició un divertido momento de entretenimiento y acompañó como Sponsor Plata este clásico de todos los años.



Cerrando el año 2017, nos sumamos a otra importante iniciativa de UNICEF, siendo Main Sponsor de la 2º Edición de la **Cena de Gala de UNICEF Argentina**, donde se recaudaron fondos bajo la consigna "Para cada adolescente una oportunidad".



# Elegimos *involucrarnos*

Comenzando el 2018, seguimos revalorizando nuestro compromiso. **La Carrera UNICEF por la Educación**, además de ser una de las carreras solidarias más emblemáticas del país y contar con un atractivo que la diferencia de otras competencias deportivas, todos los inscriptos colaboran con su aporte para que más adolescentes de todo el país, sin importar el lugar en el que se encuentren, tengan mejores oportunidades para su futuro.

Apoyando esta meta desde 2016, nos sumamos como Sponsor Platino a esta acción que desarrolla UNICEF Argentina, contribuyendo con las comunidades para promover una educación secundaria de calidad para todos los chicos y chicas del país. Como parte de nuestro compromiso, entregamos un cheque en la edición llevada a cabo en Buenos Aires.



22.500 corredores



## PARA QUE VIVAN SALUDABLEMENTE

### Eventos de los que participamos

En SanCor Salud estamos convencidos de que el deporte y la formación promueven el intercambio sociocultural, así como los valores humanos, la solidaridad y la cooperación; y también creemos que el arte y la cultura son herramientas imprescindibles para llevar adelante una vida plena, por ello participamos y apoyamos distintas iniciativas realizadas por Organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, Entidades Sanatoriales, Clubes y Asociaciones de todo el país.

Auspiciamos diversos eventos, congresos y disertaciones, estando cerca de miles de personas en diferentes ciudades del país. También promovemos y participamos en deporte, recreación, formación y cultura, porque todo ello también hace a una vida emocional y física, saludable.

### DEPORTE Y RECREACIÓN

- Adventure Race Villa Allende Run
- Carrera 21K en 9 de julio
- Correcaminata Instituto Radiológico Mar del Plata
- Córdoba Lawn Tennis
- Maratón 42K Quonam Trelew
- Carrera recreativa Rafaela
- 2º fecha Golf Tour de Santiago del Estero
- Maratón Rotary Sunchales
- Maratón 21K Rafaela
- Maratón Sanatorio Allende
- 5ta Edición de la Maratón de la Nieve
- Puerto Madryn Night Race
- Torneo COSAT

**18.510  
PARTICIPANTES**



## FORMACIÓN Y CAPACITACIONES

### Calidad y seguridad del paciente:

- VIII Jornada Abierta del Foro Colaborativo en Calidad y Seguridad en Salud – IECS. Tiene por objetivo expandir la colaboración en iniciativas de calidad y seguridad en Argentina y otros países de Latinoamérica, donde expertos locales e internacionales compartieron sus experiencias y realizaron presentaciones para actualizar conocimientos sobre las nuevas tendencias de calidad y seguridad del paciente.
- 24° Workshop de Cirugía y Endoscopía del Hospital J. B. Iturraspe.
- Jornadas de Innovación en Salud Digital.

### Corporativo:

- Jornadas de Actualización Empresaria. Conferencias sobre temas de actualización para PyMEs.
- Encuentro de RRHH ADRIL Rosario. Ofrece diferentes miradas acerca del contexto actual

en lo referente a la gestión de RRHH y reflexionar acerca del panorama laboral y destacar el valor del capital humano en las organizaciones.

- Willis Towers Watson – Jornada de actualización en Recursos Humanos.

### Tecnologías de la información y la comunicación:

- Córdoba Technology Cluster Semana TIC'S. Evento que permitió la actualización e incorporación de conocimientos, así como la vinculación entre los distintos actores relacionados a las tecnologías de la información y la comunicación.

**2.750 personas  
asistieron**

## ARTE Y CULTURA

- Festival de Teatro Rafaela.
- San Pedro Country Music Festival.
- CADAMDA Tandil – Bajo la consigna “CONSTRUCCIÓN SUSTENTABLE, LA MADERA ES LA SOLUCIÓN”.
- Fiesta de la Confluencia Neuquén.

**378.250  
participantes**

**MÁS DE 430 MIL PERSONAS**

participaron de los eventos donde estuvimos presentes en este período.

## ACOMPañANDO A LOS EMPRENDEDORES Y ONG

A través de nuestra Revista Vida & Salud, compartimos información y divulgamos proyectos que colaboran con la salud de las personas y el planeta. En las ediciones correspondientes al período, distintas asociaciones, organizaciones, instituciones y personajes que realizan iniciativas solidarias dejaron su huella en nuestras publicaciones, llegando a los hogares de todos los Asociados de SanCor Salud y otros públicos.

- Lidia Ortíz de Burry, 20 de años de labor en barrios humildes para ayudar y desarmar a los jóvenes. Recorrió las villas para sacarle las armas a los chicos y se las compró usando toda la herencia que había recibido de su familia. Hoy, sigue sumando buenas acciones, ayudando a escuelas de Formosa y Jujuy.
- CAESA, organización que brinda ayuda a escuelas de frontera en las provincias de Jujuy y Formosa.
- Creando Luz, proyecto que confeccionan pelucas de tela para nenas y capas y máscaras para nenes con cáncer.
- Francisca Mendoza, Cacique de la Comunidad Guaraní Peña Morada de Salta. Abriéndose paso en un rol tradicionalmente asignado a los varones, logró grandes cambios en la vida de su gente y continúa desarrollando un intenso trabajo, para que las raíces de su pueblo se afiancen, crezcan y estén más presentes que nunca.
- Ana Mon, fundó 1004 centros de apoyo comunitario en tres continentes. Los centros son espacios altamente valorados que alimentan cuerpos y espíritus y nutren corazones para un futuro mejor.
- Programa de Turismo Sustentable NOA, un proyecto que da herramientas a los habitantes de la región para iniciar o fortalecer emprendimientos y generar nuevas oportunidades laborales.
- Construcción sustentable, un emprendedor que realizó su casa de barro, respetando el medio ambiente.
- María Sol Ungar, revolucionó la lógica del mercado de la indumentaria con "Sonar", el primer proyecto de ropa táctil para no videntes.

# Elegimos *involucrarnos*



**LIDIA ORTÍZ DE BURRY**



**CAESA**



**CREANDO LUZ**



**FRANCISCA MENDOZA**



**ANA MON**



**TURISMO SUSTENTABLE  
NOA**



**CONSTRUCCIÓN  
SUSTENTABLE**



**SONAR**

07

**Elegimos  
cuidar el**

*medioambiente*

# Capítulo 07

---

Integración de criterios sostenibles a productos y servicios de la compañía; aportes sustentables, concientización y gestión ambiental que impacta en el cuidado del planeta.

## ELEGIMOS CUIDAR EL MEDIOAMBIENTE

La salud y el bienestar de todos están estrechamente relacionados con el medioambiente que nos rodea, en el que las conductas individuales, colectivas y empresariales potencian un desarrollo responsable que impacta en una mejor salud para la comunidad, al tiempo que garantiza la sostenibilidad del planeta.

Lo que elegimos y lo que transmitimos como compañía, es parte de un consumo responsable y del compromiso de colaborar en forma activa para el cuidado de la gente y el medioambiente, a través de nuestras acciones y formas de trabajo.

Como empresa sustentable, nuestro compromiso va más allá de las actividades o campañas que realizamos, porque queremos contagiar positivamente a toda nuestra cadena de valor guiándonos por un mismo modo de actuar; economizando recursos y fomentando el respeto por el planeta.

Queremos lograr un fin último y sumamente importante: el progreso de las comunidades y el bienestar social.

### NUESTRO MODO DE ACTUAR

#### Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.

En SanCor Salud la gestión de RSE es un modelo de comportamiento que nos define y nos guía en la contribución al cuidado del medio ambiente, teniendo siempre presente la disminución del impacto ante cada decisión que tomamos.

Esto se traduce en incorporar nuevos proyectos, nuevas prácticas y tecnologías para el quehacer cotidiano de nuestros colaboradores y al mismo tiempo, para promover mayor conciencia sobre el cuidado de recursos y el planeta.

### ¿CÓMO LO HACEMOS?

- **Todos nuestros ambientes son libres de humo:** esta política rige en todos los edificios desde hace más de 10 años y forma parte del Manual de Convivencia de la empresa.

- **Promovemos un uso responsable del papel:** durante los últimos años profundizamos el sistema de escaneo y digitalización de documentos, reduciendo de manera significativa el acopio de papeles y las cantidades de tinta y espacios utilizados. Asimismo, la realización de impresiones doble faz y la reutilización de papel impreso como hoja borrador son acciones que se ponen en práctica habitualmente.

Tal como mencionamos en capítulos anteriores de este reporte, el desarrollo de Abacom —además de agilizar la atención al Asociado— permite una importante reducción en el uso de papel y de la huella de carbono de la logística.

La implementación de esta innovadora herramienta se realizó de manera gradual desde diciembre de 2017. Respecto de las altas de Asociados que se efectuaron a través de la misma, hemos logrado reducir 1.130 kg de papel.

Por su parte, el Centro Médico Vitus recicla el papel que descarta y colabora con una organización no gubernamental sin fines de lucro, que tiene como misión fundamental contribuir a reducir el hambre de niños y ancianos en la ciudad de Córdoba y alrededores, además de concientizar sobre esta problemática y su solución. Además, en Vitus los pedidos de medicamentos y de prácticas así como el llenado de Historia Clínica de pacientes, se realiza a través de un sistema electrónico, evitando el uso de papel.

# Elegimos cuidar el *medioambiente*

- **E-Factura:** continuamos fomentando la adhesión de nuestros Asociados al sistema de E-Factura, una alternativa a través de la cual cada uno de ellos decide recepcionar su liquidación mensual y comunicaciones vía e-mail evitando así la emisión de correspondencia por correo postal.

En este período contamos con 147.553 Asociados que optaron por este servicio, lo que supone una reducción de 1.770.636 hojas.

Adhesiones a E-Factura	2017/2018	2016/2017
Asociados adheridos	147.553	140.658
Reducciones de papel (por hoja)	1.770.636	1.687.896

- **Cartilla Pendrive:** seguimos enviando a nuestros Asociados el detalle de Prestadores de su Plan de Salud a través de esta tarjeta pendrive que permite consultar la red de forma virtual.

Cartilla Pendrive	2017/2018	2016/2017
Reducciones de papel (por Kg.)	63.675	31.540

- **Bolsas ecológicas:** distribuimos en todo el país 12.840 bolsas ecológicas en los diferentes eventos realizados en este período, reduciendo el uso de bolsas plásticas.

- **Promoción de cuidado del medioambiente:** con el fin de comunicar y transmitir nuestro compromiso, llegamos a todos nuestros colaboradores no sólo a través de campañas de concientización, sino también a través de

cartelería informativa, correos electrónicos, recordatorios de fechas ambientales y publicaciones en Intranet.

Asimismo, difundimos nuestras acciones a través de redes sociales, llegando a nuestros Asociados y Prestadores con la responsabilidad asumida.



29- El dato corresponde a los kilos de papel que se evitó utilizar a partir de las diferentes iniciativas implementadas en el período 2017/2018.

**05 JUN** Día Mundial del Medio Ambiente 



**17 JUN** Día Mundial de Lucha contra la Desertificación 



Empecemos desde el comienzo...



**QUEREMOS DARLE**  
*~ nuevos aires ~*  
**A LA CONCIENTIZACIÓN**  
**DE CUIDAR EL AIRE PURO.**

**16 DE NOVIEMBRE**  
Día Internacional del Aire Puro 

 **CONSEJOS PARA CUIDAR EL AGUA**

- Cerrar la canilla mientras te cepillas los dientes.
- Usar la ducha en lugar de la bañera.
- Evitar el goteo de las canillas.
- Utilizar el lavarropas con la carga completa.

# Elegimos cuidar el *medioambiente*

## Acciones concretas, aportes sustentables

- Clasificamos papeles y cartones en contenedores especiales y exclusivos para este material.

- Trabajamos en la reutilización de cartelería a través de simples modificaciones para que pueda ser reubicada e instalada en otros edificios.

- Realizamos subastas internas de muebles y aparatos electrónicos que ya no utilizamos.

- Mantenemos convenios con diversas empresas a fin de reutilizar los toners de tinta de las impresoras mediante su recarga.

## Preservación de espacios verdes

Contribuimos con el desarrollo y conservación de la Plaza Hurra Llanura, que apadrinamos e intervenimos en el período anterior, bajo criterios de sostenibilidad. De esta manera compartimos nuestros valores y expectativas invitando a la comunidad a disfrutar de este espacio, cuidándolo y respetándolo. Llevamos a cabo diferentes acciones de mantenimiento tanto de los juegos como de los árboles y las plantas; estos últimos vitales para el ecosistema.



## SUMAMOS ACCIONES

Nos comprometemos a:

• **CUMPLIR** con la legislación ambiental vigente aplicable a nuestras actividades

• **PREVENIR** la contaminación a través de nuestras prácticas y operaciones

• **PROMOVER** el uso eficiente de recursos

• **FOMENTAR** la investigación, el desarrollo y el uso de tecnologías y procesos que minimicen impactos ambientales, y la conciencia ambiental en nuestra Cadena de Valor.



## GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestro objetivo es determinar lo que tenemos que hacer para proteger y conservar el medio ambiente, cómo utilizar de manera racional los recursos y cómo lograr un equilibrio entre el crecimiento de la empresa y el impacto en el planeta.

La política de gestión ambiental de SanCor Salud está atravesada por decisiones administrativas,

organizacionales, edilicias y operacionales, que engloban un conjunto de actividades y estrategias desde las cuales abordamos nuestra situación ambiental.

Por ello, trabajamos en la aplicación de mejoras prácticas de conservación ambiental y campañas con el fin de concientizar sobre el uso responsable de recursos.

## Agua

Conscientes de la importancia de este recurso para la vida, orientamos nuestras acciones a hacer un uso racional del mismo, adoptando prácticas sostenibles que nos ayuden a reducir su uso innecesario.

En gran parte de nuestros edificios adoptamos un sistema de canillas de corte automático que

permite utilizar la cantidad de agua necesaria, al tiempo que controlamos su correcto funcionamiento para evitar derrames. Además, continuamos utilizando el sistema de limpieza en seco.

## Energía: apagá la luz, iluminá la tierra

Tenemos en funcionamiento 85 edificios, con equipos e instalaciones, en los cuales brindamos servicio de atención y confort en todo el país.

Debido a nuestro constante crecimiento y nuestro interés de acompañarlo con un buen desempeño, es que invertimos no sólo en infraestructura sino también en nuevas tecnologías que contribuyan a minimizar el impacto energético negativo hacia el medioambiente.

En este sentido, todo el sistema de cartelería de los Centros de Atención Regional (CAR) cuentan con fotocélulas, lo que permite que cada cartel se encienda y se apague de acuerdo a la entrada y salida del sol. Esto nos permite un ahorro de entre 60% y 80% del consumo eléctrico; y brindar beneficios para el medioambiente como la no utilización de mercurio, altamente contaminante para nuestro planeta.

También, al momento de elegir nuestros equipos de refrigeración/calefacción, optamos por aquellos que generan menor consumo; al mis-

mo tiempo que continuamos utilizando los mismos en una temperatura de 24° durante el transcurso del verano optimizando de esta manera la utilización de este recurso.

En este marco, logramos la concientización de nuestros colaboradores comprometiendo a cada uno de ellos a apagar las luces de los espacios comunes cuando no sean utilizados, como sus computadoras luego de la jornada laboral.

## Emisiones

Trabajamos enfocados en reducir el impacto de nuestras operaciones en el ambiente, impulsando el control y disminución de las emisiones totales de efecto invernadero en nuestros procesos y servicios generando alternativas más sustentables.

Si bien tenemos un importante movimiento vehicular dadas nuestras operaciones en todo el país, a partir de distintas propuestas, incentivamos a nuestros colaboradores a contribuir con el cuidado del medioambiente reduciendo la huella de carbono.

Alentamos el movilizarse en bicicleta o caminando al lugar de trabajo, promoviendo sus beneficios en la salud y al mismo tiempo reduciendo el consumo de combustible. Asimismo, continuamos fomentando el uso del sistema de

videoconferencia y de herramientas que permiten realizar llamadas y videollamadas a través de internet para reuniones, lo cual posibilita mantener un contacto cercano a través de la tecnología y optimizar los tiempos de trabajo, así como reducir la contaminación.

En el período 2017/2018 hemos realizado **161**<sup>30</sup> videoconferencias, lo cual nos permitió disminuir **16.346 kg** de emisiones de Co2<sup>31</sup>.

	2017/2018	2016/2017
<b>EMISIONES DE Co2</b>	119.842 KG	276.990 KG

A partir de las diferentes iniciativas sobre el cuidado del medioambiente, hemos logrado reducir un **131,12 %** de Co2 respecto del período anterior.

<b>CONSUMO DE ENERGÍA DENTRO DE LA EMPRESA</b>	2017/2018	2016/2017	VARIACIÓN
Consumo de Electricidad (Kw) (1)	2.130.962	1.457.679	31%
Consumo de Gas (m3) (2)	63.454	58.121	8%
Consumo de Agua (m3) (3)	22.120	15.675	40%

(1) Dato tomado de 81 CAR

(2) Dato tomado de 29 CAR

(3) Dato tomado de 20 CAR

30- Dato obtenido a partir de las reservas de salas destinadas a tal fin.

31- El indicador se obtuvo a partir de los km. que se hubieran recorrido para asistir personalmente a reuniones entre los lugares con los cuales se posee el sistema de videoconferencia, considerando el modelo y año de fabricación de los autos que se utilizan normalmente para estos viajes.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

En un contexto en que la producción de residuos, tanto urbanos como industriales, va en aumento –hecho fuertemente ligado a la actividad económica–, una responsable y adecuada gestión de nuestra parte implica una gran repercusión en la sostenibilidad.

Por ello, nuestras políticas apuntan a generar conciencia sobre la utilización responsable de los recursos con el objetivo de reutilizar y reciclar aquellos elementos que habitualmente descartaríamos.

Aprender a reciclar y reutilizar forma parte de un desafío constante que nos propusimos y asumimos todos los días, no sólo a través de campañas de concientización internas sino también trabajando en conjunto con instituciones de la sociedad civil.

### Residuos patológicos en Vitus

Como parte del grupo empresario, Vitus también aplica las políticas de gestión de residuos. Se continúa almacenando los residuos patógenos generados en bolsas y recipientes autorizados para su posterior recolección, a cargo de una empresa habilitada que cumple con la entrega de Certificados REPAT sobre tratamiento del material retirado.

De esta manera, contribuimos al control de infecciones y de contaminación microbiológica, protegiendo a pacientes, familiares y personal médico.

	2017/2018	2016/2017
Residuos patológicos Vitus	951.6 KG	380 KG

## CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN INTERNAS

RECICLA  
REDUCE  
REUTILIZA



### DESTAPATE

Todas las tapitas recolectadas son destinadas al Hospital Garrahan para su posterior reciclado y Upcycling. En el período 2016/2017 se juntaron 46.760 y en 2017/2018 57.200 tapitas.



### PLASTIQUEMOS

Promueve la recolección de bandejas y vasos plásticos para su posterior reciclado, las cuales son destinadas a instituciones de bien público de la ciudad.



### YO TOMO EN TAZA...

Todos nuestros colaboradores reciben una taza al momento de su ingreso para reducir la utilización de vasos plásticos.  
Período 2016/2017: 400 tazas - Reducción de 480.000 vasos plásticos. Período 2017/2018: 422 tazas - Reducción de 506.400 vasos plásticos

(Dato obtenido teniendo en cuenta el consumo promedio de 5 vasos diarios, multiplicado por la cantidad de días laborales en el año (240) y la cantidad de tazas entregadas)



### PAPEL MÁS PAPEL

Recolectamos el papel utilizado en nuestros edificios de Sede Central Sunchales, los cuales son donados a instituciones de bien público para su posterior reciclado. Durante el período 2016/2017 se recolectaron 1.261 kg y en 2017/2018 3.558 kg.



### RECORCHOLIS

Se trata de una campaña de recolección de corchos los cuales son destinados a Upcycling.

**Haciendo**

*Foco*

08

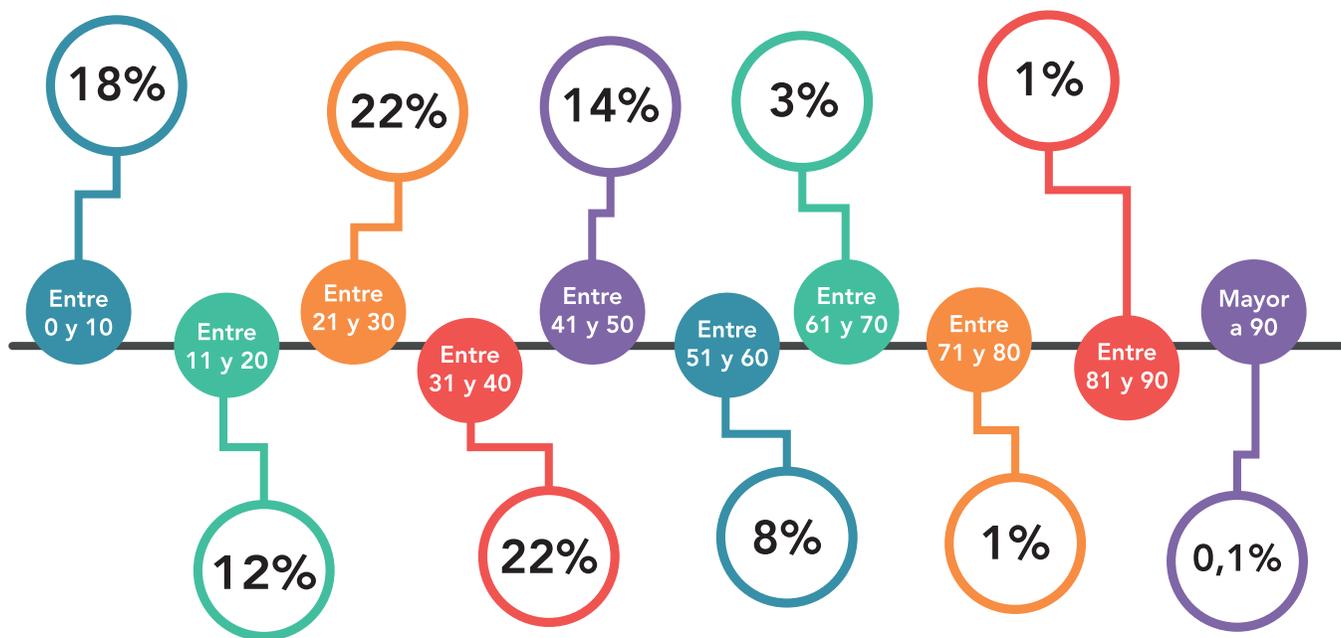
# Capítulo 08

---

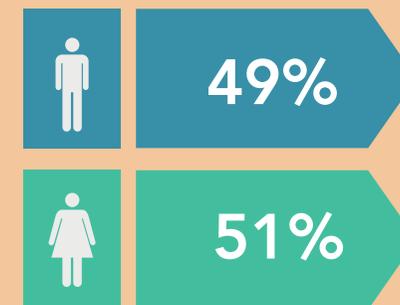
Detalle de datos y números del desempeño, crecimiento y negocios de SanCor Salud.

# ASOCIADOS

## ASOCIADOS POR EDAD



## ASOCIADOS POR SEXO



## ASOCIADOS POR PROVINCIA

	30/06/2018	30/06/2017
Buenos Aires	83.106	76.958
Capital Federal	21.950	23.447
Catamarca	1.735	1.425
Chaco	6.658	4.295
Chubut	4.497	3.842
Córdoba	101.463	96.815
Corrientes	3.945	3.185
Entre Ríos	10.524	8.950
Formosa	5.141	3.864
Jujuy	2.631	2.188
La Pampa	5.782	4.770
La Rioja	3.758	3.423
Mendoza	34.999	32.974
Misiones	3.937	3.076
Neuquén	6.954	6.084
Río Negro	6.844	5.992
Salta	13.828	9.787
San Juan	9.276	12.988
San Luis	8.140	7.659
Santa Cruz	2.850	2.351
Santa Fe	92.500	88.570
Santiago del Estero	5.757	5.350
Tierra del Fuego	7.646	6.950
Tucumán	9.020	6.701
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>452.941<sup>(*)</sup></b>	<b>421.644</b>

(\*) Dato al Cierre de Ejercicio

## ASOCIADOS POR PLANES

	2017/2018	Promedio
\$500	23.877	5%
\$1000	112.905	25%
\$1500	11.071	2%
\$2000	41.129	9%
\$3000	138.054	30%
\$3500	19.966	4%
\$4000	20.072	4%
\$5000	2.647	1%
Otros Planes	83.220	18%
<b>TOTAL</b>	<b>452.941</b>	<b>100%</b>

## DETALLE DE ASOCIADOS

Planes de Salud	2017/2018	2016/2017
OBRAS SOCIALES	52.759	43.795
AUTÓNOMOS	115.655	98.151
DESREGULADO	284.517	279.698
<b>TOTAL</b>	<b>452.941</b>	<b>421.644</b>

## ASOCIADOS ADHERIDOS A SUPRA SALUD

(Módulo odontología, Módulo Prótesis y Módulo de Terapia Alternativa:  
Período 2016-2017 = 400. Período 2017-2018 = 431)

	2017/2018	2016/2017
S10	7.772	8.552
S10-C	3.032	3.555
S10-S	92	101
S20	15.577	17.943
S20-C	3.437	3.939
S20-S	1	2
Supra Salud Alta Complejidad	321.714	293.464
Supra Salud Prótesis	329.899	303.041
Supra Salud Fusión	37	63
Supra Salud Odontológico	276.519	391
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>958.080</b>	<b>631.051</b>

## SupraSalud otorgados

	2017/2018	2016/2017
S10 / S10-C / S10-S	580	637
S20 / S20-C / S20-S	437	700
Supra Salud Alta Complejidad	35	103
Supra Salud Prótesis	5.572	5.944
Supra Salud Odontológico	1.835	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8.459</b>	<b>7.384</b>

## Asociados adheridos a Subsidios

	2017/2018	2016/2017
Subsidio Plan Básico e Integral	9.969	10.714
SUF	83.901	72.092
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>93.870</b>	<b>82.806</b>

## Subsidios otorgados

	2017/2018	2016/2017
Subsidio Plan Básico	135	177
Subsidio Plan Integral	42	41
SUF	60	55
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>237</b>	<b>273</b>

## CENTROS DE ATENCIÓN REGIONAL

### SANCOR SALUD

#### Sede Central Sunchales

Sunchales (CP 2322) - Av. Independencia 206

#### Sede Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CP 1040) – Sarmiento 801

#### Ciudad Autónoma de Buenos Aires

##### Barrio Norte

Av. Las Heras 2902 –

##### Belgrano

Ciudad de la Paz 2386 –

##### Caballito/Flores

Rivadavia 6170 -

##### Villa Urquiza

Avda. Triunvirato 4063 –

#### Provincia de Buenos Aires

##### Lanús

Av. Hipólito Yrigoyen 4135 –

##### Monte Grande

Ameghino 228 –

##### Morón

25 de Mayo 388 –

##### Pilar

Mayor V. Vergani 500 –

##### San Isidro

25 de Mayo esq. Martín y Omar -

##### San Justo

Avda. Comisionado Indart 2402 -

##### San Martín

Intendente Campos 1966 –

##### San Miguel

Av. Balbín 963 –

##### Bahía Blanca

Las Heras 406 –

##### Chascomús

Libres del Sur 151 -

##### La Plata

Diagonal 74 N° 1909 –

##### Luján

San Martín 986 –

##### Mar del Plata

Av. Independencia 2342 -

##### Necochea

Calle 63 N° 2810 –

##### Olavarría

Vicente López 3158 -

#### Pergamino

9 de Julio y Av. de Mayo –

#### Pinamar

Av. Bunge 1453 –

#### San Nicolás

Av. Mitre 114 –

#### Tandil

Gral. Rodríguez 921 –

#### Trenque Lauquen

Calle Oro 153 -

#### Zárate

Alte. Brown 118 –

#### Provincia de Santa Fe

##### Santa Fe

25 de Mayo 3318 –

##### Esperanza

Aaron Castellanos 1859 –

##### Rafaela

José Ingenieros 25 esq. Bv. Santa Fe –

##### Reconquista

9 de Julio 702 –

**Rosario**

Bv. Oroño 987 –

**Santo Tomé**

Obispo Gelabert 1970 –

**Venado Tuerto**

Av. Casey 31 –

**Provincia de Córdoba**

**Córdoba**

San Luis 145 (Pta. Baja) –

**Arroyito**

Sarmiento 1102 -

**Brinkmann**

Av. Moreau de Justo 640 -

**Cerro de las Rosas**

Av. Rafael Núñez 5021 –

**Marcos Juárez**

Francisco Beiro 161 -

**Morteros**

(CP 2421) - J.B. Cabral 23 –

**Río Cuarto**

(CP 5800) - Echeverría 314 –

**San Francisco**

Bv. 9 de Julio 1338 –

**Villa Carlos Paz**

Av. Cárcano 78 -

**Villa María**

Corrientes 690 esq. Mariano Moreno -

**Provincia de Catamarca**

**Catamarca**

Rivadavia 381 –

**Provincia de Chaco**

**Resistencia**

Don Bosco 113 –

**Roque Saenz Peña**

9 de Julio 429 –

**Provincia de Chubut**

**Trelew**

Inmigrantes 109 -

**Comodoro Rivadavia**

Av. San Martín 123 –

**Puerto Madryn**

Gobernador Maíz 403 –

**Provincia de Corrientes**

**Corrientes**

Mendoza 1110 –

**Provincia de Entre Ríos**

**Paraná**

Pellegrini 301 -

**Concepción del Uruguay**

Urquiza esq. 8 de Junio –

**Concordia**

La Rioja 760 –

**Guauguaychú**

San Martín 1000 –

**Provincia de Formosa**

**Formosa**

Rivadavia 1096 –

**Provincia de Jujuy**

**Jujuy**

Alvear 1400 esq. Gral. Paz –

**Libertador Gral. San Martín (Ledesma)**

Entre Ríos 220 –

**Provincia de La Pampa**

**Santa Rosa**

Alem 296 -

**General Pico**

Calle 20 N° 894 –

**Provincia de La Rioja**

**La Rioja**

Buenos Aires 264 –

**Chilecito**

San Martín 197 –

## Provincia de Mendoza

### Mendoza

San Martín 695 –

### Luján de Cuyo

Mariano Moreno 39 –

### San Martín

Nogués 28 (Planta baja - Local 2) –

### San Rafael

C.W. Lencinas 18 –

## Provincia de Misiones

### Posadas

Colón 2192 (Local 2) –

### Eldorado

América 12 –

### Oberá

Av. Libertad 701 –

## Provincia de Neuquén

### Neuquén

Rivadavia 411 -

## Provincia de Río Negro

### Viedma

Álvaro Barros 482 (of. 1) –

### Bariloche

Av. San Martín 545 –

### General Roca

Mitre 1229 (Local 1) –

## Provincia de Salta

### Salta

Av. Belgrano y Zuviría –

## Provincia de San Juan

### San Juan

Av. Córdoba 242 (Este) –

## Provincia de San Luis

### San Luis

Colón 1190 –

### Villa Mercedes

Ardiles 5 esq. Pedernera –

## Provincia de Santa Cruz

### Río Gallegos

Rivadavia 219 –

## Provincia de Santiago del Estero

### Santiago del Estero

Mitre esq. 25 de Mayo -

## Provincia de Tierra del Fuego

### Ushuaia

Av. Maipú 1399 –

## Provincia de Tucumán

### San Miguel de Tucumán

Ildefonso de las Muñecas 701 –

## Concepción de Tucumán

España 1315 –

### Yerba Buena

Av. Aconquija 1313 –

## STAFF MÉDICO S.A. —————

## Provincia de Mendoza

### Mendoza

Av. San Martín 815 –

### Luján de Cuyo

Mariano Moreno 54 –

## ENTIDADES - CADENA DE VALOR

### ORO ROSA

#### Provincia de Buenos Aires

- Bolívar
- Balcarce
- Chacabuco

#### Provincia de Chaco

- Charata

#### Provincia de Córdoba

- Villa Allende
- Jesús María
- Bell Ville
- Río Tercero

#### Provincia de Corrientes

- Curuzu-Cuatia
- Paso De Los Libres

#### Provincia de Entre Ríos

- Villaguay
- Chajarí
- Gualeguay
- Nogoyá
- Victoria

#### Provincia de La Pampa

- Pehuajó
- 9 de julio

#### Provincia de Mendoza

- Rivadavia
- Tunuyán

#### Provincia de Misiones

- Virasoro
- Santo Tomé

#### Provincia de Neuquén

- Plottier
- Esquel

#### Provincia de Río Negro

- Villa Regina
- Cinco Saltos

#### Provincia de Salta

- Metán

#### Provincia de San Juan

- Santa Lucía

#### Provincia de San Luis

- Villa Dolores

#### Provincia de San Santa Fe

- Granadero Baigorria
- Casilda
- Villa Constitución
- Cañada

### ORO AMARILLO

#### Provincia de Buenos Aires

- Cañuelas
- Chivilcoy
- Marcos Paz
- Mercedes

#### Provincia de Córdoba

- Alta Gracia

#### Provincia de Corrientes

- Goya

#### Provincia de Formosa

- Clorinda

#### Provincia de Jujuy

- San Pedro de Jujuy
- Tartagal

## **Provincia de Mendoza**

- Maipú

## **Provincia de Neuquén**

- Centenario

## **Provincia de Salta**

- Orán

## **Provincia de Tierra del Fuego**

- Río Grande

## **ORO ROJO**

## **Provincia de Buenos Aires**

- Salto
- Colón
- Baradero
- Rojas
- Coronel Bradsen

## **Provincia de Córdoba**

- Balnearia
- La Tordilla Norte
- Altos De Chipión
- Devoto

- San Basilio
- Serrano
- Ucacha
- Porteña
- Corral De Bustos
- Oliva
- Monte Maíz
- Río Segundo
- Hernando
- Laborde
- Las Varillas
- Laguna Larga
- Monte Buey
- Alejandro
- Laboulaye
- General Deheza
- La Carlota
- Justiniano Posse
- Río Ceballos
- Arias
- Embalse

## **Provincia de Entre Ríos**

- La Paz
- Diamante
- Federal
- Colón
- Crespo

## **Provincia de La Pampa**

- Castex

## **Provincia de Mendoza**

- General Alvear
- Malargüe

## **Provincia de Misiones**

- Puerto Rico
- Apóstoles
- Leandro N. Alem

## **Provincia de Neuquén**

- San Martín de los Andes
- Rincón de los Sauces

## **Provincia de Río Negro**

- San Antonio Oeste

## DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN

### Provincia de San Luis

- Merlo

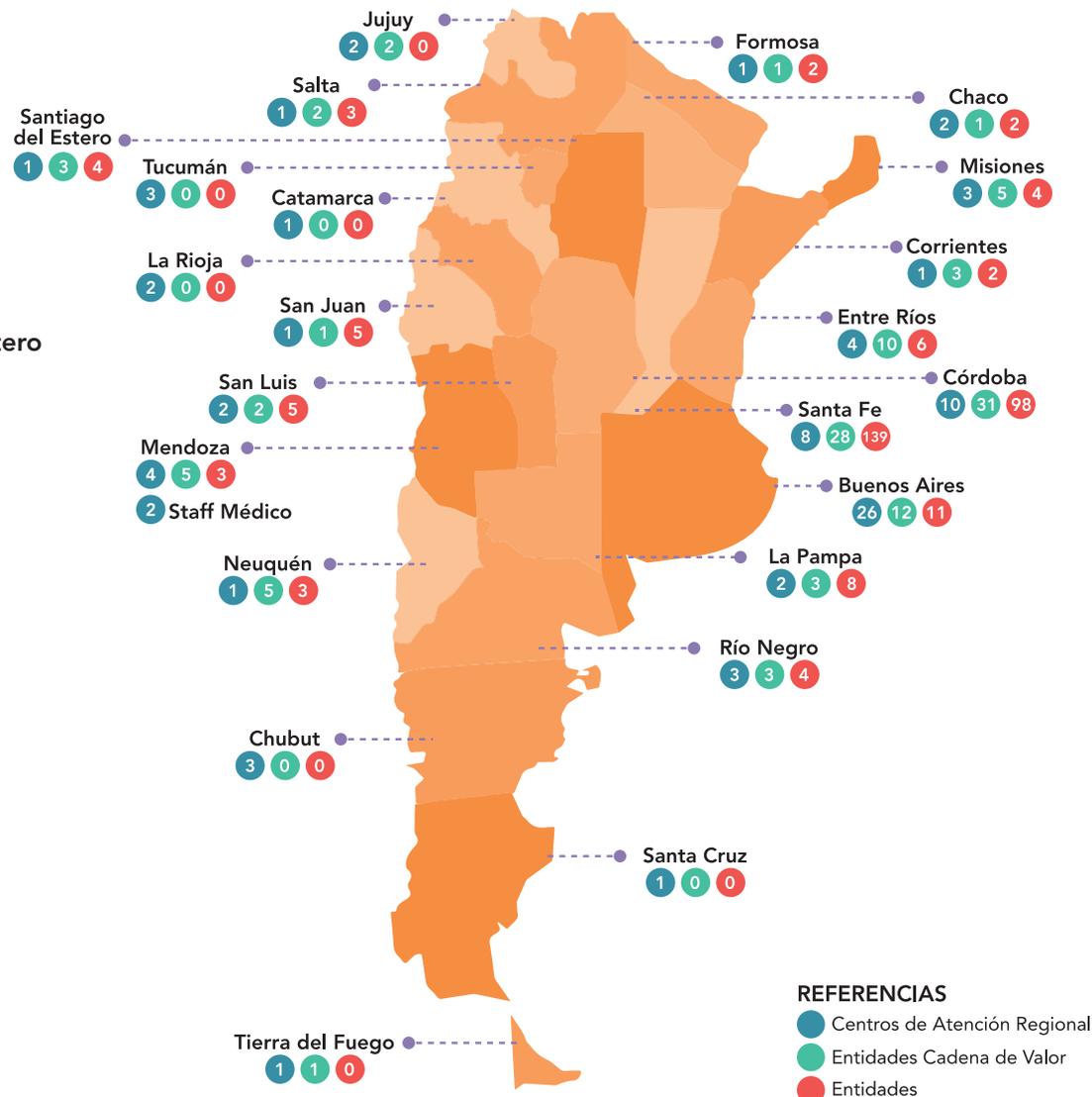
### Provincia de Santa Fe

- Suardi
- San Guillermo
- San Javier
- Sastre
- Tostado
- Las Rosas
- Firmat
- Rufino
- Villa Cañas
- Capitán Bermúdez
- Gálvez
- Carcarañá
- Villa Trinidad
- Las Parejas
- El Trébol
- San Jorge
- San Justo
- Villa Ocampo
- Arroyo Seco

- Arrecife
- Chañar Ladeado
- Ceres
- Calchaqui
- Gobernador Crespo

### Provincia de Santiago del Estero

- Frías
- Añatuya
- Quimili



### REFERENCIAS

- Centros de Atención Regional
- Entidades Cadena de Valor
- Entidades

## INDICADORES DE CAPITAL HUMANO

	30/06/2018			30/06/2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Por Empresa</b>						
AMS	542	930	1472	476	851	1327
SMP	1	24	25	2	27	29
OSPERSAAMS	16	105	121	6	94	100
STAFF	10	9	19	5	4	9
CRESCENS	-	-	-	-	-	-
<b>Por Categoría</b>						
DIRECTORES / GERENTES	21	6	27	15	5	20
JEFATURAS	26	30	56	26	24	50
SUPERVISORES	35	57	92	35	46	81
ANALISTAS	40	87	127	32	54	86
ADMINISTRATIVOS	54	137	191	36	133	169
AUXILIARES	129	457	586	117	452	569
ASESORES COMERCIALES	262	280	542	227	257	484
SECRETARIOS / COORDINADORES	2	14	16	1	5	6
<b>Por tipo de Empleo</b>						
JORNADA COMPLETA	639	952	1591	471	956	1427
TIEMPO PARCIAL	19	27	46	18	20	38

INDICADORES DE CAPITAL HUMANO	30/06/2018			30/06/2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Por tipo de Contrato</b>						
CONTRATO INDEFINIDO O PERMANENTE	497	964	1461	452	902	1354
CONTRATO DE DURACIÓN DETERMINADA O TEMPORAL	72	104	176	37	74	111
<b>Por Región</b>						
SEDE CENTRAL SUNCHALES	206	430	636	163	373	536
SEDE BUENOS AIRES	38	81	119	54	125	189
CAR	324	534	858	260	453	713
FARMACIAS	1	18	19	1	21	22
VITUS	0	5	5	1	4	5
<b>Por Edad</b>						
18 – 29 AÑOS	139	284	423	117	251	368
30 – 39 AÑOS	209	469	678	165	439	604
40 – 49 AÑOS	135	220	355	127	183	310
MÁS DE 50 AÑOS	86	95	181	80	103	183
<b>CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADOS</b>	<b>569</b>	<b>1068</b>	<b>1637</b>	<b>489</b>	<b>976</b>	<b>1327</b>

## COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y REGIÓN

	2017/2018	
	PERMANENTE	TEMPORARIO
Sede Central Sunchales	586	50
Sede Buenos Aires	110	9
CAR	671	106
Farmacias	18	1
Vitus	4	1

## EMPLEADOS POR TIPO DE CONVENIO

	2017/2018			2016/2017		
	UTEDYC	COMERCIO	FATSA	UTEDYC	COMERCIO	FATSA
<b>Dentro de Convenio</b>	1136			1053		
	1.102	16	18	1.028	71	8
	67.31%	0.98%	1.10%	70%	0.66%	1.22%
<b>Fuera de Convenio</b>	501			422		
	30.60%			28%		

## COLABORADORES POR CATEGORÍA Y GRUPOS ETARIOS AL 30/06/2017

	18 – 29 años	30 – 39 años	40 – 49 años	Más de 50 años
DIRECTORES / GERENTES	-	1	6	13
JEFES	-	18	16	15
SUPERVISORES	4	30	25	21
ANALISTAS	17	34	25	12
ADMINISTRATIVOS	45	77	32	15
AUXILIARES	234	239	67	29
ASESORES COMERCIALES	67	201	142	74
SECRETARIOS / COORDINADORES	1	1	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>601</b>	<b>313</b>	<b>183</b>

## COLABORADORES POR CATEGORÍA Y GRUPOS ETARIOS AL 30/06/2018

	18 – 29 años	30 – 39 años	40 – 49 años	Más de 50 años
DIRECTORES / GERENTES	0	3	11	13
JEFES	2	17	20	17
SUPERVISORES	6	42	26	18
ANALISTAS	35	55	34	12
ADMINISTRATIVOS	47	92	37	13
AUXILIARES	255	229	67	28
ASESORES COMERCIALES	77	230	160	75
SECRETARIOS / COORDINADORES	1	10	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>423</b>	<b>678</b>	<b>356</b>	<b>180</b>

# PRESTADORES

## PRESTADORES POR CATEGORÍA

CATEGORÍA	01/07/2017 al 30/06/2018	01/07/2016 al 30/06/2017
	PRESTADORES	PRESTADORES
ASOCIACIÓN/SOCIEDAD/RED	305	291
CÁMARA	6	6
PRÓTESIS-ORTESIS	233	202
CENTRO	752	736
CÍRCULO/COLEGIO	228	222
CLÍNICA/FUNDACIÓN/POLICLÍNICO/INSTITUTO/SANATORIO	563	554
CONSULTORIO	18	18
FARMACIA	44	40
DROGUERÍA	-	7
FEDERACIÓN	19	18
HOSPITAL/SAMCO	69	74
INTERNACIÓN DOMICILIARIA	12	12
LABORATORIO	20	14
ÓPTICA	511	461
PROFESIONAL	4.691	4.501
VACUNATORIO	10	10
TRANSPORTE	34	34
<b>TOTAL</b>	<b>7.515</b>	<b>7.200</b>

## PRESTADORES POR PROVINCIA

DISTRITO	01/07/2017 al 30/06/2018	01/07/2016 al 30/06/2017
	PRESTADORES	PRESTADORES
BUENOS AIRES – CABA	1.713	1.626
CATAMARCA	23	19
CHACO	26	25
CHUBUT	59	51
CÓRDOBA	2.199	2.193
CORRIENTES	144	119
ENTRE RÍOS	132	103
FORMOSA	21	17
JUJUY	24	18
LA PAMPA	36	29
LA RIOJA	46	32
MENDOZA	558	535
MISIONES	65	53
NEUQUÉN	52	46
RÍO NEGRO	68	52
SALTA	149	135
SAN JUAN	141	150
SAN LUIS	139	131
SANTA CRUZ	58	49
SANTA FE	1.652	1.594
STGO. DEL ESTERO	73	69
TIERRA DEL FUEGO	61	56
TUCUMÁN	76	98
<b>TOTAL</b>	<b>7.515</b>	<b>7.200</b>

## CANTIDAD DE LOCALIDADES ALCANZADAS POR LA RED, POR PROVINCIAS

Distrito	01/07/2017 al 30/06/2018		01/07/2016 al 30/06/2017	
	Cantidad de Localidades	Cantidad de Prestadores	Cantidad de Localidades	Cantidad de Prestadores
CABA – Buenos Aires	536	46.178	501	26.112
Catamarca	43	1.783	37	1.635
Chaco	50	3.203	48	3.009
Chubut	22	2.212	26	1.868
Córdoba	351	22.160	329	15.746
Corrientes	45	2.931	44	2.846
Entre Ríos	75	6.238	77	6.179
Formosa	27	1.408	29	1.403
Jujuy	27	2.167	25	1.916
La Pampa	39	1.785	50	1.830
La Rioja	22	1.377	20	1.171
Mendoza	67	8.117	74	6.085
Misiones	57	3.187	55	2.738
Neuquén	29	3.211	31	3.172
Río Negro	32	2.645	36	2.603
Salta	52	5.685	51	4.914

**CANTIDAD DE LOCALIDADES ALCANZADAS POR LA RED, POR PROVINCIAS**

Distrito	01/07/2017 al 30/06/2018		01/07/2016 al 30/06/2017	
	Cantidad de Localidades	Cantidad de Prestadores	Cantidad de Localidades	Cantidad de Prestadores
San Juan	32	4.786	24	1.103
San Luis	30	1.730	31	1.602
Santa Cruz	15	721	15	667
Santa Fe	274	21.508	283	19.456
Santiago del Estero	45	2.462	51	2.325
Tierra del Fuego	2	627	3	353
Tucumán	58	7.134	71	7.323
<b>TOTAL</b>	<b>1.930</b>	<b>153.255</b>	<b>1.911</b>	<b>116.056</b>

MONTOS PAGADOS A PRESTADORES POR CENTRO DE ATENCIÓN

	01/07/2017 al 30/06/2018	01/07/2016 al 30/06/2017
CAR CÓRDOBA	886.365.690,56	587.253.412,62
CAR RIO CUARTO	168.473.898,61	119.697.217,49
CAR MORTEROS	83.633.148,81	68.506.568,83
CAR SANTA FE	327.877.637,52	243.900.418,78
CAR ROSARIO	675.619.374,29	506.548.021,01
SEDE BUENOS AIRES	1.164.021.675,31	759.180.898,21
CAR SAN FRANCISCO	125.827.971,24	104.174.042,03
CAR RAFAELA	160.086.826,70	114.220.997,13
CAR SUNCHALES	50.162.870,30	34.735.772,00
CAR VILLA MARÍA	54.930.232,37	38.915.961,06
CAR SAN JUAN	90.936.122,02	81.356.988,65
CAR VENADO TUERTO	94.428.821,48	80.415.249,10
CAR MENDOZA	257.884.575,64	165.806.939,89
CAR SALTA	119.161.382,43	73.273.505,85
CAR TUCUMÁN	57.423.791,57	28.257.772,91
CAR LA RIOJA	13.119.076,72	8.225.444,77

**MONTOS PAGADOS A PRESTADORES POR CENTRO DE ATENCIÓN**

	01/07/2017 al 30/06/2018	01/07/2016 al 30/06/2017
CAR JUJUY	17.170.832,93	8.530.112,76
CAR USHUAIA	91.441.515,39	60.045.288,36
CAR SANTIAGO DEL ESTERO	30.372.675,20	21.774.359,23
CAR PARANÁ	78.116.847,25	44.250.043,01
CAR SAN LUIS	48.823.079,03	31.143.874,10
CAR CATAMARCA	7.011.847,79	3.811.561,33
CAR NEUQUÉN	70.916.644,41	37.708.646,19
CAR SANTA ROSA	46.928.669,82	23.354.144,57
CAR GRAL. ROCA	51.464.385,23	28.911.284,21
CAR RESISTENCIA	37.278.401,01	17.408.879,38
CAR CORRIENTES	25.903.032,68	9.480.919,69
CAR POSADAS	19.399.940,71	10.148.924,02
CAR PERGAMINO	12.816.679,40	8.416.248,31
CAR SAN NICOLÁS	19.251.786,53	9.040.725,46
CAR SANTO TOMÉ	1.238.122,37	1.064.062,88
CAR RÍO GALLEGOS	15.892.968,39	7.071.745,28

**MONTOS PAGADOS A PRESTADORES POR CENTRO DE ATENCIÓN**

	01/07/2017 al 30/06/2018	01/07/2016 al 30/06/2017
CAR BARILOCHE	20.186.849,77	-
CAR COMODORO RIVADAVIA	25.324.598,57	-
CAR FORMOSA	50.104.075,13	26.646.466,04
CAR PUERTO MADRYN	10.916.301,06	5.473.058,16
CAR ESPERANZA	25.946.849,52	22.398.083,52
CAR SAN MARTÍN (MENDOZA)	5.759.717,50	3.525.589,63
CAR GENERAL PICO	5.598.923,52	3.080.647,63
CAR ARROYITO	12.877.432,68	11.707.930,92
CAR RECONQUISTA	19.022.228,02	12.190.119,02
CAR GUALEGUAYCHÚ	10.588.347,98	5.088.556,69
CAR BRINKMANN	6.264.833,97	5.270.981,23
CAR BARILOCHE	20.186.849,77	8.533.002,60
CAR MORÓN	6.476.362,84	3.995.182,33
CAR COMODORO RIVADAVIA	25.324.598,57	15.431.055,90
CAR VILLA MERCEDES	12.495.201,81	3.604.499,19
CAR SAN RAFAEL	13.249.594,04	8.495.959,60

**MONTOS PAGADOS A PRESTADORES POR CENTRO DE ATENCIÓN**

	01/07/2017 al 30/06/2018	01/07/2016 al 30/06/2017
CAR CERRO LAS ROSAS	22.007.163,04	13.447.252,49
CAR MARCOS JUAREZ	76.022.117,36	54.914.975,06
CAR TRENQUE LAUQUEN	9.534.690,98	4.956.964,38
CAR ROQUE SAEZ PEÑA	285.310,28	161.966,92
CAR CONCORDIA	2.305.597,70	799.612,93
CAR CHILECITO	2.755.150,18	1.740.641,90
CAR MAR DEL PLATA	58.164.423,92	11.348.461,01
CAR OBERÁ	2.443.829,95	1.173.311,46
CAR LA PLATA	98.228.300,80	27.526.975,87
CAR TANDIL	5.542.295,84	928.186,53
CAR LANÚS	83.341,07	9.566,10
CAR PILAR	130.699.855,38	80.992.231,72
CAR SAN JUSTO	151.270.445,18	91.514.988,32
CAR ZÁRATE	1.179.741,71	131.000,19
CAR SAN MIGUEL	49.755.640,45	33.694.262,78
CAR CONCEPCIÓN	1.654.690,30	348.969,41

**MONTOS PAGADOS A PRESTADORES POR CENTRO DE ATENCIÓN**

	01/07/2017 al 30/06/2018	01/07/2016 al 30/06/2017
CAR CHASCOMÚS	1.068.595,35	1.117.051,17
CAR BELGRANO	22.868.895,20	13.499.776,33
CAR SAN ISIDRO	145.050.841,88	92.407.251,76
CAR OLAVARRÍA	3.085.833,90	321.714,80
CAR BAHIA BLANCA	2.696.060,81	585.475,42
CAR VIEDMA	1.918.384,74	122.030,27
CAR VILLA CARLOS PAZ	7.371.831,26	4.949.770,11
CAR YERBA BUENA	1.945.625,24	1.143.078,83
CAR PINAMAR	331.593,78	87.150,09
CAR LUJÁN DE CUYO	3.529.307,40	1.465.551,34
CAR LEDESMA	344.416,74	31.598,63
CAR CONCEPCIÓN DEL URUGUAY	599.410,36	469.684,99
CAR TRELEW	7.502.174,24	2.697.797,12
CAR ELDORADO	1.520.405,70	671.396,14
CAR SAN MARTÍN (BS. AS.)	41.106.074,43	24.116.421,55
CAR NECOCHEA	5.765,40	-
<b>TOTAL</b>	<b>6.027.181.099,03</b>	<b>3.939.446.277,19</b>

# Logros y *desafíos*

09

# Capítulo 09

---

Los objetivos cumplidos y alcanzados, y hacia dónde vamos como Empresa de Medicina Prepaga que asume el compromiso de trabajar en la sustentabilidad y sostenibilidad.

# Estrategia de RSE\*

01

Desde el año 2017 incorporamos un nuevo actor en la Cadena de valor: las **Entidades de Cadena de Valor**. Hemos reforzado el diálogo mediante la implementación de canales exclusivos para las mismas, manteniéndolas informadas y actualizadas para lograr una correcta atención. Además, mediante la implementación de objetivos específicos, identificamos los aspectos que requieren futuras mejoras.

02

Gestionamos y logramos la adhesión a la **Red Argentina de Pacto Global**, para reforzar el compromiso asumido con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, publicada por la ONU. Cabe destacar que este Reporte es la primera Comunicación para el Progreso, elaborado según las tendencias, actualizaciones y lineamientos de sustentabilidad, utilizando los nuevos estándares GRI. La Comunicación para el Progreso es un requerimiento para todos los miembros del Pacto.

03

Seguimos generando conciencia sobre la Responsabilidad Social Empresaria, y logrando **mayor compromiso** por parte de nuestros Colaboradores mediante presentaciones y campañas internas.

04

En el marco del **proyecto de Activados**, hemos finalizado e implementado cuatro grandes proyectos para mejorar la experiencia del Asociado con SanCor Salud: Proceso de Alta de un Asociado, canales de comercialización, Experiencia del Asociado y Atención al Asociado. Además, seguimos profundizando la gestión de la calidad sumando tres nuevos proyectos: Auditoría Médica, Asociado Corporativo y Experiencia de los Prestadores. Todo esto, atravesado con una permanente Gestión del Cambio.

LOGROS  
2017/2018

DESAFÍOS  
2018/2019

- ▶ Continuaremos apoyando y promoviendo los diez principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, haciéndolos parte de nuestra estrategia, cultura y acciones cotidianas en nuestra compañía.
- ▶ Iniciaremos un programa que integre **salud y educación**, ejes de acción estratégicos de la empresa.
- ▶ Continuaremos con la propulsión de la gestión de la **Calidad**, profundizando el trabajo en los ejes planteados.

\* Más información, página 46 de la 4ª Edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

## Asociados\*

01

Sumamos valor a nuestros productos y mejoramos la cobertura tanto en prestaciones, profesionales y servicios para nuestra línea de planes. En función a ello, incorporamos la Línea Exclusive que se compone del **Plan SanCor 5000** y del **Plan SanCor 6000**, que brinda una amplia cobertura médica, con el más alto nivel de protección e innovadoras técnicas al servicio de la salud. Además, sumamos el **Plan S4500**, una de las propuestas más completas de nuestra línea de productos.

02

Seguimos sumando **Tótems de Atención**, herramienta que garantiza la trazabilidad de la atención al Asociado para el seguimiento de objetivos medibles. Además incorporamos mejoras en el Sistema de Contacto y en la Web de Autogestión de Prestadores, para una experiencia positiva con SanCor Salud. Implementamos **ABACOM**, una aplicación móvil a través de la cual podemos gestionar el Alta de un Asociado.

03

Creamos una nueva versión de nuestra página web, más accesible y pensada para que nuestra cadena de valor tenga una experiencia positiva haciendo su vida más fácil y encuentre soluciones.

04

Diseñamos los procesos claves para nuestros servicios, con la premisa de simplificación, integración de información y la mirada transversal e integral de los procesos para la consecución de objetivos, con el foco en el Asociado y con mediciones específicas que nos permitan superarnos.

LOGROS  
2017/2018

DESAFÍOS  
2018/2019

- ▶ Continuaremos **escuchando las necesidades** de nuestros Asociados para satisfacerlas mediante la permanente mejora en nuestros productos.
- ▶ Generaremos **más experiencias positivas** en el servicio que brindamos, respondiendo a las exigencias del mercado con inmediatez, haciendo foco en la anticipación y en la elección de las estrategias adecuadas para cada medio de comunicación y cada cliente que se contacte.
- ▶ Aprovecharemos la potencialidad de nuestros medios de comunicación para concientizar sobre una **vida saludable**.
- ▶ Seguiremos trabajando en la **creación de soluciones integrales**, teniendo en cuenta las necesidades de nuestra cadena de valor mediante la redefinición de nuestros procesos internos.

\* Más información, página 90 de la 4ª Edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

# Asociados

Continuación de pág. 135

05

Mediante la definición de un Modelo de Atención —basado en lograr la mejor experiencia del Asociado a partir de la resolución de la gestión en el primer contacto—, establecimos indicadores que aseguran el cumplimiento del mismo; como así también la creación del sector **Gestor de Respuesta**, para garantizar la resolución de requerimientos y la información certera a los Asociados.

06

Mejoramos la **experiencia de nuestros Asociados** a partir de la evaluación y seguimiento constante de los indicadores establecidos en el Modelo de Atención.

07

Contamos con los primeros resultados de las nuevas mediciones implementadas para evaluar la experiencia de nuestros Asociados con SanCor Salud; con el objetivo de conocer el nivel de esfuerzo de un Asociado para realizar un trámite o consulta (**CES**), la lealtad con nuestra empresa (**NPS**), y el nivel de satisfacción de nuestros Asociados (**ISC**).

DESAFÍOS  
2018/2019

▶ Desarrollaremos nuevas **herramientas de medición** y perfeccionaremos las aplicadas, a fin de mejorar la construcción de indicadores.

LOGROS  
2017/2018

## Capital Humano\*

**01** Logramos participar activamente en la **estrategia de la compañía** a través de la redefinición de roles que permitieron acompañar la implementación de acciones.

**02** Desarrollamos mejoras en el **esquema de remuneración** mediante herramientas específicas considerando criterios precisos y objetivos del puesto de trabajo y el desempeño demostrado. Esto permitió generar un reordenamiento salarial logrando una equidad interna y externa.

**03** Implementamos la **Universidad Corporativa (UNI)**, un espacio que integra y unifica todas las acciones de capacitación con el fin de planificar el entrenamiento y brindar las herramientas alineadas a los objetivos estratégicos del negocio, además implementamos herramientas de evaluación de perfiles y de potencial.

**04** Creamos el sector de **comunicación interna** instaurando un esquema de comunicación en cascada e implementando campañas para tal fin. Además, se desarrollo un nuevo rol a nivel corporativo denominado Gestor del Cambio.

**05** Incorporamos **nuevos colaboradores** mediante diferentes medios de búsqueda y selección. Nos enfocamos en perfiles profesionales con experiencia en el rubro y en empresas de primer nivel.

## DESAFÍOS 2018/2019

▶ Afianzaremos la **formación y el entrenamiento** a través de nuestra **Universidad Corporativa**, sumando nuevas capacitaciones y posibilidades de estudio.

▶ Seguiremos promoviendo e impulsando el **cambio organizacional** enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

▶ Profundizaremos en el **desarrollo de nuestros colaboradores**, generando cuadros de reemplazo y planes de sucesión.

## LOGROS 2017/2018

\* Más información, página 124 de la 4ª Edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

## Comunidad\*

01

Llevamos a cabo charlas con importantes referentes de la Salud Emocional, realizando un acuerdo con **UNICEF Argentina**, con el fin de que sean ellos los beneficiarios de nuestra movida saludable y solidaria. También, realizamos **Ciclo de Charlas "Liderando Equipos Saludables"** destinado a empresarios y organizaciones. En materia de educación, seguimos acompañando mediante acciones, tales como el **Padrinazgo de Escuela N°74 "Justo José de Urquiza"** de Estación Sosa y fuimos partícipes del Programa Padrinos de Lectura.

DESAFÍOS  
2018/2019

▶ Continuamos **ampliando nuestro compromiso** y participación de la comunidad, mediante diversas acciones vinculadas a la salud y educación.

## Medioambiente\*\*

01

Implementamos una **estrategia** para comenzar a separar los residuos dentro de la organización, logrando de esta manera ampliar el alcance de nuestros indicadores ambientales.

▶ Seguiremos **generando conciencia** en nuestros colaboradores acerca del uso responsable de los recursos, como así también las consecuencias de nuestro accionar sobre el planeta.

▶ Profundizaremos además nuestras campañas internas y **sumaremos acciones** que permitan mejorar nuestro compromiso con el planeta.

LOGROS  
2017/2018

\* Más información, página 150 de la 4° Edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

\*\* Más información, página 164 de la 4° Edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

## Prestadores\*

01

Creamos un proceso estandarizado para mejorar la experiencia con nuestros Prestadores a partir de la confección de un **Manual de procedimientos** y creación de una herramienta para gestionar los convenios con los prestadores.

## Proveedores

01

Fortalecimos nuestra **Política de Relacionamento con Proveedores** a partir de la definición de un proceso de compras, que establece su evaluación y selección a través de criterios objetivos y transparentes, de acuerdo a la necesidad de la empresa.

DESAFÍOS  
2018/2019

Seguiremos trabajando en el **camino de la mejora continua**, implementando procesos que permitan dar respuesta efectiva a nuestros prestadores y generando esquemas de relacionamiento directo, para un efectivo feedback.

Optimizaremos el relacionamiento con los proveedores, mediante la **incorporación de herramientas tecnológicas** que nos permitan dar respuesta inmediata y de calidad a los mismos.

LOGROS  
2017/2018

\* Más información, página 104 de la 4ª Edición del Reporte de Sustentabilidad publicado en 2017

# Información técnica del *reporte*

10

# Capítulo 10

---

Información técnica acerca de la construcción del 5° Reporte de Sustentabilidad de SanCor Salud.

# INFORMACIÓN TÉCNICA DEL REPORTE

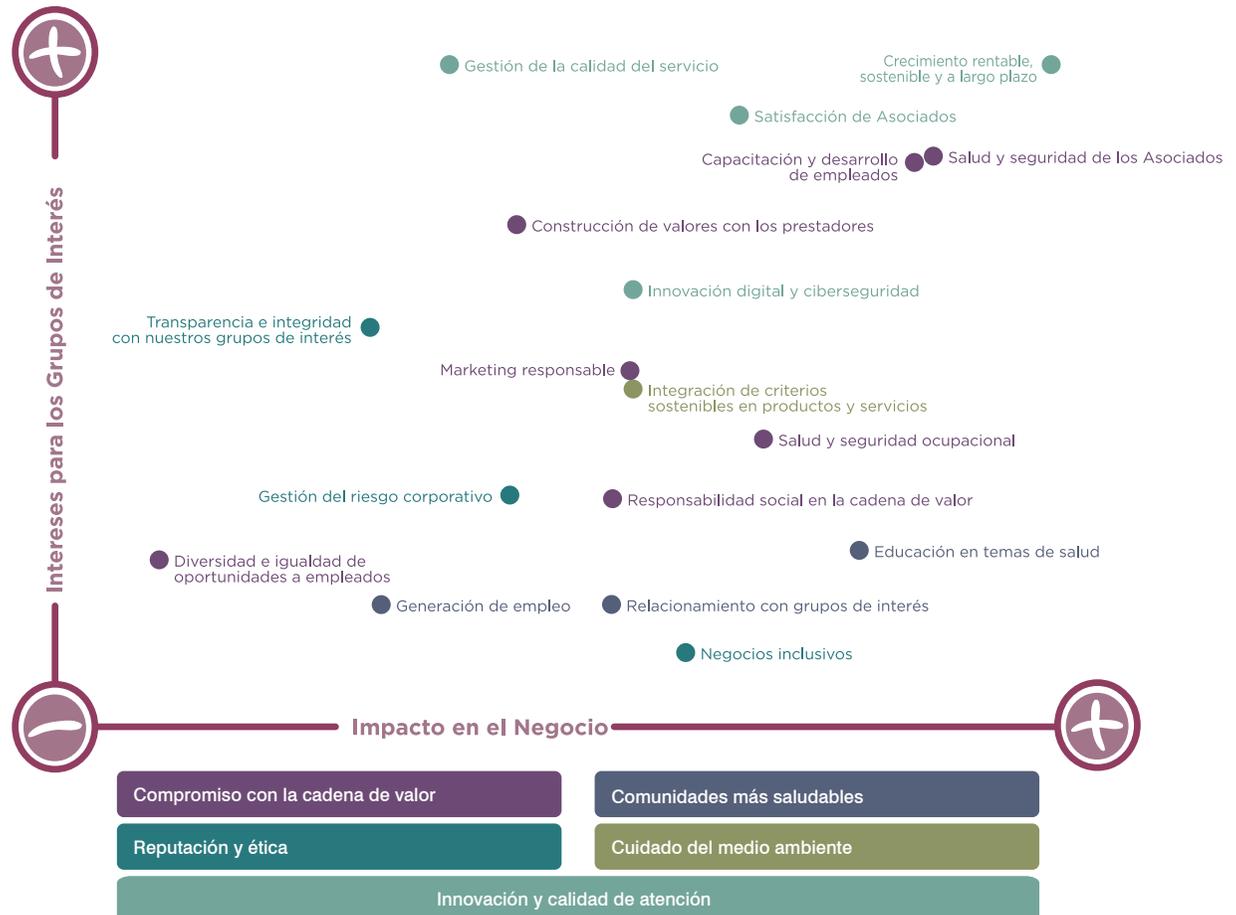
## Materialidad del Reporte

En el proceso de elaboración de nuestro Reporte de Sustentabilidad aplicamos el Principio de Materialidad de acuerdo con la definición de la Guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global.

En consonancia con el crecimiento y los objetivos estratégicos de la compañía, durante 2018 realizamos una revisión de nuestros temas materiales teniendo en cuenta las tendencias del mercado de la salud a nivel nacional e internacional como también fuentes internas y externas de la empresa como los lineamientos de la guía GRI Standards, las Materias Fundamentales de la ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Con este ejercicio buscamos actualizar el análisis que realizamos en 2014 para determinar aquellos temas más relevantes de la sustentabilidad de Sancor Salud. A través de esta consulta relevaramos 3.793 opiniones y expectativas de nuestros grupos de interés, entre ellos 55 Entidades, 170 Prestadores, 2.894 Asociados, 647 Colaboradores que nos permitieron confeccionar la siguiente matriz que fue revisada y validada por la Alta Dirección:

## MATRÍZ DE MATERIALIDAD SANCOR SALUD



## COBERTURA DE TEMAS ESTRATÉGICOS

Como parte del proceso que implementamos para definir los contenidos de este Reporte, presentamos la relación entre nuestros temas materiales y los estándares GRI, y su impacto en nuestros grupos de interés.

TEMAS MATERIALES	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS							
		A	C	EM	EN	G	MA	P	PR
<b>Compromiso con la cadena de valor</b>									
Capacitación y desarrollo de empleados	GRI 404: Formación y enseñanza 2016			X					
Salud y seguridad de los Asociados	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	X	X						
Salud y seguridad ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016			X					
Diversidad e igualdad de oportunidades a empleados	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016		X	X					
Marketing responsable	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	X	X			X			
Responsabilidad social en la cadena de valor	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016				X			X	X
Construcción de valor con los prestadores	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016				X			X	
<b>Reputación y ética</b>									
Gestión del riesgo corporativo	GRI 102: Contenidos generales 2016	X				X		X	X
Transparencia e integridad con nuestros grupos de interés	GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	X	X	X	X	X	X	X	X
Negocios inclusivos	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	X	X						
<b>Innovación y calidad de atención</b>									
Satisfacción de Asociados	GRI 102: Contenidos generales 2016	X							
Crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo	GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI: 419: Cumplimiento socioeconómico 2016			X		X			X
Gestión de la calidad del servicio	Gestión de la calidad del servicio	X		X	X			X	
Innovación digital y ciberseguridad	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	X		X	X		X	X	X

TEMAS MATERIALES	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS								
		A	C	EM	EN	G	MA	P	PR	
<b>Comunidades más saludables</b>										
Relacionamiento con grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Generación de empleo	GRI 401: Empleo 2016		X	X					X	X
Educación en temas de salud	GRI 413: Comunidades locales 2016	X	X	X						
<b>Cuidado del medioambiente</b>										
Integración de criterios sostenibles en productos y servicios	GRI 301: Materiales 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 303: Agua 2016							X		

Referencias: Asociados (A), Comunidad (C), Empleados (Em), Entidades (En), Gobierno (G), Medioambiente (MA), Prestadores (P) y Proveedores (Pr)

## COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Con este Reporte presentamos nuestra primera Comunicación para el Progreso (COP) como parte del apoyo y compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas y los 10 principios universales que plantea en base a cuatro grandes temas: los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

### Cumplimiento con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

CATEGORÍAS	PRINCIPIOS	PÁGINAS EN LAS QUE SE RESPONDE
DERECHOS HUMANOS	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	26-28, 40, 66, 67, 72-74, 76, 79- 82, 97, 124- 131
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplice en abusos de los derechos humanos.	64-69
TRABAJO	Principio 3: Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical, y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	70, 123
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	26-27, 64-70, 97-99
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	64-70, 76, 77, 90-93, 97-99, 123
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	18, 26-27, 70-71, 75, 77, 121-122
MEDIOAMBIENTE	Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales	6, 18, 21, 102-106, 107
	Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	18, 21-22, 13-14, 28-30, 36, 80, 107, 135,
	Principio 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	64-69, 102-105, 107
ANTICORRUPCIÓN	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	11, 18, 26-27

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI "El presente índice de contenidos GRI es la última versión correcta del análisis realizado"

A partir de la información publicada en este documento, presentamos el índice de contenidos GRI basado en la Guía Standards de la iniciativa Global Reporting. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. Adicionalmente, reportamos algunos contenidos requeridos para la opción de conformidad "exhaustiva" como muestra de nuestro compromiso con una rendición de cuentas completa y transparente.

Incluimos también el relacionamiento entre los contenidos GRI y las cláusulas de la Norma Internacional ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible presentados por la Organización de las Naciones Unidas.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>					
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>					
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	<b>Perfil de la organización</b>				
	102-1 Nombre de la organización	13		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	14-15, 34-36, 39-41		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-3 Ubicación de la sede.	115		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-4 Ubicación de las operaciones	115-120		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Acerca de nuestro Reporte		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-6 Mercados servidos	113-114		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-7 Tamaño de la organización	29-31		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	121-123, Nota 1		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	8.5
	102-9 Cadena de suministro	31, 64, 67-69, 124		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	22, 36, 80, 135		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		

# Información técnica del *reporte*

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-11 Principio o enfoque de precaución	2-3, 6, 18, 21-22, 102-106		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8		
	102-12 Iniciativas externas	Acerca de nuestro Reporte, 2-3, 6, 12, 142		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8		
	102-13 Afiliación a asociaciones	11, 12		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8		
	<b>Estrategia</b>					
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6, 7		4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2		
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	2-3, 6, 26- 27, 134-139, 142,		4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2		
	<b>Ética e integridad</b>					
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	11, 18, 26-27		4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Nota 2		4.4, 6.6.3, 7.2		
	<b>Gobernanza</b>					
	102-18 Estructura de gobernanza	19-22		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5		
	102-19 Delegación de autoridad	21-22		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	21-22		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	142		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5			
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	19-21		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	5.5		
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 3		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	16.6		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS	
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Nota 4		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	5.5	
	102-25 Conflictos de intereses	27, Nota 5		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	16.6	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	19, 21		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Nota 6		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	19, 21		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nota 7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	19		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca de nuestro Reporte		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	19		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-35 Políticas de remuneración	77, Nota 8		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	77, 137		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-38 Ratio de compensación total anual		Nota 9	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 9	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	<b>Participación de los grupos de interés</b>					
	102-40 Lista de grupos de interés	143-144			5.3, 7.2	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	123			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	143-144			5.3, 7.2		

# Información técnica del *reporte*

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS	
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	44-51, 53-55, 61, 66, 68-69, 76, 87, 90-92, 135, 137		5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	47, 49, 51, 53-54, 68-69, 76		5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2		
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 10		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	143-144		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-47 Lista de temas materiales	142		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 11		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	142-144		5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-50 Periodo objeto del informe	Acerca de nuestro Reporte		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 12		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Acerca de nuestro Reporte		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	162		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	146		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	146-158		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-56 Verificación externa	Nota 13		7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	<b>TEMAS MATERIALES</b>					
<b>Desempeño Económico</b>						
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		

<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 13-14, 28-30		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-30		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
<b>GRI 201: Desempeño Económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	29-30		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Nota 14		6.5.5
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 15		6.8.7
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 16		
<b>Impactos económicos indirectos</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 13-14, 18, 21-22, 28, 40-41, 54-56, 67-69, 72-74, 89, 97-98, 137-139		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	89, 41, 54-56, 73-74, 97, 67- 69, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

# Información técnica del *reporte*

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	13-14, 40-41, 89		6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	28, 54-56, 67- 69, 72-74, 97-98		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	8.3 8.5
<b>Prácticas de adquisición</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 64-65, 67- 68		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67-68, 124, 127-131, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	67-68, 124,127-131. Nota 17		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7	8.3
<b>Anti-corrupción</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 12, 18, 21-22, 26-27		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 205: Anti-corrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Nota 18		6.6.1-6.6.2, 6.6.3	16.5
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 19		6.6.1-6.6.2, 6.6.3	16.5

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>Energía</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 102, 106-107, 138		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	107, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	107		6.5.4	8.4
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Nota 20		6.5.4	8.4
	302-4 Reducción del consumo energético	107		6.5.4, 6.5.5	8.4
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Nota 21		6.5.4, 6.5.5	8.4
<b>Agua</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 102, 104, 106-107, 138		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	107, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 303: Agua 2016</b>	303-1 Extracción de agua por fuente	107, Nota 22		6.5.4	8.4
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Nota 22		6.5.4	8.4

# Información técnica del *reporte*

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>Empleo</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 70-71, 77-79 137		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70-71, 78, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	70-71		6.4.3	8.5
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	77, 80			3.2 8.5
	401-3 Permiso parental	78		6.4.4	8.5
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 80-82, 137		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-21, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	80-81		6.4.6	8.8
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	81-82		6.4.6, 6.8.8	3.3 8.8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Nota 23		6.4.6, 6.8.8	3.3 8.8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota 24		6.4.6	8.8
<b>Formación y enseñanza</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 72-75, 137		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73-75, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	73, 74		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7	4.3 4.4 8.5
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	72, 73		6.4.7, 6.8.5	8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	75		6.4.7	8.5
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 20-22, 77, 121, 123		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 121, 123, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

# Información técnica del *reporte*

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20, 121, 123		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	5.5 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	77		6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	
<b>No discriminación</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 70, 77		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 25		4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	8.8
<b>Comunidades locales</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 86-96		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 413: Comunidades Locales 2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	86-96		6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 64-69		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	64-69		4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1	8.8
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 135-136		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota 26		6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 27		4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	

# Información técnica del *reporte*

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>Marketing y etiquetado</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 61, 135-136		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	61		6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 28		4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 29		4.6, 6.7.3,	
<b>Privacidad del cliente</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 57, 135-136		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 30		6.7.1-6.7.2, 6.7.7	16.10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA	OMISIÓN	ISO 26000	ODS
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 26-27, 30		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 31		4.6, 6.7.1- 6.7.2	
<b>Gestión de la calidad del servicio</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142-144		5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2-3, 18, 21-22, 42-46, 134-139		4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-53, 143-144		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	Resultados de las encuestas de satisfacción	47-53			

## NOTAS AL ÍNDICE GRI

Nota 1: Capital Humano realiza contrataciones por evaluaciones psicotécnicas, médicas y búsquedas a partir de consultoras para cubrir las tareas de estructura Edilicia en limpieza, seguridad, archivo, envío de correspondencia y contratistas varios. En este sentido, un 80% del trabajo es tercerizado y un 20% es interno.

Nota 2: Todos los mecanismos para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética se encuentran disponibles en el Código de Conducta de la Organización.

Nota 3: Tanto el presidente como el resto de los miembros de la Comisión Directiva no ocupan cargos ejecutivos en SanCor Salud.

Nota 4: Para formar parte de la Comisión Directiva, los integrantes deben ser Asociados Activos, adheridos al Servicio de Salud y al Servicio por Incapacidad, Fallecimiento y Sepelio, con una antigüedad mayor a doce meses y no desempeñar funciones similares en otra institución. Según artículo 6 del estatuto son Asociados Activos, con derecho a todos los servicios sociales y a elegir y a ser elegidos para integrar los Órganos Directivos y de Fiscalización de la Asociación, las siguientes personas: los productores de leche, asociados a una o más cooperativas asociadas a SanCor Cooperativas Unidas Limitada, y los productores de leche asociados directamente a SanCor Cooperativas Unidas Limitadas y cuya producción primaria total de sus tambos sea entregada a SanCor Cooperativas Unidas Limitada, con las excepciones autorizadas por la citada Cooperativa.

Nota 5: Nota: El estatuto que regula el funcionamiento de la Comisión Directiva estipula posibles casos de conflictos de intereses que pueden existir y sus resoluciones. Durante el ejercicio 2017-2018 no se registraron conflictos de interés.

Nota 6: Anualmente la empresa fija los objetivos estratégicos y las acciones para su cumplimiento. Al finalizar el ejercicio se establece una compensación de acuerdo con el grado de cumplimiento.

Nota 7: Nota: Cada reunión de la Comisión Directiva tiene una función de revisión ya que allí se expone de qué manera se cumplieron los objetivos.

Nota 8: Los miembros de la Comisión Directiva perciben un salario mensual acorde al mercado, el cual es consensuado con este órgano; así como también se les otorga un bono anual de acuerdo con el rango jerárquico, siempre que se cumplan los objetivos estratégicos planteados. Además, existe una política de beneficios para todo el personal de SanCor Salud sin distinciones entre Directivos y Gerentes.

Nota 9: Debido al contexto del país donde nos desarrollamos, no reportamos este indicador para mantener la confidencialidad y seguridad de nuestros colaboradores.

Nota 10: Todas las entidades que figuran en los balances económicos están incluidos en este reporte.

Nota 11: No se realizaron re-expresiones significativas de información del Reporte anterior. En los casos en que la re-expresión de la información haya afectado la comparabilidad de los datos presentados, se aclara en una nota al pie.

Nota 12: Reporte de sustentabilidad 2016-2017

Nota 13: La información contenida en el presente Reporte de Sustentabilidad no ha sido sometida a un proceso de verificación externa.

Nota 14: Actualmente no contamos con ninguna cobertura relacionada a efectos en la salud derivados del cambio climático.

Nota 15: Actualmente no contamos con ningún plan de jubilaciones propio, pero se está trabajando en ello.

**Los aportes obligatorios realizados por el empleado, de acuerdo a lo establecido por la legislación son:**

- Aporte Jubilatorio: El 11% del sueldo bruto mensual del empleado dirigido a la Caja de Jubilación de la Nación.
- Aporte INSSJP Ley 19032: El 3% del sueldo bruto mensual para el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI).
- Aporte Obra Social: El 3% del sueldo bruto mensual para la Obra Social a la cual el empleado esté adherido.
- Contribución Solidaria: el 2% del sueldo bruto para el gremio UTEDYC que se abona por el uso del CCT.
- Cuota Sindical: el 2,5% del sueldo bruto para el gremio UTEDYC, solamente aquellos Afiliados a dicho gremio.
- Fondo de Reparación Social: el 1% del sueldo bruto, solamente los empleados de Santiago del Estero.

**Las contribuciones obligatorias realizadas por el empleador son:**

- Obra Social: el 6% del sueldo bruto de cada empleado.
- CASFEC: Caja Argentina de Subsidios Familiares de Empleados de Comercio, el 55.56% del sueldo bruto.
- FNE: Fondo Nacional de Empleo, el 1,10% del sueldo bruto.
- Régimen Jubilatorio: El 12.71% del sueldo bruto.
- INSSJP: El 1.62% del sueldo bruto.
- ART: 1.25% del Sueldo Bruto.
- Seguro de Vida \$0.6 fijo por colaborador.

Nota 16: No se recibieron ayudas económicas significativas de gobierno. El mismo no se encuentra presente en la estructura organizacional de la empresa.

Nota 17: La compra del 100% de los productos y servicios adquiridos por SanCor Salud se realiza a proveedores nacionales o con filiales dentro del territorio nacional.

Nota 18: Durante el ejercicio 2017/2018 no se han detectado operaciones sospechosas relacionadas con la corrupción.

Nota 19: Durante el ejercicio 2017-2018 no se registraron incidentes de corrupción.

Nota 20: Dada la industria en la que operamos, los servicios de salud que ofrecemos no requieren de un consumo energético externo significativo por lo tanto no representa una cuestión fundamental a reportar para nuestro negocio.

Nota 21: Dada la industria en la que operamos, los productos que ofrecemos, planes de salud, no requieren de requisitos energéticos significativos y por lo tanto no representa una cuestión fundamental a reportar para nuestro negocio.

Nota 22: El volumen total de agua utilizada por SanCor Salud proviene del sistema de red de la ciudad en todos los lugares donde tenemos operaciones.

Nota 23: Por la naturaleza de nuestras actividades profesionales no contamos con empleados con riesgos elevados de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación. No obstante, llevamos adelante la iniciativa Pausa Activa a modo preventivo para cuidar la salud de nuestros colaboradores.

Nota 24: Los acuerdos formales con los sindicatos no cubren asuntos relacionados con la salud y/o seguridad de nuestros colaboradores.

Nota 25: No se registraron casos de discriminación ocurridos en SanCor Salud durante el período abarcado por este Reporte.

Nota 26: El 100% de nuestros servicios han sido evaluados en materia de salud y seguridad para promover mejoras para nuestros Asociados.

Nota 27: No se registraron incidentes relacionados a normativa o códigos voluntarios sobre impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.

Nota 28: No se registraron casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.

Nota 29: No se registraron casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing.

Nota 30: No se registraron reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Nota 31: No se registraron multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

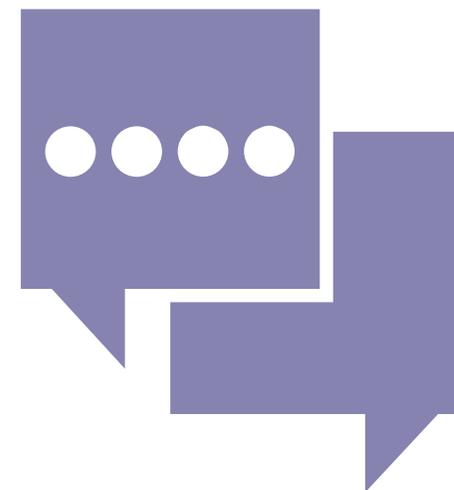
## TU OPINIÓN NOS AYUDA A CRECER

Te invitamos a compartirnos tus comentarios y sugerencias a través de nuestros canales. Tus ideas y opiniones, nos ayudan a seguir mejorando con responsabilidad social.

[sancorsalud.com.ar](http://sancorsalud.com.ar)

[rse@sancorsalud.com.ar](mailto:rse@sancorsalud.com.ar)

0810-444-SALUD (72583)



Encontrá todas las ediciones de nuestros Reportes de RSE aquí:



PRIMER REPORTE DE RSE 2012-2013



SEGUNDO REPORTE DE RSE 2013-2014



TERCER REPORTE DE RSE 2014 - 2015



CUARTO REPORTE DE RSE 2016 - 2017





[sancorsalud.com.ar](http://sancorsalud.com.ar)