

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD **2017/2018**

PROCESO DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIA

Tercer Reporte de Sustentabilidad

Basado en:

ISO 26000

GRI STANDARDS (DE CONFORMIDAD CON OPCIÓN ESENCIAL)

PACTO GLOBAL de NACIONES UNIDAS (COP ACTIVA)

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS
(SDG COMPASS)

PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

DERECHOS DEL NIÑO Y PRINCIPIOS EMPRESARIALES



La medicina prepaga
que se adapta a vos.

Prevención Salud
de SANCOR SEGUROS



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definieron las prioridades y aspiraciones mundiales para 2030. Desde su lanzamiento en 2015, Prevención Salud se comprometió a aportar al cumplimiento de estas metas globales creando valor a partir de la experiencia y previniendo y reduciendo impactos del negocio.



En este esquema mostramos lo que consideramos nuestra contribución actual a cada uno de los objetivos que identificamos como estratégicos y las páginas de este Reporte donde se acompaña dicha información.



Para más información sobre nuestra contribución a la Agenda 2030, consultar la sección 2.3. de este documento.

Índice de contenidos

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Perfil y gobierno de la empresa **1**

1.1. Perfil de la empresa	05
1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresaria	07
1.3. Sustentabilidad integrada a la gestión del negocio. Gobierno de RSE	08
1.4. Participación activa y trabajo conjunto	09

Compromiso con el desarrollo sostenible **2**

2.1. Aunando compromisos: nuestra Estrategia de Sustentabilidad y los ODS	11
2.2. "Ciudadano Sustentable": con foco en la salud	13
2.3. Contribución de Prevención Salud a la Agenda 2030	14
2.4. Diálogo con los grupos de interés: una agenda de trabajo común para todos	15

Prácticas justas en el negocio **3**

3.1. Desempeño económico	17
3.2. Panorama de la industria de la salud	18
3.3. Anticorrupción	18
3.4. Proveedores	19

Prácticas laborales **4**

4.1. Trabajo y relaciones laborales	21
4.2. Condiciones de trabajo y protección social	21
4.3. Comunicación y formación en RSE	23
4.4. Seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados	23
4.5. Desarrollo humano y formación en el trabajo	24

Asuntos de consumidores **5**

5.1. Compromiso con nuestros afiliados	27
5.2. Servicio de atención y apoyo al afiliado	28
5.3. Nuevos desarrollos	31
5.4. Responsabilidad por los productos y servicios	32
5.5. Protección y privacidad de los datos de los afiliados	32
5.6. Educación, protección de la salud y seguridad de los afiliados	32

Promoción de los derechos humanos **6**

6.1. Declaración de la Política de Derechos Humanos	35
6.2. Promoción de los Derechos Humanos en nuestro negocio	36
6.3. Derechos Humanos y comunidad	36
6.4. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres	37
6.5. Nuestro compromiso con los Derechos del Niño	39

Participación y desarrollo de nuestra comunidad **7**

7.1. Educación para la salud	41
7.2. Prevención y salud en nuestra comunidad	42
7.3. Alcance geográfico de las acciones realizadas con la comunidad	45

Cuidado del ambiente **8**

8.1. Estrategia de cuidado del ambiente	47
8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios	48
8.3. Prevención de la contaminación	48

Información técnica de este reporte **9**

9.1. El Proceso de RSE en Prevención Salud	51
9.2. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio	52
9.3. Influencia e impacto en los grupos de interés	53
9.4. Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas	54
9.5. Indicadores de sustentabilidad	54
9.6. Anexo	61
9.7. Glosario	64

Mensaje de la dirección



En 2018 se cumplió el cuarto aniversario de la puesta en marcha de Prevención Salud, la empresa de medicina prepaga del Grupo Sancor Seguros con una amplia gama de soluciones para nuestros clientes en materia de salud. Y con este Reporte, el tercer año de nuestra gestión sistemática de la Responsabilidad Social Empresarial en base a una Estrategia de Sustentabilidad propia.

Si bien somos una empresa joven, fuimos ganando espacio en el rubro por un lado gracias al trabajo de un gran equipo médico y administrativo que ha puesto a los afiliados en el centro de la escena, y por otro, al compromiso de la Alta Dirección con una gestión sustentable del negocio, que procura tanto brindar las mejores opciones de atención a nuestros más de 148.000 afiliados, como trabajar enérgicamente por la prevención de enfermedades y el bienestar general de la comunidad.

Todo ello nos ha llevado a reforzar nuestros compromisos, lo cual venimos poniendo de manifiesto a través de nuestra adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas; el apoyo y gestión de la sustentabilidad pensada desde el aporte que podemos hacer a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030; la firma en 2017 de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, y la adhesión a los Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF y Save the Children.

Fiel a nuestro espíritu y nombre, trabajamos en soluciones que agilicen la atención de nuestros afiliados y en acciones para promover hábitos y conductas saludables, porque entendemos que el gran valor agregado para la sociedad es gestionar salud. Y gracias a este trabajo este año hemos potenciado nuestro Consultorio Médico Virtual, presentado los programas "Sumá chances de vida" y "Somos lo que comemos".

Y por si todo lo narrado fuera poco, este ejercicio cerró con una llave que a la vez nos abre muchísimas nuevas perspectivas: la renovación de la imagen de Prevención Salud asociada a todos los valores de la empresa que nos hizo nacer, y con ella, la renovación de nuestros desafíos y compromisos con el negocio, la salud de las personas y los objetivos de la agenda mundial.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carlos Casto'.

Carlos Casto
Presidente Prevención Salud
Período 2017/2018



Perfil y gobierno de la empresa

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



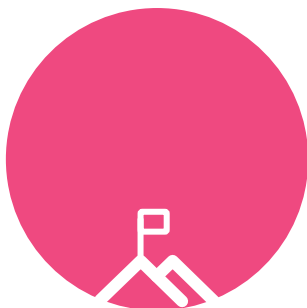
1.1. Perfil de la empresa

Prevención Salud es una empresa de medicina prepaga con solo 4 años en el mercado argentino, pero que cuenta con el respaldo, los valores y la trayectoria de más de 70 años de Sancor Seguros, su empresa madre.

Como prepaga joven que nació en plena era digital y bajo la filosofía cooperativista, buscamos posicionarnos en el mercado nacional a partir de la innovación y un servicio de calidad que

acompaña a nuestros afiliados antes, durante y después de la prestación. Hoy nos encontramos en el puesto Nro. 8 del mercado nacional.

Estamos presentes en todo el país, con oficinas propias y de nuestros Productores Asesores, pero también a través de desarrollos digitales, que nos permiten estar en las pantallas de nuestros más de 148.000 afiliados.



MISIÓN

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



VISIÓN

Aspiramos a ser una de las prepagas líderes del mercado del interior del país que sea reconocida por la cercanía con el afiliado y un excelente servicio.



VALORES

Alta calidad: trabajamos para lograr la excelencia y confiabilidad en los servicios.

Innovación: como vía para posicionarnos en el mercado.

Integridad: nos desempeñamos con valores éticos, transparencia, responsabilidad, lealtad y respeto.

Espíritu emprendedor: fuerza y dinamismo como ejes de nuestro accionar.

Compromiso: con el desarrollo de nuestra gente, estimulando su autonomía y el trabajo en equipo. También estamos comprometidos con nuestro cuerpo de ventas y prestadores de salud, generando un vínculo sólido y compartido.

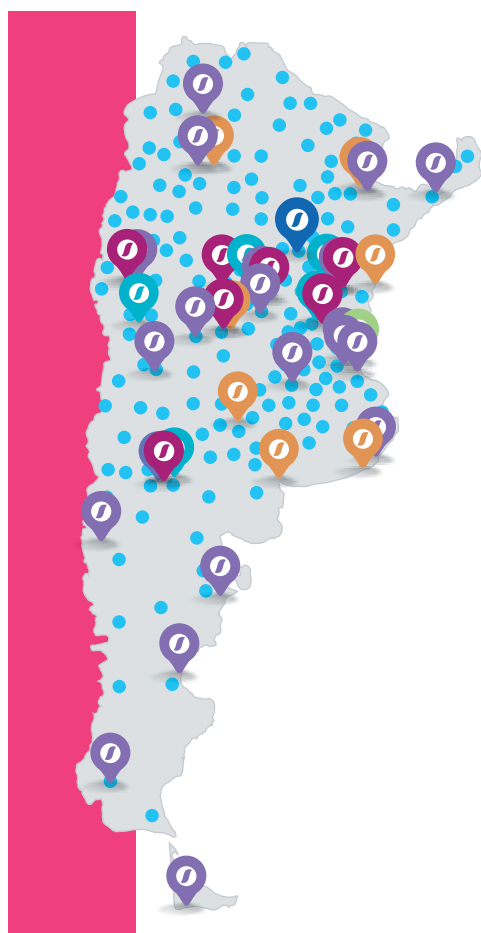
Practicidad: nuestro estilo está cimentado en la simpleza, agilidad y flexibilidad de los procesos.

Actitud de servicio: sentimos como propios los problemas del otro.

Atención personalizada: estamos cerca, brindando soluciones concretas.

Vocación comercial: tenemos un alma comercial que nos impulsa a cuidar a nuestros clientes y crecer permanentemente.

Responsabilidad social: fomentamos la construcción de una cultura de la prevención y promoción de la salud en la comunidad.



PRESENCIA EN EL PAÍS

CASA CENTRAL
Sunchoales (Santa Fe)

SUCURSALES
Capital Federal (Bs. As.)

SEDES
Córdoba (Córdoba)
Gral. Roca (R. Negro)
Mendoza (Mendoza)
Rosario (Santa Fe)
Santa Fe (Santa Fe)

DELEGACIONES
Bahía Blanca (Bs. As.)
Concordia (Entre Ríos)
Mar del Plata (Bs. As.)
Resistencia (Chaco)
Río Cuarto (Córdoba)
Santa Rosa (La Pampa)
Tucumán (Tucumán)

OFICINAS COMERCIALES
El Calafate (Santa Cruz)
Cdo. Rivadavia (Chubut)
Corrientes (Corrientes)
La Plata (Bs. As.)
Lincoln (Bs. As.)
Luque (Córdoba)
Neuquén (Neuquén)
Paraná (E. Ríos)
Posadas (Misiones)
San Isidro (Bs. As.)
Salta (Salta)
San Luis (San Luis)
S.C. de Bariloche (R. Negro)
San Juan (San Juan)
San Rafael (Mendoza)
Temperley (Bs. As.)
Trelew (Chubut)
Ushuaia (T. del Fuego)
Villa Gesell (Bs. As.)
Villa María (Córdoba)

OFICINAS PRODUCTORES ASESORES

OFICINAS EXCLUSIVAS
Córdoba
Luque
Mendoza
Río Cuarto
Rosario
Santa Fe
Neuquén

NUESTROS PRODUCTOS: PLANES DE SALUD

Nuestra oferta de Planes Médicos está pensada para adaptarse a las exigencias y posibilidades económicas de cada afiliado.

Plan ACC: comprende una cobertura esencial con pago adicional en prestaciones ambulatorias pero no en internación. Los prestadores son según cartilla y cobertura del 100% en prótesis nacionales.

Plan A1: cuenta con una cobertura esencial con prestadores según cartilla; cobertura del 100% en prótesis nacionales y Consultorio Médico Virtual (a través de videollamada).

Plan A2: cartilla abierta con reintegros. Habitación individual. Cobertura del 40% en farmacias, en cirugía refractiva del 50%, en prótesis importadas del 50% y en nacionales del 100%. Vacunas para alergias, lentes de contacto, mayor cobertura odontológica e indemnización en gastos médicos. Acceso a los programas preventivos y cobertura en países limítrofes.

Plan A3: mayor cobertura en prótesis importadas, cobertura del 40% en un vademécum más amplio. Servicio de ecografías 3D y 4D, cobertura en flebología y del 100% en cirugía refractiva.

Plan A4: cartilla de prestadores de mayor prestigio a nivel nacional, amplio vademécum y reintegros superadores. Mayor cobertura en óptica, odontología y fisio-kinesiología; 75% de cobertura en prótesis importadas, 100% de cobertura en prótesis nacionales y 100% de cobertura en cirugía refractiva.

Plan A Con copago

Plan A1

Plan A2

Plan A3

Plan A4

Plan A5: cirugías estéticas y refractiva; reintegros superadores y acceso a habitaciones VIP. Mayor cobertura en flebología, óptica, odontología implantes y prótesis. Prótesis importadas al 100%. Chequeos médicos y ecografía 3D, 4D o 5D. Cobertura del 50% en vademécum y servicio de asistencia al viajero con cobertura nacional e internacional.

Plan A6: reintegros superadores, habitación VIP, chequeo médico y una cobertura del 60% en vademécum. Amplia cobertura en óptica, flebología y odontología. Acceso al 100% de cobertura en prótesis importadas. Cirugía estética y refractiva; cobertura en ecografía 3D, 4D o 5D y servicio de asistencia al viajero a nivel nacional e internacional.

Plan Joven: línea especial pensada para jóvenes de 18 a 25 años que se ajusta a sus necesidades concretas. Brinda libertad en la selección de la cobertura, desde el Plan con Copago hasta la cobertura A6, y con un precio diferencial.

Plan A5

Plan A6

Plan Joven



CANAL DE VENTAS

242

vendedores distribuidos en todo el país
integran nuestro canal de ventas

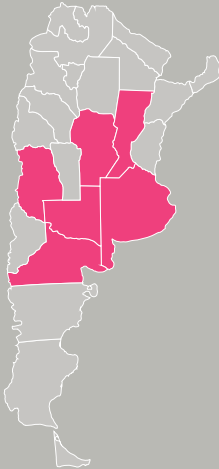



vendedores distribuidos en todo el país
integran nuestro canal de ventas

1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresarial

La dirección y administración de Prevención Salud S.A. está a cargo de un directorio integrado por 3 a 9 directores titulares, pudiendo la asamblea designar igual o menor número de suplentes. La asamblea fija el número de directores, por el término de un año, así como su remuneración. Los directores son elegidos entre los miembros del directorio de la sociedad controlante: Sancor Cooperativa de Seguros Limitada (95%).

DIRECTORIO. PERÍODO 2016/2017

Presidente:	Carlos Casto		Provincias a las que pertenecen	2017/2018
Vicepresidente:	Federico Ariel		Santa Fe	59%
Directores Titulares:	Vicente Pili		Buenos Aires	18%
	Horacio Cabrera		Córdoba	6%
	Mario Garrini		Mendoza	6%
	Ulises Mendoza		La Pampa	6%
	Carlos Ingaramo		Rio Negro	6%
Alejandro Simón				
Directores Suplentes:	Eduardo Reixach		Rango etario	2017/2018
	Alfredo Panella			Entre 30 y 50 años
	Gustavo Badosa	Mayores a 50 años		24%
Síndicos Titulares:	Rubén Tosso	Por género	2017/2018	
	Norberto Re		Masculino	100%
	Héctor Rossi			
Síndicos Suplentes:	José Benvenuti	 Para más información sobre el Directorio de Prevención Salud, consultar Anexo en Capítulo 9.		
	Julio Collino			
	Gabriel Daga			



**Director General Negocios
Internacionales y Especiales**
Edgardo Bovo

**Gerente General
Prevención Salud**
Carlos Hoffmann

**Gerente
COMERCIAL**
Mariela Foschia

**Gerente
OPERACIONES**
Celia Álvarez

Gerente Médico
Matias Buffa

**Gerente
Relacionamiento
Obras Sociales**
José Maggio

FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA

Prevención Salud es una de las empresas controladas por Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., con lo cual responde a sus directrices al igual que los demás empresas del Grupo Sancor Seguros. Para velar por el cumplimiento de dichas normativas del Grupo, y controlar que el funcionamiento responda a los valores de la empresa madre, existe la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales.

Por su parte, la Gerencia General de Prevención Salud se ocupa de dirigir, planificar y controlar que el funcionamiento de esta compañía en particular, sea acorde a las políticas definidas por el Grupo y que los resultados del negocio (cuantitativos y cualitativos) respondan a los objetivos definidos para cada planificación estratégica.

Los demás gerencias se definen por:

Comercial: tiene a su cargo, a través de distintas jefaturas, el desarrollo de nuevas oportunidades comerciales; la cotización de planes y generación de nuevas afiliaciones; y el desarrollo de canales de atención, fidelización y retención de los afiliados.

Operaciones: se ocupa de la gestión de reintegros, recuperos y auditoría de facturación; y de la gestión de prestadores.

Médica: realiza las operaciones propias del área técnica de salud.

Relacionamiento con Obras Sociales: se encarga de la vinculación con obras sociales.

1.3. Sustentabilidad integrada a la gestión del negocio. Gobierno de RSE



Gobernanza de la organización
Procesos y estructuras de la toma de decisiones

Prevención Salud cuenta con un Comité de RSE y un Equipo de Gestión, conformado por personas de diferentes áreas del negocio que colaboran en el Proceso de RSE a través de la gestión de impactos para potenciar las acciones. Este proceso es liderado por el Área de RSE del Grupo Sancor Seguros, quien tiene a su cargo los Procesos de RSE de todas las empresas y responde, en este caso, a la Alta Dirección que incluye al Director General de Negocios Internacionales y Especiales, el CEO y el Director General Corporativo.

Comité de RSE

Su función es velar por la gestión del Proceso de Responsabilidad Social Empresaria de Prevención Salud, y validar las propuestas que presente el Equipo de Gestión en relación a los distintos grupos de interés. Debe monitorear y evaluar el impacto de las actividades realizadas para contribuir al cumplimiento de la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo.

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

Equipo de Gestión

Este conjunto de colaboradores se ocupa de analizar la viabilidad de los proyectos para gestionar la Estrategia de Sustentabilidad y elevar nuevas propuestas al Comité. Entre sus funciones cabe destacar: aprobar los proyectos estratégicos que involucren a los grupos de interés y evaluar las expectativas surgidas de los diálogos con ellos para presentar al Comité de RSE.

El equipo está coordinado por la Jefatura de Atención al Afiliado e integrado por las siguientes Jefaturas: Médica; de Prevención y Calidad Médica; de Desarrollo Comercial y de Administración Prestacional.

Referentes de RSE de las Unidades de Negocios

Buscamos que cada Unidad de Negocios del país cuente con al menos un empleado de Prevención Salud como Referente de RSE, para que colabore con el relevamiento de indicadores e información para reportar, y principalmente, ayude a detectar oportunidades de mejora en la gestión responsable del negocio y a llevar adelante acciones de RSE -vinculadas a los ejes de Salud y Prevención- de manera conjunta con los demás Referentes del Grupo Sancor Seguros para que dichas acciones sean acordes a los lineamientos corporativos.

Los Referentes de Prevención Salud -coordinados por el Área de RSE y el Equipo de Gestión- son multiplicadores de las acciones en las Unidades de Negocios y los representantes del Proceso de RSE en sus respectivas zonas y localidades, para que sea realmente transversal y federal.

Como todos los Referentes del Grupo, asisten a la reunión anual donde son capacitados en aspectos de sustentabilidad y comparten experiencias sobre la propia puesta en práctica de la Estrategia de Sustentabilidad, a través de lo realizado en virtud de su planificación anual.



1.4. Participación activa y trabajo conjunto



Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 1 Participación de la comunidad



Hoy el mundo está más interconectado que nunca. Los grandes desafíos a los que se enfrenta la humanidad y, en especial los relacionados a la salud humana, solo se pueden lograr con el compromiso decidido a favor de alianzas y cooperación. Como parte de nuestra contribución al ODS 17, creamos alianzas que generen sinergias y nos permitan cumplir los objetivos asumidos.

- En 2015 Prevención Salud adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas y durante el ejercicio 2017/2018 continuamos formando parte de la Mesa Directiva de la Red Argentina. Durante dicho período, el foco de trabajo de la Mesa Directiva fue la generación de consensos y el diálogo de políticas con los diferentes estamentos del Estado Argentino, así como también de cara al trabajo con las organizaciones de la sociedad civil. Entre los eventos del Pacto, Prevención Salud participó del Encuentro Mundial de Redes (Making Global Goals Local Business - Argentina).



Este tercer Reporte de Sustentabilidad reafirma nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global, ya que en él damos cuenta de nuestro desempeño en cuanto a derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción.

- Asimismo, en agosto de 2017 en el marco de la firma pública de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, Prevención Salud asumió el compromiso de empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad desde un enfoque de igualdad de género.



- Continuamos participando de la Mesa de Trabajo de Salud y Bienestar, de la Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D.), una iniciativa colectiva conformada por organizaciones empresariales, académicas y civiles, y coordinada por el Espacio de Negocios Inclusivos de la Universidad Torcuato Di Tella. Durante el ejercicio se trabajó en la promoción del bienestar, la diversidad y la inclusión dentro de las empresas, y nos sumamos a la Campaña "Empresas contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito doméstico".



INCUCAI (Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante): desde 2017 nos vinculamos con esta entidad y sus dependencias: CUDAI (Santa Fe) - INCAIMEN (Mendoza), con el fin de llevar adelante campañas de donación de sangre y médula ósea.



Compromiso con el desarrollo sostenible

- 2.1. Aunando compromisos: nuestra Estrategia de Sustentabilidad y los ODS
- 2.2. “Ciudadano Sustentable” con foco en el eje salud
- 2.3. Contribución de Prevención Salud a la Agenda 2030
- 2.4. Diálogo con los grupos de interés: una agenda de trabajo común para todos



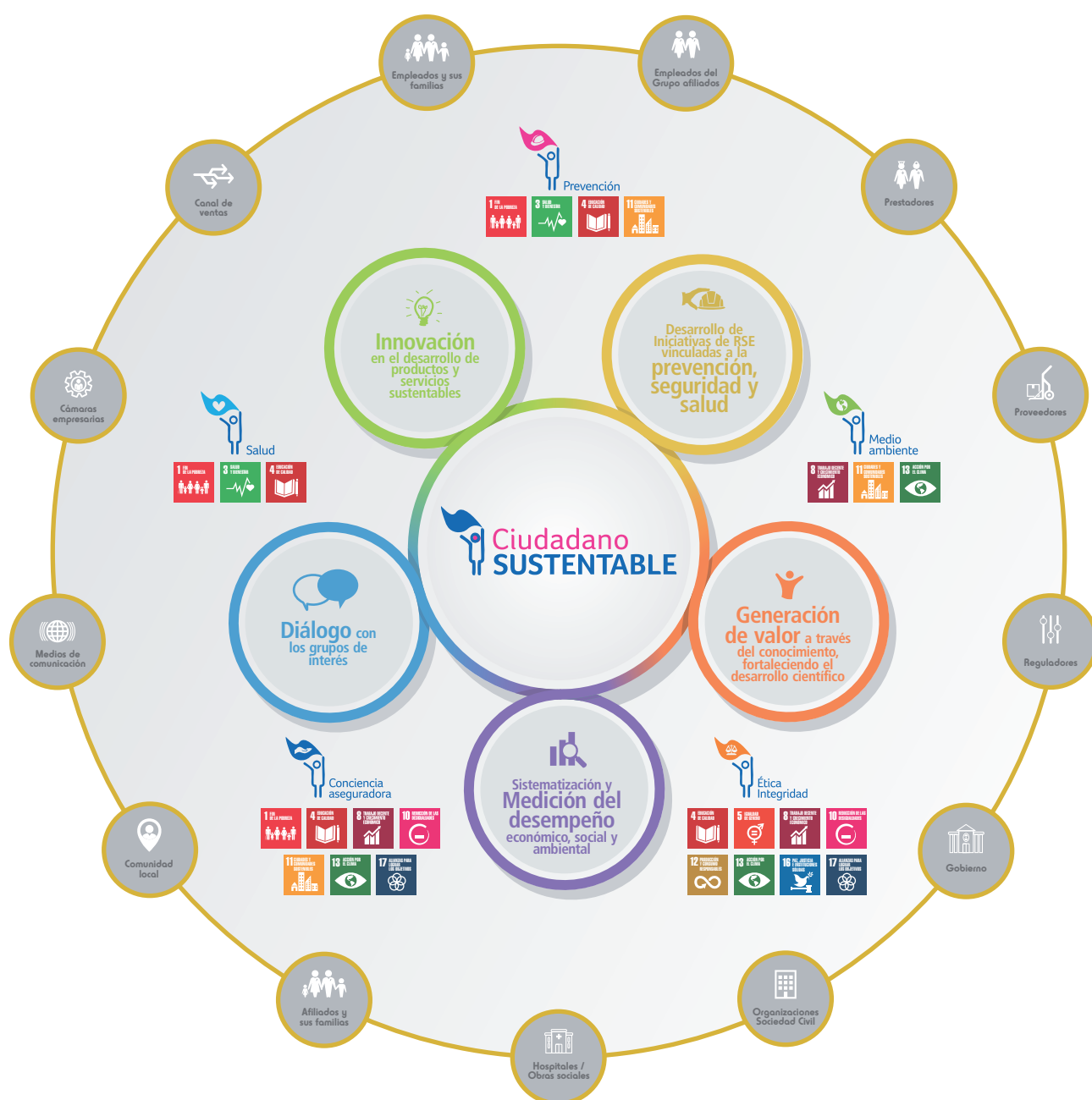
2.1. Aunando compromisos: nuestra Estrategia de Sustentabilidad y los ODS

La Estrategia de Sustentabilidad de Prevención Salud, al igual que la del Grupo Sancor Seguros, está basada en la creación de valor económico, social y ambiental. Se basa en cinco pilares, los cuales son puestos en práctica a través de nuestro Proceso de RSE.



Además, en el corazón de nuestra gestión de sustentabilidad implementamos “Ciudadano Sustentable”, una estrategia global e integradora que busca promover el comportamiento sustentable en nuestra organización y con nuestros grupos de interés. Los cinco ejes de este programa son hoy nuestra guía y los cinco grandes temas materiales de todo el negocio: conciencia aseguradora; cultura de la prevención; hábitos de vida saludable; ética e integridad en el accionar y preocupación por el medio ambiente. Nuestro objetivo es que cada persona vinculada a la empresa, alcance estas cinco variables.

Para dar cuenta del alcance de nuestros compromisos, hemos hecho el ejercicio de relacionar nuestra Estrategia de Sustentabilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los ejes del Programa Transversal “Ciudadano Sustentable” y la participación de nuestros grupos de interés.



2.2. “Ciudadano Sustentable”: con foco en la salud

Los cinco ejes del proyecto integrador “Ciudadano Sustentable” resumen aquello en lo que venimos trabajando desde el Grupo, y el eje “Salud”, lo particular de nuestra empresa, dado nuestro propósito de brindar protección, prevención, tratamiento y rehabilitación de salud.

A continuación presentamos aquellas iniciativas –programas y acciones- que venimos gestionando desde nuestra experiencia, en relación a los temas materiales del negocio que se vinculan con el eje “Salud” del Ciudadano Sustentable.

TEMAS MATERIALES	PROGRAMAS / ACCIONES	TEMAS DE LA ISO
	Fomento de hábitos de vida saludable y prevención para el empleado y su familia <ul style="list-style-type: none"> Programa “SOMOS” (descuento en gimnasio; Pausa Activa; vacunación antigripal; chequeo médico preventivo) Ciudadano Sustentable Políticas de higiene y seguridad en la empresa 	 PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO
	Calidad de servicio <ul style="list-style-type: none"> Atención federal y oficinas propias Planes a medida de las expectativas Atención al cliente y encuestas de satisfacción del servicio Más de 89.000 prestadores 	 ASUNTOS DE CONSUMIDORES
	Innovación en los productos y servicios <ul style="list-style-type: none"> Plan Joven Consultorio Médico Virtual Autogestión (Mi Salud on-line) Beneficios adicionales: coberturas de Sancor Seguros Credencial digital 	
	Desarrollo de programas preventivos para los afiliados <ul style="list-style-type: none"> Chequeo médico anual Intervenciones en empresas Programas “Somos lo que comemos” y “Un toque de conciencia” Plan Materno-infantil 	
	Promoción del derecho a la salud y calidad de vida <ul style="list-style-type: none"> Planes con obras sociales y planes a medida de las posibilidades económicas de los afiliados Plan Materno-infantil Trabajo conjunto con Pacto Global de Naciones Unidas Firma de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres Adhesión a Derechos del Niño y Principios Empresariales 	 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
	Educación en hábitos de vida saludable <ul style="list-style-type: none"> Ciudadano Sustentable Programas “Sumá chances de vida” y “Somos lo que comemos” Sección “Promoción de la salud” en la web y estrategia de comunicación a través de las redes sociales. 	 PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTRA COMUNIDAD
	Campañas de prevención de enfermedades <ul style="list-style-type: none"> Alianzas con CONIN y con INCUCAI Cursos de RCP y prevención de ACV Círculo Saludable en Sunchales Sección “Promoción de la salud” en la web 	



2.3. Contribución de Prevención Salud a la Agenda 2030

En Prevención Salud entendemos que la gestión estratégica de la Sustentabilidad es un proceso de mejora continua. Es por eso que a partir de lo presentado en el Reporte anterior, y considerando la propuesta de Naciones Unidas con la Guía SDG Compass - Guide 2015 desarrollada por GRI, Pacto Global y WBCSD, continuamos el análisis de la contribución de nuestro negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las Metas 2030.

En una primera instancia analizamos el caso empresarial de Prevención Salud en cuanto a su contribución a las Metas 2030, considerando cómo podemos participar en esta iniciativa mundial desde nuestra Estrategia de RSE, los ejes del Ciudadano Sustentable y los temas materiales del negocio. En la contratapa de este Reporte presentamos aquellas iniciativas que contribuyen al cumplimiento de las metas seleccionadas como estratégicas para nuestra compañía.

Asimismo, al inicio de cada capítulo de este Reporte damos a conocer, a través de las referencias con los iconos de los ODS, los resultados del análisis de correspondencia entre las acciones desarrolladas en el Proceso de RSE y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los asuntos de la Norma Internacional ISO 26000.

Finalmente, para integrar los desafíos que plantea la Agenda 2030 a nuestra gestión, fue necesario hacer una priorización de los ODS a los que nos comprometimos. Para tal fin, realizamos la tabla que presentamos a continuación donde evaluamos la relevancia estratégica que tiene cada ODS y sus metas específicas para la gestión de la sustentabilidad de nuestra compañía. El grado de relevancia de cada Objetivo está definido por el porcentaje de contribución, entendido como la proporción de metas que aborda Prevención Salud respecto a la cantidad total de metas que tiene cada Objetivo.

ODS	RELEVANCIA	METAS AL 2030	ODS	RELEVANCIA	METAS AL 2030
		1.3			10.1, 10.2, 10.3, 10.4
		2.2			11.5
		3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.8			12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 12.8
		4.4, 4.7 (*)			13.1, 13.3
		5.1., 5.2., 5.5, 5.6			16.2, 16.5, 16.6, 16.10
		8.2, 8.5, 8.8			17.6, 17.8, 17.9, 17.16, 17.17
Relevancia:  BAJA  MEDIA  ALTA					

(*) La prevención y la educación son los dos ejes de acción estratégicos de nuestros programas de responsabilidad social. Es importante aclarar que el motivo por el cual la relevancia del Objetivo 4 (Educación de calidad) es baja es meramente metodológico. Las metas específicas de este Objetivo se enfocan en mejorar la alfabetización y el acceso a la educación, mientras que nuestro objetivo es educar en estilos de vida saludables y prevención de enfermedades. En consecuencia, nuestro porcentaje de contribución a las metas, definida como la proporción de metas a las que nos comprometemos sobre el total, es bajo.

2.4. Diálogo con los grupos de interés: una agenda de trabajo común para todos



Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 1. Participación activa de la comunidad

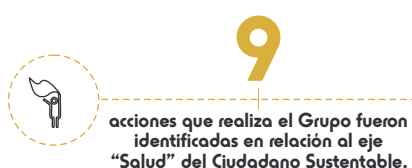
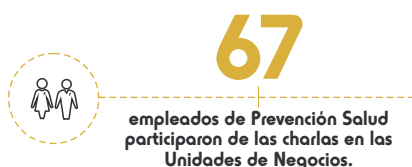
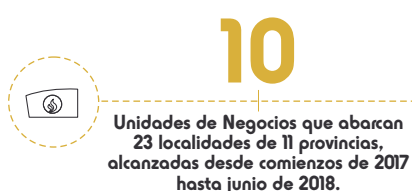
Asunto 2. Educación y cultura

En el ejercicio anterior, invitamos a los empleados de Prevención Salud a responder una encuesta priorizando los temas más importantes del negocio a fin de armar la matriz de materialidad que presentamos en el Reporte 2016/2017.

Durante el ejercicio 2017/2018 encaramos un nuevo diálogo a los fines de ajustar dicha materialidad teniendo en cuenta la opinión de grupos de interés externos como ser nuestros afiliados y los prestadores a través de los cuales brindamos parte de nuestro servicio.

Por otro lado, durante el ejercicio la Gerencia de RSE continuó desarrollando los Talleres de Sustentabilidad en las Unidades de Negocios y oficinas del Grupo Sencor Seguros, de los que también participaron los empleados de Prevención Salud dependientes de las zonas, y entre los temas abordados estuvieron los que corresponden al eje "Salud" del Ciudadano Sustentable.

En estos talleres se busca interiorizar a los empleados sobre la Estrategia transversal de Sustentabilidad del Grupo y sus empresas, asociada a los ejes del programa "Ciudadano Sustentable" y su vinculación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La idea es que cada uno, a partir de una charla y una serie de actividades, pueda evaluar los aportes que hace desde su propia tarea, para contribuir al cumplimiento de esas metas.



ENCUESTA A AFILIADOS Y PRESTADORES

El diálogo se realizó mediante una encuesta en la que tuvieron que priorizar aquellos temas materiales que habían sido preseleccionados en el ejercicio anterior por el Comité de Gestión.

El objetivo de la encuesta fue que nuestros grupos de interés más cercanos nos den su parecer sobre cuáles consideran que son los temas más importantes que debemos abordar como empresa de Medicina Prepaga. Fue una oportunidad para escucharlos y alinear sus intereses con los de nuestro negocio.

En cuanto al alcance del diálogo, cabe destacar que hubo una muy buena participación de los afiliados, y en menor medida de los prestadores. La encuesta se envió a una cartilla de 5.721 prestadores de Prevención Salud (entre instituciones y profesionales), y a una población de 15.937 clientes del plan A2 en adelante (sin contar a los empleados del Grupo porque ya habían sido consultados en el período anterior).

490

afiliados participaron del diálogo, e indicaron como temas materiales más importantes la "Calidad del servicio" y la "Satisfacción de clientes y atención de reclamos".

89

prestadores realizaron la priorización, eligiendo en primer lugar la "Calidad del servicio" y en segundo lugar la "Promoción del derecho a la salud y calidad de vida".



Prácticas justas en el negocio

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



3.1. Desempeño económico

En continuidad con el plan de redefinición y fortalecimiento de metas en todas las áreas fijado en el ejercicio anterior, se plantearon premisas de trabajo vinculadas a un mayor enfoque en el segmento individual, contención para lograr la retención de afiliados y abordaje de las cuentas deficitarias para el saneamiento general de la empresa.

Hemos incorporado fuerza de ventas en las diferentes Unidades de Negocios con el fin de potenciar la comercialización del segmento individual. De este modo, al cierre del período la participación de dicho segmento fue del 66% de la facturación total, lo que refleja un incremento de 6 puntos porcentuales con respecto al ejercicio económico anterior.

Se mantuvieron los acuerdos entre Prevención Salud y las diferentes obras sociales de los Bancarios, de la Industria Molinera y de la Industria del Plástico, reformulando los contratos originales para equilibrar dichas cuentas. También se concretaron otras operaciones de afiliación con importantes empresas para la cobertura de sus empleados.

Se trabajó en una diferenciación tarifaria que comenzará a implementarse en el próximo ejercicio, con el objetivo de respetar el costo prestacional detectado en cada localidad del país, logrando de esta manera tarifas a medida.

En el primer semestre de 2018, se trabajó en una estrategia de relanzamiento de Prevención Salud, a partir de un análisis previo de la situación actual del mercado a nivel nacional, donde se expusieron los puntos fuertes y débiles de la marca con relación al mismo.

Bajo el lema "La medicina prepaga que se adapta a vos", la campaña incluye cambios que requerirán una adecuación progresiva en todos los aspectos de la empresa a partir del segundo semestre de 2018.



	2015/2016	2016/2017	2017/2018
 Financiero			
Patrimonio Neto	\$297.864.868	\$345.891.953	\$389.657.123
 Clientes			
Cantidad de afiliados	136.119	139.106	148.417
Facturación Anual	\$614.020.056	\$1.182.095.306	\$1.931.831.198
 Proveedores			
Cantidad de Proveedores (1)	103.002	95.804	89.350
Facturación a Proveedores (2)	s/d	\$1.171.415.866	\$1.596.438.898
 Empleados			
Cantidad de Empleados	144	152	179
Remuneraciones y Aportes	s/d	\$100.554.121	\$158.747.424
 Sector Público			
Monto total de impuestos de todo tipo abonados (3)	\$98.679.519	\$187.240.838	\$131.413.972
 Valor Económico			
Valor económico directo creado	s/d	\$1.199.430.317	\$1.937.250.092
Valor económico distribuido	s/d	\$1.546.931.985	\$2.077.261.022
Valor económico retenido	s/d	\$-347.501.668	\$-140.010.930

(1) Se incluyen profesionales, clínicas, sanatorios, farmacias, círculos y colegios

(2) Incluye el monto total de proveedores y prestadores. Estos últimos representan el 90% de la facturación total del rubro proveedores (\$1.433.657.999).

(3) Incluye Impuesto a las ganancias - quebranto.



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

3.2. Panorama de la industria de la salud

Durante el ejercicio, el mercado argentino de la salud se vio afectado por la devaluación, tanto por las consecuencias en el nivel de ingresos de los afiliados como por el aumento de los costos médicos y no médicos. La Superintendencia de Servicios de la Salud, reconociendo esta situación y el retraso histórico en los precios, autorizó aumentos especiales para contener los desvíos y hacer frente a los mayores costos prestacionales.

El panorama económico afectó a todas las empresas de medicina prepaga por igual, por lo que ninguna obtuvo un crecimiento significativo. Esta situación fue una oportunidad para que Prevención Salud realizara ajustes en sus operaciones que le permitieron mejorar su ecuación económica y plantar las bases para el crecimiento futuro.

Uno de los aspectos significativos del ejercicio fue la implementación del sistema de integración para discapacidad, que tuvo consecuencias financieras positivas en el recupero de las prestaciones brindadas por las empresas de medicina privada y obras sociales, que desde septiembre de 2017 paga directamente el Estado.

En el marco normativo se mantuvo el esquema vigente sin modificaciones significativas. Las cámaras representativas del sector continúan trabajando en la revisión de aspectos de la ley que regula la medicina privada, que generaron distorsiones en el sistema.

3.3. Anticorrupción

Ética y transparencia

Compartimos las pautas contempladas en el Código de Ética integral del Grupo Sancor Seguros, en el que está trabajando un comité particular para contemplar los nuevos aspectos que van surgiendo a partir de avances tecnológicos y nuevos negocios y procesos.

Este Código es aplicable a todos nuestros grupos de interés y vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa; comunica los valores de la empresa; expresa las pautas de conducta de los empleados; establece la no discriminación y la inclusión en el empleo y en toda relación laboral; determina el uso de los bienes y la información de la empresa, las relaciones con clientes y proveedores y la solución de los conflictos de interés.

En cuanto a la prestación de nuestro servicio, sabemos que, como empresa de medicina prepaga, hay muchos aspectos que tienen que ver con la ética de la propia industria de la medicina. **En Prevención Salud buscamos defender el derecho a la salud y abordamos las prácticas justas en el negocio a través del eje “Ética e Integridad” del Programa “Ciudadano Sustentable”, comprometiéndonos a velar por la salud de las personas, a hacer cumplir las normas a todos nuestros vínculos, y principalmente, que todos cumplamos los compromisos asumidos.**

Políticas de prevención de fraude

Desde el ejercicio pasado venimos realizando un fuerte trabajo sobre los casos de falseamiento de la Declaración Jurada de Salud (DJS), riesgo de fraude más relevante para nuestra empresa.

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

En el período julio 2017 a junio 2018 **se identificaron y trataron 158 casos de falseamiento**, encuadrados en lo dispuesto por el Artículo 9 de la Ley Nacional N° 26.682, sobre el Marco Regulatorio de Medicina Prepaga. Para el tratamiento de estos casos contamos con un procedimiento interno



Prácticas Justas de Operación

- Asunto 1. Anticorrupción
- Asunto 2. Participación política responsable
- Asunto 3. Competencia justa



Derechos Humanos

- Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables
- Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

a través del cual se ordena la gestión enmarcada en lo dispuesto por dicha normativa.

Este proceso, en el que se establece la modalidad operativa y se definen las responsabilidades correspondientes, comprende a las áreas Médica; Operaciones; Comercial; Legal; Afiliaciones; Atención al afiliado y Unidades de Negocios.

Otro de los temas que afectan a las empresas de medicina prepaga, es la sobreprestación, tema sobre el cual Prevención Salud busca capacitar al personal de las áreas involucradas, a los fines de abordar el control prestacional, unificar criterios y delinear acciones.

En el mes de marzo de 2018 tuvo lugar la Tercera Jornada Médica dirigida al personal de esta gerencia, que implicó una instancia de análisis, capacitación y perfeccionamiento. En esta oportunidad también se sumaron colaboradores de las áreas Comercial y Operaciones.

Asimismo, se realizó en Victoria, Entre Ríos, una charla a colaboradores vinculados a la facturación de prestadores, con el objetivo principal de repasar junto a consultores externos especializados, los principales aspectos del Modelo de Control Prestacional (internaciones, medicamentos de alto costo, prótesis traumatológicas, suscripción, políticas de cobertura, etc.) como así también Auditoría Médica de Facturación de Prestadores.



35

colaboradores asistieron a la charla en Victoria

3.4. Proveedores






Prácticas Justas de Operación





Asunto 4: Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor

En Prevención Salud, el 90% de la facturación de los proveedores corresponde a los prestadores médicos con los que trabajamos, quienes tienen un rol clave para la prestación del servicio a nuestros afiliados.

Facturación de proveedores por tipo

Proveedores	Facturación
 Costo Médico (prestadores)	89,80%
 Servicios Contratados	4,60%
 Gastos Bancarios	1,02%
 Publicidad	1,00%
 Gastos Viajes	0,84%
 Servicios	0,53%
 Software	0,36%
 Oficina	0,25%
 Resto de proveedores	1,60%

Cantidad de Prestadores por rubro/ tipo

Prestadores	2015/2016	2016/2017	2017/2018
 Profesionales	95.577	88.392	78.541 (I)
 Clínicas y sanatorios	2.881	3.303	3.540
 Farmacias	4.544	3.650	6.790
 Círculos y Colegios	0	459	479
Total de prestadores	103.002	95.804	89.350

(I) La disminución de profesionales se debe a que se trabajó proactivamente en base a la información de los padrones/listados que nos informan los Colegios/Círculos que tenemos convenidos. Hubo disminuciones en este rubro, teniendo en cuenta jubilaciones, prestadores cerrados y fallecidos.

Relacionamiento con los prestadores

Para brindar un servicio de calidad, es muy importante estrechar el vínculo con los prestadores que constituyen la red de servicios a los afiliados y, por lo tanto, un aliado estratégico para la empresa. Por ello, durante el ejercicio continuamos reforzando estas alianzas y, para dar respuestas ágiles, también seguimos trabajando en las funcionalidades del Sitio de Autogestión para Prestadores, con el objetivo de simplificar sus tareas administrativas.

La presencia nacional de los Referentes de Atención a Prestadores (RAP) favorece un canal de comunicación que genera cercanía entre la empresa y este grupo de interés, ayudándolos en diferentes situaciones.

Asimismo, a través de nuestros canales de comunicación, los Prestadores, al igual que todos nuestros grupos de interés, pueden comunicarse por consultas o reclamos. En el ejercicio se registraron 1.706 consultas de Prestadores a través del Centro de Atención a Clientes, todas ellas con relación a la facturación (reclamos por pagos atrasados). Estos reclamos se canalizan a través del correspondiente RAP, quien verifica la fecha de pago y agiliza la gestión con el área de facturación.

Actualmente son 15 los Referentes de Atención a Prestadores, para cubrir todas las Unidades de Negocios.

Funciones del RAP (Referente de Atención a Prestadores)

- Generar vínculo con los prestadores estratégicos de acuerdo a la agenda definida desde corporación.
- Fidelizar prestadores a demanda: colegios, instituciones, profesionales y farmacias.
- Atención de reclamos.
- Comunicar a los prestadores las normas operativas o metodología de trabajo.
- Minimizar el riesgo de cortes de servicios.
- Negociar los cortes de servicio por normas operativas.
- Conectar a los prestadores al sitio de autogestión.
- Negociar canales alternativos de validación cuando el prestador no acepte el sitio de autogestión.
- Buscar documentación SUR en los prestadores médicos.
- Planificar y negociar pagos.



Prácticas laborales

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



4.1. Trabajo y relaciones laborales



Prácticas Laborales

Asunto 1. Trabajo y relaciones laborales
Asunto 3. Diálogo Social



Derechos Humanos

Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En Prevención Salud, conforme la política del Grupo Sancor Seguros, promovemos el trabajo digno, la igualdad de oportunidades y el desarrollo laboral.

Indicadores laborales (1)	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Cantidad de empleados	144	152	179
Porcentaje de mujeres	56,9%	55,0%	60,0%
Porcentaje de hombres	43,1%	45,0%	40,0%
Puestos ejecutivos mujeres	35,7%	35,7%	70,0%
Puestos ejecutivos hombres	64,3%	64,3%	30,0%
Puestos gerenciales mujeres	75,0%	40,0%	40,0%
Puestos gerenciales hombres	25,0%	60,0%	60,0%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	54,0%	69,2%	59,0%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	46,0%	30,8%	41,0%
Representación Sindical	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Colaboradores afiliados al Sindicato	85,0%	56,0% (2)	53,0%
% Colaboradores no afiliados al Sindicato	15,0%	44,0% (2)	47,0%
% Colaboradores en Convenio	97,0%	97,9%	98,0%
% Colaboradores fuera de Convenio	3,0%	2,1%	2,0%



(1) En este cuadro no se contemplan los vendedores que se fueron incorporando desde el año pasado en Casa Central y las Unidades de Negocio, y que conforman nuestro canal de venta directa.

(2) Estos datos difieren a los publicados en el Reporte de Sustentabilidad 2016/2017 debido a un error de medición que fue corregido para esta publicación.

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

4.2. Condiciones de trabajo y protección social



Prácticas Laborales

Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social

Beneficios laborales

Los empleados de Prevención Salud, como colaboradores del Grupo Sancor Seguros cuentan con el beneficio de pertenecer a la Asociación Mutual de Empleados de Sancor Seguros (AMESS), y acceden al programa de beneficios "SOMOS", que los agrupa en distintos pilares de acuerdo al tipo de servicio.

AMESS

Fondo Compensador de Jubilaciones y Pensiones para cuando los colaboradores alcanzan la edad jubilatoria: consiste en una renta dineraria mensual equivalente a la suma necesaria para cubrir la diferencia que pueda existir entre el monto del haber jubilatorio que el asociado perciba del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones (SIP) y el 70% del sueldo sujeto a

aportes que al momento del retiro percibía el empleado. El Sistema es financiado por nuestra empresa y los asociados.

Otros beneficios económicos:

- Asignación por: matrimonio, nacimiento, adopción, hijo con discapacidad, hijo hasta los 5 años, hijo cursando estudios universitarios y fallecimiento de miembro del grupo familiar primario.
- Préstamos: hipotecarios, personales a sola firma, especiales por enfermedad.
- Asignación para jubilados y pensionados mayores de 80 años.
- Beneficio Adicional por: Jubilación, Retiro por Invalidez y Pensión por Fallecimiento.



Balance:

Beneficios que reflejan y apoyan iniciativas asociadas a la conciliación vida-trabajo, el esparcimiento individual y familiar.

- Extensión de licencia por paternidad
- Extensión de licencia por adopción
- Lactarios
- Días festivos libres (vísperas de Navidad y Año Nuevo y Jueves Santo)
- Hora del Mes
- Flexibilidad Horaria / Viernes Flex

Licencias	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Licencias maternidad	1	5	10
Licencias paternidad	5	7	4



Festejos:

Regalos, reconocimientos o festejos para acompañar a los empleados en aquellas fechas que representan un motivo para celebrar.

- Regalo de cumpleaños
- Bolsón Navideño
- Cena Día del Seguro
- Metas de Antigüedad



Sorpresas:

Beneficios que permitan sorprender a los colaboradores, como descuentos, promociones y convenios comerciales.

- Boutique
- Descuentos en electrodomésticos
- Combos de alimento y limpieza
- Descuentos en automóviles 0 Km en concesionarias con convenio
- Descuento Universidad Siglo 21



Asistencia:

Beneficios que representan un apoyo económico para los colaboradores.

- Beca de Estudio ICES
- Descuento en seguros
- Beneficios medicina prepaga (Prevención Salud)
- Asistencia Profesional Personalizada
- Refrigerios
- Transporte
- Avisos clasificados en Intranet



Bienestar:

Beneficios que refuerzan la salud física, mental, espiritual y emocional de los colaboradores.

- Vacunación antigripal
- Chequeo Médico Preventivo
- Gimnasio en Edificio Corporativo
- Descuento en gimnasio
- Pausa Activa

Conciliación familia-trabajo



Extensión de licencia por paternidad: los padres cuentan con cinco (5) días hábiles de licencia en lugar de los dos días corridos que brinda la Ley de Contrato de Trabajo.



Extensión de licencia por adopción: las madres adoptivas contarán, a partir de la guarda provisoria, con sesenta (60) días corridos de licencia.



Programa Pro Lactancia: tiene como objetivo fortalecer la concientización de la importancia de la lactancia materna y la creación de lactarios. Hay 6 lactarios inaugurados en los edificios del Grupo Sancor Seguros.



Flexibilidad Horaria: todos los empleados pueden modificar el horario de ingreso y egreso, manteniendo las 7 horas y media de la jornada laboral, previa coordinación con su superior inmediato.



Viernes Flex: todos los empleados disponen de un viernes al mes donde podrán retirarse 3 horas antes del horario habitual, las cuales deben ser compensadas en la semana (una hora por día).

88 solicitudes de Viernes Flex desde el inicio del beneficio en enero de 2018.

4 pedidos de extensión de licencia por paternidad desde el inicio del beneficio.

9%

de las mujeres solicitaron licencia por maternidad en el ejercicio.

177

empleados afiliados a AMESS.

4.3. Comunicación y formación en RSE

Las novedades sobre las acciones y programas que realiza Prevención Salud, son comunicadas en la Intranet Corporativa donde los empleados pueden dejar sus comentarios y sugerencias. No obstante, para algunos programas se brindan comunicaciones y capacitaciones exclusivas a los empleados de las zonas, como es el caso de la campaña "Sumó chances de vida" donde se los invita a colaborar (Ver Capítulo 7.1.).

Un compromiso que se asumió durante este ejercicio para comenzar a desarrollar en el que viene, es trabajar sobre la comunicación directa del Proceso de RSE de Prevención Salud hacia los empleados e incluso hacia los vendedores, para que también lo vean como un diferencial que tiene la empresa en la industria de la salud. En tal sentido, para el primer semestre de 2019 está previsto desarrollar el **Taller de Sustentabilidad** para los empleados corporativos de la prepaga, ya que los de la zona asistieron junto con los demás empleados del Grupo.



► Taller de sustentabilidad en Santa Fe, con presencia de empleados de Prevención Salud de la zona.

4.4. Seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados



Prácticas Laborales

Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección social
Asunto 4. Salud y Seguridad Ocupacional

Dentro de las políticas de Higiene y Seguridad del Grupo Sancor Seguros, son incluidos los empleados de Prevención Salud.

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

Los empleados de Prevención Salud también están representados en el Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo (Ley N° 12.913 de la Provincia de Santa Fe). El porcentaje de colaboradores representados es del 63,1%, que corresponde a los 113 empleados que se desempeñan dentro de la Provincia de Santa Fe.



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

El Grupo Sancor Seguros posee Brigadas de Emergencia en incendio, primeros auxilios y evacuación. De los Brigadistas del Grupo para el edificio

donde se encuentra Prevención Salud en Sunchales, 4 personas pertenecen a dicha empresa. Asimismo, los empleados participan de las capacitaciones que el equipo de profesionales del área de Higiene y Seguridad brinda para todos los empleados del Grupo.

Acciones puntuales de prevención de enfermedades

En Mendoza, bajo la coordinación del Dr. Juan Carlos Behler, profesional médico de Prevención Salud, los colaboradores del Grupo Sancor Seguros participaron de una jornada donde se brindaron conocimientos generales sobre ACV (accidente cerebrovascular) para saber cómo actuar frente a distintas circunstancias relacionadas.

► Prueba de extintores de incendio.



► Simulacro de evacuación en edificio de Sunchales.



4.5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo



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

Capacitación

Los empleados de Prevención Salud también acceden al Centro de Formación Virtual del Grupo Sancor Seguros, a través del cual el área de Capital Humano canaliza gran parte de la oferta de cursos, principalmente en lo que respecta a herramientas básicas para cualquier puesto de trabajo, a saber:

- Programa de Inducción Virtual
- Gestión de Cambio en los Equipos
- Administración por Objetivos
- ¿Por qué Cambiar?
- Cómo dar Feedback efectivo
- Principios de redacción corporativa
- La Comunicación como herramienta de trabajo
- Gestión eficaz del tiempo
- Presentaciones orales efectivas
- Servicio al cliente

Respecto de las capacitaciones presenciales, algunas de las temáticas desarrolladas fueron:

- La Comunicación para la Gestión
- Metodologías Ágiles
- Pensamiento Analítico y sintético y sistémico
- Programa de Actualización Jurídica: "Derecho de la Salud"
- Programa de Entrenamiento en Conducción y Desarrollo de Personas y Equipos de Trabajo
- Programa de Capacitación en Herramientas Informáticas
- Programa de Idioma Inglés

Empleados que accedieron a la capacitación virtual por puestos (1)	Cantidad	Hs. Capacitación	Hs. Promedio por empleado capacitado (2)
Puestos gerenciales mujeres	4	4,5	1,13
Puestos gerenciales hombres	0	0,0	0,0
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	53	108,0	2,0
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	33	37,5	1,1
Total	90	150,0	1,7

(1) Ningún ejecutivo accedió a las capacitaciones virtuales durante el ejercicio 2017-2018

(2) El promedio se calcula teniendo en cuenta la cantidad de horas de capacitación destinadas a personas capacitadas por sexo y categoría, sobre la cantidad de personas efectivamente capacitadas por sexo y categoría.

Empleados que accedieron a la capacitación presencial por puestos	Cantidad	Hs. Capacitación	Hs. Promedio por empleado capacitado (1)
Puestos ejecutivos mujeres	5	256,0	51,2
Puestos ejecutivos hombres	8	472,0	59,0
Puestos gerenciales mujeres	3	189,0	63,0
Puestos gerenciales hombres	2	152,5	76,3
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	2	54,5	27,3
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	2	37,5	18,8
Total	22	1.161,5	52,8

(1) El promedio se calcula teniendo en cuenta la cantidad de horas de capacitación destinadas a personas capacitadas por sexo y categoría, sobre la cantidad de personas efectivamente capacitadas por sexo y categoría.

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





► 1 y 2. Capacitación en atención al cliente.

Capacitaciones para roles o puestos específicos

Además de las Jornadas Médicas anuales y el taller para el área de finanzas mencionados en el capítulo 3, y con el objetivo de continuar mejorando en la atención de los afiliados, en mayo de 2018 se desarrolló un taller dirigido a los puestos de Atención al Cliente de todo el país en dos fechas y lugares diferentes, en el cual se abordaron los siguientes temas: servicio de atención de excelencia; retención de clientes y herramientas de gestión.

43

colaboradores con roles de Atención al cliente y Contención asistieron al taller.

Evaluación del desempeño

Durante el ejercicio no se realizó el Proceso de Calificación del Desempeño anual, dado que desde el área de Capital Humano se está trabajando en un Proyecto Integral para abordar el desempeño de los colaboradores, con un nuevo enfoque a partir del próximo período.

Encuesta de clima y compromiso

La última Encuesta de Clima y Compromiso fue realizada en el ejercicio anterior y, a partir de sus resultados, en el presente ejercicio se realizaron talleres con el propósito de ponerlos en común y delinear acciones específicas para cada sector. Estos encuentros permitieron un trabajo en conjunto con cada uno de los colaboradores, generando un espacio de intercambio y diálogo.

Esta encuesta, que es voluntaria y está elaborada de modo de resguardar el anonimato y la confidencialidad de la información, permite conocer la opinión de todos los colaboradores sobre el trabajo, el ámbito laboral y las expectativas.

11

personas de la Gerencia Médica participaron del Taller de clima.

Mi primer empleo

Este programa tiene por objetivo brindar oportunidades a los hijos de los empleados del Grupo Sancor Seguros para que cuenten con una primera experiencia laboral que los oriente para el futuro. Participan de "Mi Primer Empleo", hijos de empleados entre 17 y 21 años -que hayan terminado sus estudios secundarios-, bajo la modalidad de pasantía por un período de tres meses.

6 de 44

jóvenes que participaron del programa, desarrollaron tareas en algún área de Prevención Salud (1 mujer y 5 varones).

Empleo con apoyo

Se trata de una modalidad de convivencia laboral que en este ejercicio implementó el Grupo Sancor Seguros, y que surge ante la necesidad de buscar alternativas para el acceso al mundo del trabajo de personas con discapacidad.

El empleo con apoyo es una modalidad de contratación a tiempo indeterminado con período de prueba.

1 de 6

personas que incorporó el Grupo en el marco de este programa se desempeñó en Prevención Salud.



Asuntos de consumidores

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



5.1. Compromiso con nuestros afiliados



Asuntos de Consumidores

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

Los planes de salud que ofrecemos a nuestros afiliados contemplan desde la cobertura Premium, que es la opción más completa - con altos valores de reintegro y varios beneficios adicionales - y un abanico de alternativas con diferentes relaciones costo/beneficio, hasta una opción de base con copago, que ofrece las prestaciones del Programa Médico Obligatorio (PMO).

A ello se suma una línea especial para jóvenes entre 18 y 25 años, y planes corporativos integrales para empleados de empresas.

Los planes más altos incluyen además, como beneficios adicionales, ciertas coberturas de Sancor Seguros, a saber:

INDEMNIZACIÓN PARA GASTOS QUIRÚRGICOS	Ante una cirugía, el paciente generalmente debe afrontar gastos extras no relacionados con su estado clínico. Prevención Salud brinda, en forma adicional a la cobertura, una indemnización de acuerdo con la intervención quirúrgica realizada. Son beneficiarios de este beneficio titulares y cónyuges/concubino (con el certificado correspondiente).
SEGURO DE CONTINUIDAD	El grupo familiar cuenta con cobertura sin cargo durante 12 meses, en caso de fallecimiento del titular.
SEGURO DE SEPELIO	Subsidio para gastos de sepelio ante fallecimiento del titular o cónyuge.
SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO	Cobertura Nacional e Internacional.

Los planes son comercializados en todo el país a través de más de 200 vendedores que se encuentran en nuestras delegaciones y oficinas comerciales y en las oficinas de los Productores Asesores de Seguros que trabajan con el Grupo. Durante el ejercicio se incrementó esta fuerza de ventas en las Unidades de Negocios con el fin de tener mayor presencia en las diferentes localidades del país.

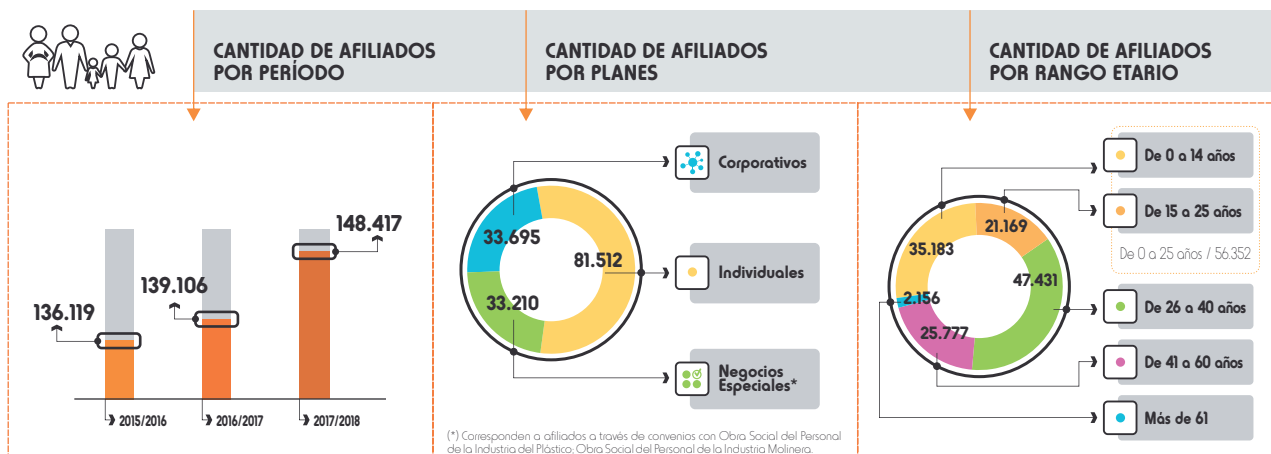
Nuestros afiliados

49%

de nuestros afiliados son mujeres

27

años es la edad promedio de nuestros afiliados



5.2. Servicio de atención y apoyo al afiliado



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

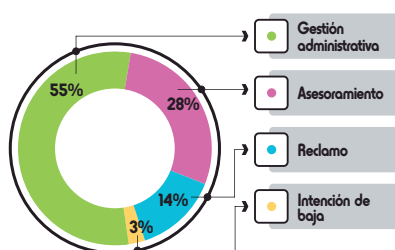


Derechos Humanos
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

En Prevención Salud contamos con puestos de atención al cliente distribuidos en las Unidades de Negocios y oficinas comerciales. Los referentes de dichos puestos cumplen un rol primordial para la empresa ya que son el nexo entre los afiliados y los procesos internos. Se ocupan principalmente

del asesoramiento y gestiones diarias que necesitan nuestros afiliados para acceder al servicio o cobertura. Día a día se busca la profesionalización y mejora continua del rol.

Promedio de tipo de gestiones realizadas por los referentes de atención al cliente durante el ejercicio.



30

referentes de atención al cliente en todo el país.

+ de 90.800

gestiones realizadas

Autogestión

A través del Sistema de Autogestión que funciona tanto para afiliados como para prestadores -agilizando las gestiones en dos sentidos mediante la autorización de las prácticas- se pueden realizar trámites y resolver dudas de manera ágil y sencilla desde la comodidad del hogar o el trabajo.

El Sitio de Autogestión -en su formato web y aplicativo para dispositivos móviles- le permite al cliente realizar los siguientes trámites:

- Gestionar autorizaciones.
- Solicitar reintegros.
- Descargar y consultar facturas.
- Conocer en detalle la cobertura del plan contratado.
- Consultar la cartilla médica.
- Gestionar credenciales.
- Adherir al débito automático.
- Conocer los medios de pago.
- Solicitar Asistencia al Viajero.
- Consultar el Vademécum.

La Aplicación Mobile también posibilita:

- Realizar llamadas al 0800 por emergencias y consultas generales.
- Consultar las prestaciones del plan contratado.
- Revisar el estado de cuenta.
- Descargar las facturas.
- Consultar el prestador más cercano.
- Elaborar una agenda personalizada de contactos médicos.
- Adherir al débito automático.
- Gestionar reintegros.
- Revisar y actualizar la agenda de turnos.
- Gestionar credenciales y autorizaciones.

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

GESTIONES REALIZADAS DURANTE EL EJERCICIO



961 adhesiones a factura electrónica



513 adhesiones a débito automático



766 gestiones de autorizaciones



7.446 solicitudes de credenciales provisionales



29.869 descargas de factura



6.337 solicitudes de reintegros



53 solicitudes de chequeo médico anual



862 solicitudes de nueva credencial

30.730

afiliados registrados al Sitio de Autogestión a junio 2018.

23.551

afiliados titulares individuales están adheridos a despacho electrónico.

12.922

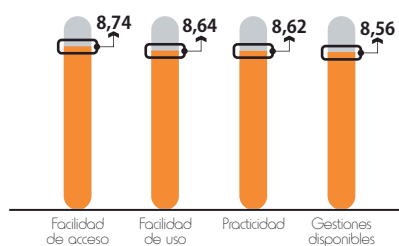
nuevas registraciones al Sitio de Autogestión en el ejercicio.

11.389

afiliados titulares con medios de pagos automáticos (tarjeta de crédito y CBU).

PLATAFORMA DE AUTOGESTIÓN

Nivel de satisfacción promedio



CONSULTORIO MÉDICO VIRTUAL

Nuestros afiliados tienen acceso a la aplicación "Llamando al Doctor", una herramienta de telemedicina de carácter gratuito y disponible las 24 horas, los 365 días del año. Posibilita al titular o a cualquier miembro de su grupo familiar, aclarar dudas simples sobre salud, con respuestas y consejos orientativos de manera rápida.

Tras descargar la aplicación, el afiliado se conecta de manera directa con un profesional médico bajo la modalidad de video llamada, lo que permite una atención personalizada e inmediata, en cualquier momento y desde el lugar en el que se encuentre.

Estadísticas de uso desde marzo de 2017 a junio de 2018

- Distribución del total de llamadas según especialidad: 50% medicina general, 40% pediatría y 10% ginecología y obstetricia.
- Distribución del total de llamadas según horario: 45% diurnas, 30% fines de semana y feriados y 25% nocturnas.
- Distribución del total de llamadas según zona: la mayor cantidad de consultas son de afiliados de las Unidades de Negocios de Córdoba, Mendoza, Casa Central y Capital Federal.



5.344

afiliados del plan A1 en adelante registrados en el Consultorio Virtual.

978

llamadas totales. 63 llamadas al mes en promedio (con variaciones según la época del año).

Canales de comunicación

Nuestros afiliados cuentan con diferentes canales de comunicación para la gestión del servicio. Entre ellos, las oficinas propias de Prevención Salud son al que más recurren, seguido por las oficinas de los Productores Asesores de Seguros y, en tercer lugar, el mail.



0800-444-0000

Urgencias

los 24 hs. los 365 días del año



03493-428700

Línea directa



Servicio exclusivo de Chat en

www.prevencionsalud.com.ar
de lunes a viernes de 8 a 20hs.



0810 888 0010

Consultas generales



Casilla de correo

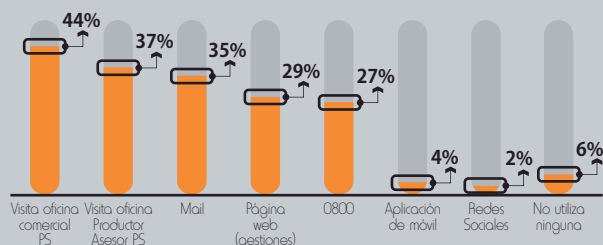
info@prevencionsalud.com.ar
autorizaciones@prevencionsalud.com.ar
reintegros@prevencionsalud.com.ar



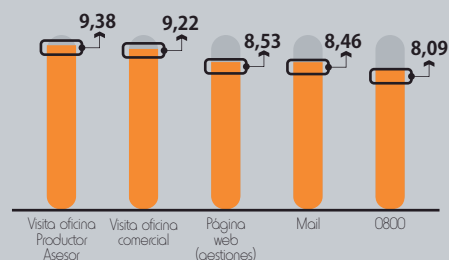
Redes sociales

Facebook/PrevencionSaludOficial
Instagram/prevencionsaludoficial
Canal de Youtube
Google+

Porcentaje de utilización de cada canal



Nivel de Satisfacción promedio por canal



Medición anual de satisfacción

Año a año evaluamos los distintos aspectos de nuestro servicio, desde el inicio de la relación con la contratación de la cobertura, hasta la prestación cuando el afiliado tiene que usar nuestro servicio, a través de la red de prestadores.

De este modo, la encuesta anual de satisfacción forma parte del diálogo con nuestros afiliados y nos permite conocer puntos a mejorar.

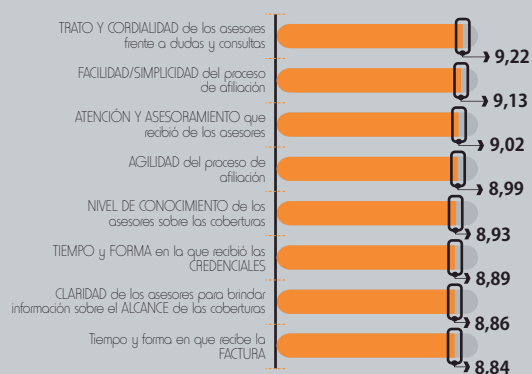
Este año la encuesta fue realizada en el mes de septiembre de 2018, para evaluar el servicio del ejercicio cerrado en junio. La muestra está conformada por 326 casos efectivos (45% femenino - 55% masculino; 43% menores de 35 años - 57% de 35 en adelante).

Nivel de satisfacción general	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Muy satisfecho	56%	56%	84%
Satisfecho	39%	35%	12%
Poco satisfecho	4%	8% (I)	1%
Nada satisfecho	1%	1%	3%

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

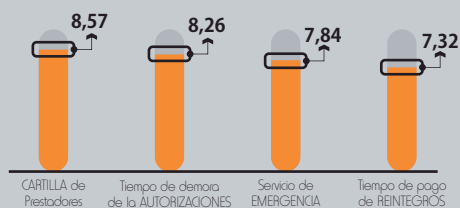
PROCESO DE CONTRATACIÓN

Nivel de Satisfacción promedio por atributo



USO DE SERVICIOS/GESTIONES

Nivel de Satisfacción promedio



Planes con obras sociales para personas de bajos recursos

En la empresa contamos con planes especiales en convenio con las Obras Sociales para el Personal de las Industrias Molinera y Plástica. En ambos casos se trata de un plan general con cobertura regional que presenta las siguientes características:

- Con copagos que se abonan en pago fácil o directo al prestador, dependiendo la zona del país, y el tipo de prestador.
- Cobertura de prestaciones según PMO (Programa Médico Obligatorio).
- Plan según cartilla acotada y sin reintegros.
- La cobertura en farmacia y en odontología, en algunos casos es brindada directamente desde el sindicato.
- Emergencia: código verde, amarillo y rojo.
- Traslados programados.

Cobertura para niños y jóvenes

En Prevención Salud un tercio de nuestros afiliados son niños, con lo cual es fundamental que nuestra oferta de servicios garantice una atención de calidad para acompañar su desarrollo.

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

Para las afiliadas embarazadas brindamos un servicio diferencial denominado "Futura mamá", a través del cual el personal de contención las acompaña en todo el proceso de embarazo y el momento del nacimiento, realizando visitas de cortesía, entregando los presentes y brindando apoyo a toda la familia. Este beneficio incluye: Plan Materno Infantil (PMI), obsequios especiales, sección web con información de interés, cobertura diferencial, acompañamiento con personal especializado, credenciales identificadas, comunicaciones exclusivas.

35%

de nuestros afiliados son niños de hasta 14 años

21%

21% son jóvenes entre 15 y 25 años

2.292

fueron las altas de afiliados con el Plan Joven en el ejercicio.

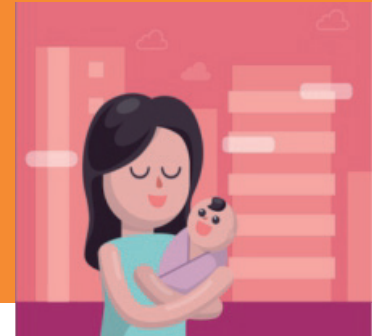
3.036

afiliadas recibieron el beneficio de "Futura mamá" durante el ejercicio.

El **Plan Materno Infantil (PMI)** brinda atención médica del 100% durante el embarazo y parto, y la atención del bebé desde el primer mes de nacimiento hasta los 12 meses. La cobertura incluye internaciones, estudios, atención médica, vacunas y medicamentos exceptuados de copagos, pero no contempla preparados y medicamentos de venta libre.

- Cobertura médica durante el embarazo y el parto: el PMI comprende consultas y estudios de diagnóstico, como ecografías durante el período de maternidad: embarazo, parto y puerperio. Además incluye el curso de parto (psicoprofilaxis obstétrica) y el 100% de cobertura en medicamentos asociados con el embarazo y parto.
- Cobertura médica hasta los 12 meses del bebé: el Plan prevé la realización obligatoria de 6 estudios necesarios para la detección de: Fenilcetonuria; Hipotiroidismo congénito; Enfermedad fibroquística; Galactosemia; Hiperplasia suprarrenal congénita; Deficiencia de biotinidasa del recién nacido.

Por último, dentro de la cobertura se encuentran los leches medicamentosas para quienes padecen alergia a la proteína de la leche vacuna. Esto es cubierto con previa auditoría médica.



5.3. Nuevos desarrollos

Credencial Digital

Se trata de la llave maestra que le permite al afiliado acceder a todos los servicios médicos y farmacéuticos incluidos en su plan de salud, sin otro requisito que llevar su celular. Esta credencial, que se descarga de la App Prevención Salud, permite a los afiliados una inmediata accesibilidad a su plan de salud sin necesidad de contar con la credencial física y es un diferencial con el cual apostamos a la innovación para garantizar un servicio cada vez más ágil y práctico.

Inauguración de oficinas propias

Durante el ejercicio inauguramos una nueva oficina para la atención exclusiva de los afiliados de Prevención Salud en la ciudad de Córdoba donde hemos experimentado un gran crecimiento en cuanto a afiliados.

Buscamos que nuestro servicio llegue a cada vez más personas y ser verdaderamente federales. Por eso con la apertura de esta oficina ya son 7 propias en todo el país.



Asuntos de Consumidores

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



5.4. Responsabilidad por los productos y servicios

Mantenemos la Certificación de Calidad bajo normas ISO 9001 para el Centro de Atención a Clientes en lo que refiere a asesorar y gestionar con eficiencia las comunicaciones telefónicas y virtuales ingresadas y/o generadas desde el Centro de Contactos del Grupo Sancor Seguros, focalizándonos en las necesidades del servicio y generando oportunidades comerciales a la organización.



Asuntos de Consumidores

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

5.5. Protección y privacidad de los datos de los afiliados

Prevención Salud garantiza la privacidad y confidencialidad de los datos de carácter personal proporcionados por sus afiliados y prestadores, de conformidad con lo establecido en el Artículo 43, párrafo tercero, de la Constitución Nacional, en la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, en el Decreto N° 1558/2001 y en la Disposición 11/2006 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (PDP).

Asimismo, realizamos la renovación anual de nuestra base de datos (de afiliados, adherentes y profesionales) de acuerdo con la normativa que impone

la ley Nacional 25.326. Esta base está inscripta como bases de datos para publicidad, de esta manera es posible realizar televentas desde el Call Center del Grupo Sancor Seguros.

Mensualmente se renueva el archivo correspondiente al Registro Nacional No Llame en cumplimiento de la Ley Nacional N° 26.951 cuya finalidad es de respetar la decisión de titulares de teléfonos a no ser contactados por empresas que publiciten, oferten, vendan o regalen bienes y/o servicios a través de servicios de telefonía.



Asuntos de Consumidores

Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores

5.6. Educación, protección de la salud y seguridad de los afiliados

Modelo de contención

Basado en un equipo de profesionales que tiene como objetivo intervenir a partir de las necesidades, demandas e intereses de los afiliados, este modelo responde a la misión de brindar un servicio de alta calidad y buscar la excelencia en la atención.

La aplicación de este modelo de intervención permite contener a muchos afiliados en distintas etapas. Los profesionales tienen el rol de contener, asesorar, acompañar y solucionar los inconvenientes que puedan tener los afiliados. Como parte de esta tarea deben:

- Facilitar la comunicación entre las partes.
- Visitar a los afiliados durante su proceso de internación y evaluar el servicio recibido.
- Realizar seguimiento de los Programas Materno-Infantiles, acorde al Programa de Beneficios definido para cada plan.
- Gestionar turnos con los prestadores en todo el país.
- Orientar a los afiliados respecto de instituciones y profesionales.

- Brindar información útil a los afiliados que se internarán en una localidad diferente a la suya para un mejor manejo en dicha ciudad.
- Canalizar reclamos y sugerencias con el fin de dar una respuesta al afiliado.
- Trabajar en equipo con las distintas áreas con el propósito de optimizar los procesos y lograr la excelencia en el servicio.
- Intervenir en situaciones de catástrofes y de fallecimiento.



Asuntos de Consumidores

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

4.309

afiliados acompañados en internación (incluye partos contemplados en el Plan Materno-Infantil).

Programa de beneficios

Nuestros afiliados cuentan con una serie de beneficios especiales, que contribuyen a su salud y a la fidelización de la marca en momentos especiales de su vida.



- Kit de útiles escolares: se otorga a los niños afiliados que comienzan el 1er. grado escolar.



- Vouchers "Más amigos": cupones de Musimundo para los afiliados que suman amigos de entre 18 y 35 años a Prevención Salud.



- Chequeo Médico Anual: para los afiliados de los Planes A5 y A6.



- Futura Mamá: como parte del acompañamiento del personal de contención durante el proceso de embarazo y del nacimiento, se entregan obsequios tanto para la mamá como para el bebé.



1.466

Kits escolares se entregaron a comienzo de 2018.

644

vouchers "Más amigos" entregados.

53

cheques médicos.

2.360

acompañamientos en embarazos por Futura Mamá.

Intervenciones en empresas

Tal como nuestro nombre lo indica, la prevención es un eje central en la medicina. No se trata solo de rehabilitar la salud cuando ello sea necesario, sino ante todo de disminuir o evitar los principales riesgos conocidos que puedan afectar a la salud de nuestros clientes.

Siguiendo esta filosofía, en el último ejercicio continuamos implementado programas preventivos en empresas donde tenemos afiliados:

"Somos lo que comemos": con el objetivo de generar conciencia respecto a la alimentación consciente y la actividad física, se llevaron a cabo acciones preventivas y promocionales en diferentes empresas.

- Empresa Alladio: a los empleados de dos plantas de esta empresa se les midió glucemia, circunferencia abdominal, peso y altura obteniendo el IMC (Índice de Masa Corporal). También en el marco de este programa, se brindaron charlas abiertas a las familias de los trabajadores y público general, en las ciudades de Luque y Río Segundo (Córdoba).
- Empresa Blueconnect: allí se realizaron distintas actividades entre las que cabe mencionar la propuesta de menús saludables con el asesoramiento

to de nuestra nutricionista para la cantina de la empresa; la realización de un flyer para colocar en el fondo de sus pantallas con mensajes de concientización; manteles individuales con recomendaciones en combinación de alimentos; afiches en lugares estratégicos; y la publicación de recomendaciones en su intranet.

- Royal Canin: charla en el edificio corporativo de Buenos Aires de esta empresa, a la que asistieron 30 personas aproximadamente.

"Un toque de conciencia": continuamos con acciones de promoción y concientización sobre la importancia de la realización del autoexamen mamario, mamografía y de los controles ginecológicos anuales, como estrategias efectivas para la detección temprana del cáncer de mama. Para fomentar dichos controles, otorgamos un diferencial en el servicio a las afiliadas de entre 40 a 70 años, que consiste en proponerles realizar el examen clínico mamario sin costo.

Asimismo se desarrolló material de difusión para la concientización sobre la temática y se llevaron adelante distintas charlas enfocadas en el asesoramiento de los controles preventivos mamarios.



2.500

empleados de las empresas Alladio (1.500) y Blueconnect (1.000) participaron del Programa "Somos lo que Comemos".

150

personas asistieron a las charlas sobre hábitos de alimentación saludable.



Promoción de los derechos humanos

- 6.1. Declaración de la Política de Derechos Humanos
- 6.2. Promoción de los Derechos Humanos en nuestro negocio
- 6.3. Derechos Humanos y comunidad
- 6.4. Nuestro compromiso con los Principios de Empoderamiento de las Mujeres
- 6.5. Nuestro compromiso con los Derechos del Niño



6.1. Declaración de la Política de Derechos Humanos



Derechos Humanos

Asunto 1. Deber de diligencia
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En Prevención Salud, conforme lo explicita nuestra Misión, tenemos como prioridad velar por la calidad de vida y la salud de las personas, brindando un servicio de excelencia con el máximo profesionalismo, calidez humana y cercanía permanente con el afiliado.

En tal sentido, y como empresa del Grupo Sancor Seguros, compartimos el firme compromiso de respetar los derechos humanos, como obligación que nos concierne a todos, pero además como empresa de medicina prepaga cuyo espíritu es cuidar la vida de las personas.

Declaración de la Política de Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros

El deber de respetar los derechos humanos es una obligación que nos concierne a todos. Desde su lugar, los gobiernos tienen el deber de proteger los derechos humanos. Sin embargo, las empresas tienen la responsabilidad de respetar las normas internacionales de derechos humanos, lo que significa no infringir en los derechos de las personas y hacer frente a los efectos adversos que pudieran causar con sus operaciones, productos o servicios y en caso de ser necesario deben remediar la situación.

Las organizaciones tienen el potencial de afectar los derechos humanos directa e indirectamente. Respetarlos implica dar pasos positivos para asegurar la no vulnerabilidad de los mismos, tanto a través de una aceptación pasiva como de una participación activa.

En el Grupo Sancor Seguros entendemos que es necesario contar con una Política de Derechos Humanos, como una expresión pública de nuestro compromiso con el respeto por las normas alusivas al tema internacionalmente reconocidas, y como un requisito indispensable de actuación que asociamos a nuestra misión de brindar protección personal y patrimonial a nuestros asegurados.

Es por esto que en materia de derechos humanos formalizamos nuestro compromiso explícito, basando nuestra política en:

- La **Carta Internacional de Derechos Humanos**, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La **Declaración de la Organización Internacional del Trabajo** relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- **Pacto Global de Naciones Unidas**.
- Los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** de Naciones Unidas.
- **Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos**: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar".
- **Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales** (UNICEF, Pacto Global y Save The Children).
- El trabajo realizado como miembros del **Human Rights Working Group** (Naciones Unidas).

Nuestro compromiso con los derechos humanos

En el Grupo Sancor Seguros los derechos humanos son esenciales para lo que hacemos. No concebimos nuestro trabajo sin el debido respeto a cada ser humano con quien tenemos algún tipo de relación o influencia. Es por ello que reconocemos tanto su importancia como su universalidad, que los hacen aplicables de forma indivisible en todas las situaciones.

En particular, en nuestra calidad de empresa enfocada en la Prevención, la Seguridad y la Salud, tomamos como premisa el Art. N° 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, el cual establece que "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona", que también se hace presente en los Principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas: 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional. 2. No ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

El trabajo por la prevención y la disminución de siniestros de todo tipo puede contribuir al logro de los Objetivos 1 y 3 de Desarrollo Sostenible: 1. Erradicar la pobreza en todas sus formas y en todas sus partes. 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Prohibimos cualquier forma de discriminación, trabajo forzado e infantil, y estamos comprometidos con promover la diversidad y la inclusión, y con brindar condiciones laborales seguras y saludables que hacen a la integridad física, psicológica y a la dignidad básica de cualquier persona. También defendemos el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva y los procedimientos de información y consulta eficaces.

Estamos atentos a la posibilidad de la integración de personas de grupos vulnerables donde los derechos humanos se pueden ver afectados.

Estamos comprometidos a seguir aumentando la capacidad de nuestra gestión para identificar y responder a las preocupaciones de manera efectiva. También promovemos el establecimiento de mecanismos eficaces de reclamo para nuestros proveedores.

Alcance de la Declaración de Respeto por los Derechos Humanos

El compromiso del Grupo Sancor Seguros con los derechos humanos va más allá de las personas que forman parte de la Organización. Es por esto que esta política también está dirigida a clientes, proveedores y a la sociedad en su conjunto.

Nos comprometemos a respetar los derechos humanos y a establecer mecanismos que promuevan el cumplimiento de nuestras actuaciones a lo largo de la cadena de valor y en todos los lugares donde operemos.

Esta Declaración consolida nuestros compromisos existentes y aporta una mayor claridad sobre nuestros procesos y procedimientos.

6.2. Promoción de los Derechos Humanos en nuestro negocio



Derechos Humanos

Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos.
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

Desde Prevención Salud, nuestro compromiso principal es con la vida y la salud. El derecho a la salud es considerado esencial para la vida de las personas y se relaciona directamente con todos los derechos humanos.

Como empresa enfocada a la Salud, tomamos como premisa el Art. N° 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, que establece lo siguiente: "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u

otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad. La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social". Este derecho también se hace presente en el Principio 3 del Pacto Global de Naciones Unidas.

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

6.3. Derechos Humanos y comunidad

Nuestros programas de responsabilidad social tienen el objetivo de promover el desarrollo de nuestras comunidades y siguen dos ejes de acción estratégicos, **la prevención y la educación**, que permiten potenciar nuestros recursos y poner en valor nuestra experiencia en beneficio de la comunidad.

Asimismo, el diálogo y el involucramiento con nuestros grupos de interés

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

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



PREVENCIÓN

Como el centro de nuestra actividad es la salud, queremos tener un rol protagónico en la promoción de una vida sana, activa y saludable. Esto implica y conlleva a una mejor calidad de vida y un menor riesgo de enfermedades que es beneficioso no sólo para las personas, sino también para la sociedad en su conjunto y para Prevención Salud. Trabajamos con temas como la alimentación saludable, la prevención de enfermedades, la importancia de la actividad física y los factores de riesgo vinculados con la edad, entre otros.



EDUCACIÓN

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

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



Derechos Humanos

Asunto 1. Devida diligencia
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo

En agosto de 2017 Prevención Salud asistió a la firma pública de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, asumiendo, junto a otras 14 empresas, el compromiso de Empoderar a las Mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad desde un enfoque de igualdad de género.

Los Principios para el empoderamiento de las mujeres ofrecen a las empresas y al sector privado orientaciones prácticas sobre cómo promover la igualdad de género en el mercado laboral. Estos principios, elaborados a través de una asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas, están diseñados para ayudar a las empresas a examinar las políticas y prácticas que aplican o a crear otras nuevas para favorecer el Empoderamiento de las Mujeres.

De forma resumida, estos principios consisten en:

1. Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
2. Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.

5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

Esta adhesión es fruto de nuestro camino hacia la sustentabilidad y el trabajo en igualdad de condiciones, que nos permite también avanzar en el cumplimiento de los compromisos asumidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En virtud de esta adhesión, comenzamos a analizar nuestras contribuciones actuales para esta iniciativa en el ámbito laboral, para nuestras afiliadas y otros grupos de interés.

Para el próximo periodo tenemos el compromiso de realizar la autoevaluación con la herramienta de UN Women, y a partir de allí examinar cómo desde Prevención Salud podemos contribuir para empoderar a las mujeres tanto en el lugar de trabajo como en los mercados y la comunidad.

- 1. En representación de la prepaga participaron el Director General de Negocios Internacionales y Especiales del Grupo Sancor Seguros, Edgardo Bovo y la Gerente de RSE, Betina Azugna.
- 2 y 3. Firma pública de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres.





60%
empleadas mujeres



49%
afiliadas mujeres

Cabe destacar que el 60% de nuestras empleadas y el 49% de nuestras afiliadas son mujeres, y desde el nacimiento de nuestra empresa trabajamos en su beneficio con iniciativas que contribuyen a su empoderamiento:



PROMOCIÓN DE LA SALUD:

El Plan Materno Infantil garantiza el 100% de las prestaciones durante el período de embarazo y durante el primer año de nacimiento del hijo. Trabajamos en campañas de prevención del cáncer de mamas y alentamos a nuestras afiliadas a que se realicen el examen preventivo.



PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO:

Por tercer año consecutivo las empresas del Grupo Sancor Seguros nos sumamos a la campaña “Empresas contra la Violencia hacia las Mujeres en el Ámbito Doméstico”, organizada por el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), Fundación Huésped y la Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D).



ACCIONES QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DE LAS MUJERES EN EL ÁMBITO LABORAL, DOMÉSTICO Y SOCIAL:

6 edificios del Grupo Sancor Seguros cuentan con salas lactarias, para que nuestras empleadas en período de amamantamiento puedan extraer su leche y conservarla de manera segura durante la jornada laboral.



6.5. Nuestro compromiso con los Derechos del Niño



Derechos Humanos

Asunto 1. Devida diligencia
Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables
Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales

El 35% de nuestros afiliados son niños entre 0 y 14 años por ello, desde el momento mismo de su nacimiento, nos ocupamos de brindarles un servicio de salud de calidad, que garantice su derecho a la vida y la salud. Además, cinco de los temas materiales identificados por nuestros grupos de interés tienen que ver con la infancia, con lo cual es una exigencia propia y externa que pongamos foco en el sano desarrollo de los niños.

Este compromiso asumido para con los niños y jóvenes se gestiona internamente siguiendo los lineamientos de la **Guía de los Derechos del Niño y Principios Empresariales** propuesta por UNICEF, Pacto Global y Save the Children, que proporciona un marco general para entender y tratar el impacto del mundo empresarial en el bienestar de los niños. De esta forma, desarrollamos distintos planes e iniciativas con el fin de promover y respetar los derechos en la infancia.

Durante los primeros años de vida los acompañamos con el Plan Materno Infantil y en otros temas clave para su desarrollo como el ingreso escolar, el calendario de vacunación, la atención odontológica, y la nutrición infantil.

En esta última temática, durante el ejercicio hemos desarrollado varias actividades tanto con los hijos de los titulares afiliados a través de la promoción de la lactancia materna y el programa "Somos lo que comemos", como con la comunidad en general, a partir de charlas a padres y niños sobre nutrición adecuada y trastornos de la alimentación.

Asimismo, a través del programa Preveniños, canalizamos varias actividades relacionadas con la promoción de los Derechos del Niño, principalmente vinculados a su salud y seguridad.

Nuestra contribución a los Derechos del Niño

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, al contemplar en sus metas la Convención sobre los Derechos del Niño, abordan una amplia gama de cuestiones relacionadas con sus derechos y bienestar. Desde Prevención Salud nos sumamos al compromiso de contri-



buir a aquellas metas específicas sobre infancia que estén en nuestro alcance y el de nuestra esfera de influencia.

Debido a esto, consideramos importante entender cómo podemos respetar y promover los Derechos del Niño a partir del compromiso asumido con los ODS y sus metas específicas identificados como estratégicos para nuestra compañía. Para tal fin, utilizamos el documento presentado en 2018 por UNICEF "Progreso para todos los niños en la Era de los ODS" e identificamos aquellas dimensiones de los Derechos del Niño a las que contribuimos a través de las metas específicas asociadas a nuestra compañía.

DERECHO A SOBREVIVIR Y PROSPERAR	DERECHO A APRENDER	DERECHO A SER PROTEGIDO DE LA VIOLENCIA	DERECHO A VIVIR EN UN AMBIENTE LIMPIO Y SANO	DERECHO A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA PROSPERAR
Metas relacionadas	ODS relacionado	Metas relacionadas	Meta relacionada	Meta relacionada
2.2 3.2, 3.3, 3.8		5.2 16.2	13.1	10.3

Continuando con este análisis, trabajaremos en la sistematización y reporte de los indicadores relacionados con dichas metas, lo cual nos permitirá medir nuestro progreso y mejorar.



Participación activa y desarrollo de nuestra comunidad

- 7.1. Educación para la salud
- 7.2. Prevención y salud en nuestra comunidad
- 7.3. Alcance geográfico de las acciones realizadas con la comunidad



7.1. Educación para la salud



Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 1: Participación activa de la comunidad

Asunto 2: Educación y cultura

Asunto 6: Salud

Asunto 7: Inversión social

Programa de concientización sobre donación de médula ósea

Bojo el nombre "Sumá Chances de Vida. Doná para vivir. Viví para donar", durante el ejercicio iniciamos este programa enfocado en la importancia de la donación periódica, habitual, voluntaria y altruista de sangre e inscripción en el Registro Nacional de Donantes de Células Progenitoras Hematopoyéticas (CPH).

Como empresa socialmente responsable, buscamos fomentar este hábito en la población, ya que lo ideal es lograr que la donación de sangre sea una práctica habitual. Junto al INCUIAI se realizaron, hasta junio de 2018, tres campañas (dos en Sunchales y una en Rosario), con un importante éxito en cuanto a inscriptos, superando ampliamente las expectativas. A partir de estas experiencias, la idea es replicar la acción paulatinamente en otros lugares del país.

El programa incluye charlas de concientización y luego la extracción voluntaria de la muestra de sangre y la inscripción en el registro. En la charla, invitamos a la gente a conocer más sobre la importancia de la donación de sangre y de médula ósea para salvar la vida de muchas personas con leucemia u otras enfermedades de la sangre. Y también se busca derribar algunos mitos en torno al tema.

En cada evento realizado durante este período se hizo presente el CUDAI (Centro Único de Donación, Ablación e Implante de Órganos de la provincia de Santa Fe), organismo dependiente del Ministerio de Salud de la provincia que trabaja en articulación y bajo los lineamientos del INCUIAI, en la práctica y la regulación de la Ley Nacional de Donación y Trasplante en el territorio santafesino.

Cabe recordar que el 75% de los enfermos de leucemia no tiene un donante compatible en su familia y la probabilidad de hallarlo es de 1 en 40.000. En tanto, con la donación de sangre se puede ayudar a tres personas en forma simultánea, al poderse separar plasma, plaquetas y glóbulos rojos.



A partir de la implementación del programa "Sumá chances de vida. Doná para vivir. Viví para donar", fuimos incorporados por el Ministerio de Salud de la Nación, al Registro Nacional de Organismos y Empresas Amigas de la Donación Voluntaria y Habitual de Sangre, obteniendo la máxima categoría y puntaje de una sola vez, al llevar adelante las 3 instancias de participación: información interna, externa y difusión; jornadas de extracción de sangre e inscripción de donantes de médula ósea.

Capacitación sobre Reanimación Cardiopulmonar (RCP)

En enero, en la localidad balnearia de Monte Hermoso y bajo el eje de "Salud" del Programa "Hacia un Ciudadano Sustentable", se invitó a la comunidad y a los turistas del lugar, a participar de una capacitación abierta y gratuita sobre Reanimación Cardiopulmonar (RCP) y manejo de pacientes ahogados.

El curso - a cargo del Paramédico Emergencista Jorge Rumi- se realizó con el objetivo de que los participantes se capaciten en técnicas iniciales de RCP para intervenir en situaciones críticas hasta la llegada de un profesional médico; adquiriendo habilidad y destreza técnica para poder actuar con la debida rapidez, eficacia y seguridad, acorde con las necesidades de cada caso.

310

personas aproximadamente participaron de las jornadas

Previo a la charla se realizaron actividades de promoción de hábitos saludables bajo el lema "El bienestar se elige", a cargo de la ONG Piedra Libre: juegos en familia, baile y caminata.

También en la localidad santafesina de Rafaela se realizaron Jornadas de RCP abiertas a la comunidad con Jorge Rumi, acompañando a un productor de seguros de la zona.

7.2. Prevención y salud en nuestra comunidad



Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 1. Participación activa de la comunidad
Asunto 6. Salud
Asunto 7. Inversión social

Alimentación saludable. Programa "Somos lo que comemos"

En 2017 iniciamos este programa sobre alimentación saludable para remarcar la importancia de este tema en relación a una vida saludable. Si bien el aspecto fundamental es la alimentación consciente, también se trabaja en relación a la actividad física, la prevención y el autocuidado. Ello se lleva adelante principalmente a través de los "Puntos saludables" con los cuales participamos en distintos eventos y donde se entregan alimentos saludables y agua, y se ofrece la posibilidad de hacer actividad física.

- Master class de zumba en Bonampack's, boliche de Sunchales (noviembre de 2017).
- Charlas a alumnos de escuela secundaria de Sunchales sobre Alimentación Saludable (junio de 2017).
- Punto saludable en Mar del Plata en los circuitos de carreras de 15 k (octubre 2017).
- Punto saludable en Torneo de Rugby Seven de Pinamar (enero de 2018).
- Jornadas Saludables junto al SAMCO de Ataliva (enero de 2018).
- Desayuno saludable en Torneo provincial de Vóley masculino y femenino en el club Unión de Sunchales (marzo de 2018).
- Punto saludable en la segunda edición de los 21k Open Sports de Mar del Plata.
- Punto saludable en la Maratón aniversario N°42 del barrio Jardín Presidencial de La Rioja. (junio 2018).



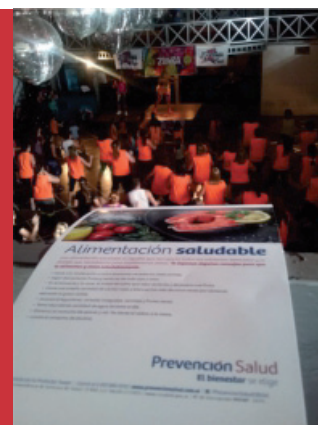
- 1. Master class de zumba en Sunchales.
- 2 y 3. Maratones en Mar del Plata y La Rioja.



300
personas participaron de la clase de zumba.

179
alumnos de cuatro cursos de segundo año participaron de las charlas.

260
personas participaron de los desayunos saludables.



Circuito Saludable en la ciudad de Sunchales

Mantenemos el espacio que diseñamos en conjunto con la Municipalidad de Sunchales, que consiste en un circuito aeróbico cuyo propósito es promover una rutina saludable en cuanto a la actividad física de sus ciudadanos. A lo largo de los dos tramos que comprende el circuito, se encuentran carteles con mensajes sobre deporte, bienestar, seguridad vial, alimentación, hidratación, cuidado del medio ambiente y uso adecuado de la vía pública, así como cestos de basura diferenciados para la separación de residuos.

Promoción de la salud en la infancia

Alianza con CONIN

En Sunchales organizamos la charla gratuita "5 pasos para combatir la desnutrición" con el Dr. Abel Albino, médico pediatra y fundador de CONIN (Cooperadora para la Nutrición Infantil), precursor de la lucha sistematizada contra la desnutrición infantil en Argentina.

CONIN es una entidad sin fines de lucro cuya labor se ha extendiendo por toda la Argentina y otros países sudamericanos, trabajando desde hace más de 20 años en la prevención y recuperación de la desnutrición infantil mediante la docencia, el desarrollo integral de la familia y la asistencia, así como en la investigación científica sobre la problemática de la pobreza y la desnutrición.

Actualmente, CONIN lleva replicados más de 40 Centros de Prevención distribuidos en 15 provincias de la Argentina y cuenta con más de 20 centros que se encuentran en formación. También existen organizaciones en Paraguay, Perú y Gambia (África Ecuatorial) que adoptaron el modelo.

Luego de este encuentro, manteniendo el vínculo con la entidad, impulsamos entre los empleados del Grupo Sancor Seguros de todo el país una colecta de útiles escolares que denominamos "Ayudar hace bien", para favorecer a los niños en edad preescolar que forman parte de la Fundación en Mendoza.



- 1. Charla del Dr. Abel Albino en Sunchales.
- 2 y 3. Entrega de útiles escolares en la campaña "Ayudar hace bien".



Somos lo que comemos

Dentro de este programa de Prevención Salud, y considerando a los niños como promotores estratégicos de campañas preventivas, participamos en eventos deportivos infantiles para fomentar la concientización en este tema con consejos saludables y frutas como colación.

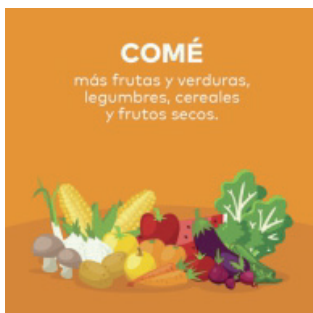
Asimismo, brindamos charlas de alimentación saludable en los Jardines de Infantes "Bichitos" y "San José" de la ciudad de Sunchales.

Otras acciones de promoción de la salud

- Fuimos sponsor de maratones en distintos lugares del país: Maratón Techo (diciembre 2017 - Córdoba capital); Maratón de Luz y Fuerza (septiembre 2017 - Santa Fe capital).
- Creamos un blog exclusivamente para abordar temas de Promoción de la Salud donde publicamos artículos y videos sobre prevención de patologías y vida saludable.
- En las redes sociales (Facebook, Instagram y LinkedIn) también difundimos temas de prevención de riesgos, promoción de la salud y celebración de fechas vinculados a los mismos. Los temas principales del ejercicio fueron: Obesidad, Cáncer de mama y Médula Ósea.

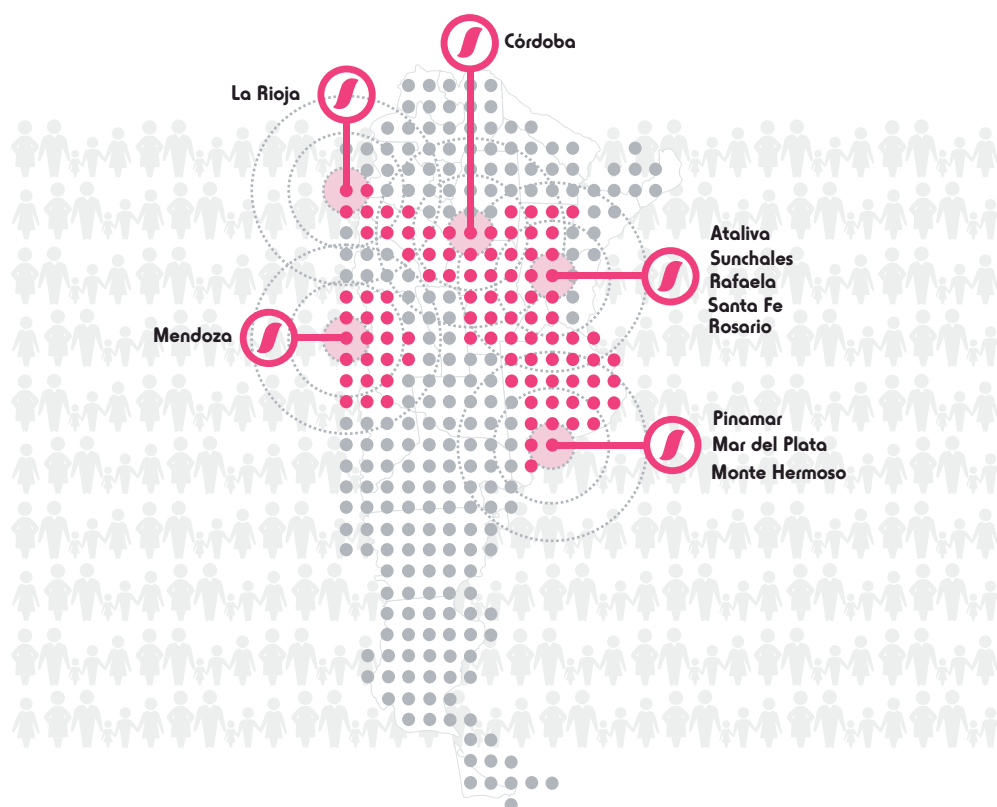


Prevención Salud obtuvo mención especial en los Premios "Conciencia", por llevar adelante este programa de prevención de sobrepeso y obesidad a la sociedad, con el objetivo de disminuir riesgos en la salud y la vida de las personas.





7.3. Alcance geográfico de las acciones realizadas con la comunidad





Cuidado del ambiente

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



8.1. Estrategia de cuidado del ambiente



El Medioambiente

Asunto 2. Uso sostenible de los recursos
Asunto 3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo

Como empresa de medicina prepaga con un fuerte trabajo en aspectos preventivos, nos concierne preocuparnos por el cuidado del ambiente tanto en el espacio laboral como en el medio en general, contemplando a nuestros grupos de interés y cómo los cambios en el ambiente puedan afectar su salud.

Para abordar esta temática, el Grupo Sancor Seguros cuenta con una política ambiental, la cual en Prevención Salud compartimos a los fines de cuidar y educar en el cuidado del ambiente, y en consecuencia, prevenir ciertas afecciones a la salud.

Esta política vela tanto por el mantenimiento de las condiciones laborales que aseguren la protección física, mental y el bienestar de nuestros empleados, como por la capacitación y motivación de los distintos grupos de interés a través de prácticas que promuevan la participación y el compromiso en la prevención de accidentes y enfermedades.

Esta política contempla cuatro pilares:



USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS



CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN



ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS METEOROLÓGICOS



Uso sostenible de los recursos

En los edificios donde se desarrollan las tareas administrativas de la gestión del negocio, sean estos del Grupo o las 7 oficinas propias, apuntamos a la ecoeficiencia energética, procurando un uso amigable de los recursos, el ahorro energético y el cuidado del ambiente laboral.



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



Adaptación a los cambios meteorológicos

Del cuidado del ambiente depende gran parte de la salud de las personas cuyos organismos son capaces de adaptarse a distintas variables ambientales. Sin embargo, cuando el cambio es muy brusco, el cuerpo humano puede verse afectado de múltiples maneras.

En Prevención Salud trabajamos en aspectos preventivos sobre los factores climáticos que puedan afectar a la salud de las personas, con notas en nuestro blog y recomendaciones para los afiliados sobre cómo cuidarse, por ejemplo, ante olas de calor, fríos intensos, enfermedades estacionales e inundaciones; y también con algunas acciones puntuales como la campaña de vacunación antigripal para los empleados de la empresa.



► 1. Edificio de la empresa en Sunchales con luces apagadas en ocasión de La Hora del Planeta.

8.2. Conformidad ambiental de los productos y servicios

En Prevención Salud buscamos innovar con el desarrollo de herramientas tecnológicas que favorezcan tanto la cercanía con el afiliado y la agilidad en las gestiones administrativas, como la disminución del impacto ambiental de nuestra gestión (impresiones; tránsito de la documentación y comunicaciones telefónicas).

Contamos con las plataformas virtuales "Mi salud on line" y el Consultorio Médico Virtual, además de sitios de autogestión para prestadores, intermediarios y afiliados. Entre las principales gestiones que ahorran impresiones y tiempo, caben destacar la consulta al historial médico, la gestión de autorizaciones y la adhesión a la factura electrónica.

Este año además incorporamos la opción de Credencial Digital, para que con solo mostrarla desde su celular, el cliente tenga acceso a los servicios. Ello permite ahorrar en la impresión tanto de credenciales provisionales en papel, como en las tarjetas plásticas.



ASUNTOS DE CONSUMIDORES
Asunto 3. Consumo sostenible



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

También se incorporaron, a los procesos de digitalización de documentación del Grupo, la auditoría de facturación de Prevención Salud, reintegros y afiliaciones, lo cual favorece el consumo virtual de la documentación sin necesidad de movilizar impresiones entre las oficinas comerciales.

23.551

afiliados titulares individuales
están adheridos a despacho
electrónico.

961

adhesiones a factura
electrónica durante el
ejercicio.

8.3. Prevención de la contaminación

En Prevención Salud compartimos la política del Grupo Sancor Seguros en cuanto a las estrategias para medir y reducir el consumo de energía y agua, y aportamos nuestros esfuerzos para reducir y reciclar los residuos generados en los espacios de trabajo, a través del programa interno "Compromiso con el ambiente".

Como lo venimos haciendo desde años anteriores, presentamos los datos de consumo per cápita de los recursos, dado que aun compartimos muchos de los edificios con los demás empleados del Grupo Sancor Seguros. Precisamente, por compartir los espacios laborales, es que no podemos hacer una medición diferenciada sobre el impacto que tiene Prevención Salud, por lo que mostramos un consumo aproximado.



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





En aquellas localidades donde tenemos oficinas propias, durante este ejercicio hemos comenzado a hacer algunas mediciones de manera independiente, las cuales se reportan en el Anexo.

118,14tn

de CO₂ emitidas por el total de
empleados de Prevención Salud,
teniendo en cuenta el consumo
de Gas y Energía.

77,27%

disminuyó el consumo de gas
natural respecto del año
anterior.

				
Consumo per cápita*	Gas natural	Energía eléctrica	Agua	Papel adquirido
2015/2016	1,90 GJ	13,65 GJ	9,90 m³	108,20 kg
2016/2017	1,10 GJ	12,95 GJ	7,63 m³	123,15 kg
2017/2018	0,25 GJ	13,84 GJ	8,70 m³	120,18 kg

* Para la base del cálculo se toman los consumos publicados en el Reporte de Sustentabilidad de Grupo Sancor Seguros y la cantidad de empleados de Grupo publicados en el mismo Reporte más la cantidad de empleados de Prevención Salud.




Para más información sobre consumo energético, ver Anexo en Capítulo 9.

Programa “Compromiso con el Ambiente”

Este programa busca sensibilizar sobre la reducción en la generación de residuos tanto en el ámbito laboral como en el hogar y, para aquellos que no se puedan evitar, buscar un destino sustentable. Entre los residuos que se reciclan, predominan el papel y cartón; las botellas plásticas; las tapitas de plástico y los residuos orgánicos.

En tal sentido, los residuos generados por los empleados de Prevención Salud, son recuperados, tratados o procesados junto con el caudal que genera el Grupo Sancor Seguros, de acuerdo a la mecánica que se aplique en cada Unidad de Negocios. En cada zona se generan alianzas con actores estratégicos como hospitales, fundaciones, municipios o cooperativas, con el fin de encontrar un destino sustentable para cada tipo de residuo.

Residuos en casa central de Prevención Salud 2017/2018		
 TIPO	KG	Destino
Cartón	6.354,20	Programa “Hacé un buen papel” que integra a varias instituciones de la localidad de Sunchales: Casa del Niño “Rincón del Sol”, Jardín “San Carlos”, Colegio “San José”. El dinero que recaudan se divide en partes iguales para cada una de estas instituciones. El papel se enfarda y se entrega a fábricas de Santa Fe que elaboran bandejas finas. El cartón vuelve a ser bobina para usarse nuevamente como papel/cartón.
Papel (de impresora y de fotocopadoras)	9.709,30	
Orgánico	24.852,00	Se entregan a la Municipalidad para la elaboración de compost. Parte de este compost se entrega para su fracción y comercialización a través del Vivero Inclusivo, institución que depende del Municipio. El resto se utiliza en la mejora de la calidad del suelo de los espacios verdes públicos.
Aceite	353,90	A través de la Municipalidad de Sunchales se entrega a la empresa Whör Química, de la localidad de Esperanza – Santa Fe, que fabrica productos de limpieza con este residuo.
Plásticos- botellas	2.624,90	Se entregan a la Municipalidad, quien las envía a su vez a una empresa de la ciudad de Paraná que construye mobiliario urbano con ese material, devolviéndole 2 bancos para plaza.
Plásticos- tapitas	78,50	CENAELE (Centro de Apoyo al Enfermo de Leucemia) de la ciudad de Santa Fe, institución que las comercializa y destina lo obtenido al beneficio de los enfermos oncohematológicos (leucemias, linfomas, mielomas, etc.).
No clasificables	31.103,00	Son dispuestos por la Municipalidad de Sunchales bajo el método de relleno sanitario.
TOTAL	75.075,80	

82 kg
de tarjetas plásticas recicladas
en el ejercicio.

Asimismo, a propósito de las credenciales plásticas que mencionamos en el apartado anterior, hemos implementado un proceso de reciclado para cuando las mismas pierden vigencia, a través de la empresa C2H4. Se entabló un convenio de reciprocidad por el cual les donamos estas tarjetas que se desechan (junto con otros materiales plásticos que recicla el Grupo), y ellos las procesan produciendo bolsas de residuos y baldes plásticos que a su vez son adquiridos por los proveedores de servicios de limpieza que trabajan en nuestras instalaciones en la ciudad de Sunchales, con la intermediación de entidades sociales locales que son las que se benefician con la comercialización del producto.



Información técnica de este reporte

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



9.1. El Proceso de RSE en Prevención Salud

El Proceso de RSE de Prevención Salud presenta las etapas de gestión de nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Basado en las 7 Materias Fundamentales de la Norma Internacional ISO 26000, incorpora sus recomendaciones y principios en el Análisis de Materialidad y en la estructura de este Reporte de Sustentabilidad.

Este proceso es un trabajo de mejora continua que nos permite regis-

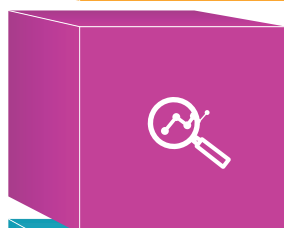
trar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de los temas relevantes para la sustentabilidad del negocio. De esta forma, al inicio de cada ejercicio realizamos un análisis de estado de los procesos para dar respuesta a los temas materiales identificados. Este plan de trabajo se retroalimenta cada año con las expectativas de nuestros públicos, entendiendo qué esperan de nosotros, reforzando vínculos y generando un beneficio mutuo.

Etapas anuales del Proceso de RSE



PREPARACIÓN INTERNA / IDENTIFICAR

Se analizan las mejores prácticas de la industria de la salud y se efectúa un diagnóstico sobre el estado de la sustentabilidad en nuestra empresa. Se evalúa el progreso de los compromisos asumidos y la rendición de cuentas de cada tema material. Se sensibiliza a la Alta Gerencia y Comité de RSE y se profundizan las consultas de Materialidad.



ESCUCHAR / ANALIZAR / INCORPORAR

Se escucha a los diferentes grupos de interés a fin de analizar, validar e incorporar las expectativas relevadas en los diálogos.



MEDIR / REPORTAR

Se relevan indicadores y se presenta el Reporte de Sustentabilidad con los resultados, metas e indicadores de desempeño económico, social y ambiental.



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



MATERIA FUNDAMENTAL
Gobernanza de la organización



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas justas de operación



MATERIA FUNDAMENTAL
Prácticas laborales



MATERIA FUNDAMENTAL
Asuntos de consumidores



MATERIA FUNDAMENTAL
Derechos humanos



MATERIA FUNDAMENTAL
Participación activa y desarrollo de la comunidad



MATERIA FUNDAMENTAL
El medioambiente

9.2. Análisis y Matriz de Materialidad: los temas relevantes de nuestro negocio

Las consultas a los grupos de interés nutren nuestro Proceso de RSE y nos ayudan a definir las prioridades de la gestión. Por eso este año decidimos extender las encuestas de materialidad realizadas para el Reporte anterior a clientes y prestadores. En total participaron 490

clientes y 89 prestadores. A partir de estos resultados se confeccionó una nueva matriz de materialidad que contiene los temas materiales validados y priorizados por la Alta Dirección de Prevención Salud y los miembros del Consejo de Administración del Grupo Sancor Seguros.

ETAPAS DE LA MATERIALIDAD



MATRIZ DE MATERIALIDAD



9.3. Influencia e impacto en los grupos de interés

La tabla de cobertura presentada a continuación contiene los estándares GRI que son utilizados para la rendición de cuentas de los temas materiales de Prevención Salud y que, por lo tanto, definen los contenidos de este informe. A su vez, se presenta el impacto que tiene cada tema material sobre nuestros grupos de interés.

TEMAS MATERIALES		ESTÁNDARES GRI RELACIONADOS		IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS							
				E	A	PE	P	G	CL	M	CV
PRÁCTICAS JUSTAS DE LA OPERACIÓN											
Posicionamiento de marca/desarrollo del negocio	GRI 201: Desempeño económico 2016	✓	✓	✓					✓		✓
Prevención del fraude	GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Fidelización de prestadores y alianzas estratégicas	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		✓	✓							
Compromiso con la transparencia y rendición de cuentas	GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓
Promoción de criterios de sustentabilidad en la red de prestadores	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016			✓	✓					✓	
PRÁCTICAS LABORALES											
Condiciones de trabajo y protección social	GRI 401: Empleo 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	✓						✓	✓		
Desarrollo humano y formación profesional	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	✓									
Fomento de hábitos de vida saludable y prevención para el empleado y su familia	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	✓						✓			
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	✓						✓			
ASUNTOS DE CONSUMIDORES											
Compromiso con el canal de ventas	Satisfacción del canal de ventas y clientes	✓	✓								✓
Calidad de servicio	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	✓	✓	✓	✓	✓					
Satisfacción del cliente y atención de reclamos	Medición de la satisfacción de canal de ventas y clientes	✓	✓	✓	✓	✓					✓
Confidencialidad de la información de los afiliados	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	✓	✓	✓							
Desarrollo de programas preventivos para los afiliados	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	✓		✓							
Innovación en los productos y servicios	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	✓	✓	✓				✓			
Uso de la tecnología para facilitar la accesibilidad de los afiliados al servicio	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	✓	✓	✓							
PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS											
Promoción del derecho a la salud y calidad de vida	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016 GRI 413: Comunidades locales 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	✓	✓	✓				✓	✓		✓
Empoderamiento del paciente a través de la accesibilidad a la información	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	✓	✓	✓							
Contención y acompañamiento al afiliado y a su familia	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	✓	✓	✓							
Promoción de los Derechos del Niño	GRI 408: Trabajo infantil 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD											
Educación en hábitos de vida saludables	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Campañas de prevención de enfermedades	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prevención en la salud y promoción de hábitos saludables en la infancia	GRI 413: Comunidades locales 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE											
Cuidado del medio ambiente como contribución a la salud humana	GRI 301: Materiales 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 306: Efluentes y residuos 2016	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Conformidad ambiental de los servicios (cartilla virtual, factura electrónica, etc.)	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	✓	✓	✓					✓		
Concientización a empleados y sociedad	GRI 404: Formación y enseñanza 2016 GRI 413: Comunidades locales 2016	✓						✓	✓		

Referencias: **E:** empleados; **A:** afiliados; **PE:** Prestadores; **P:** proveedores; **G:** gobierno; **CL:** comunidades locales; **M:** medioambiente; **CV:** canal de ventas

9.4. Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Con este Reporte presentamos nuestra nueva Comunicación para el Progreso (COP) como parte del apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas, y damos cuenta del avance y trabajo que realizamos sobre los 10 Principios universales que plantea el Pacto en base a cuatro grandes temas: los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.



9.5. Indicadores de sustentabilidad

A partir de la información incluida en este Reporte, presentamos el índice de contenidos con el resultado de los lineamientos utilizados en este proceso de Reporte:

- Guía GRI Standards de Global Reporting Initiative (GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
- Pacto Global de Naciones Unidas: COP Activa.
- Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children).
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (Naciones Unidas).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, World Business Council for Sustainable Development- WBCSD).

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los Derechos del Niño y Principios Empresariales y los estándares GRI, presentada en la última columna del índice de contenidos.

INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
GRI 101: Fundamentos 2016							
CONTENIDOS GENERALES							
GRI 102.	Perfil de la organización						
Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	5				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	5, 6, 60 (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	Principio 5
	102-3 Ubicación de la sede	6				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	5, 6				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	60 (Nota 2)				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	6, 27				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	17, 60 (Nota 3), 61				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	61, 62		8.5 10.3	Principio 6	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 3
	102-9 Cadena de suministro	19				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	31, 60 (Nota 4)			Principio 8	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	11, 12, 14, 47, 51, 52				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	Principio 1
	102-12 Iniciativas externas	9, 14, 35, 37 - 39, 54				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	Principio 1
	102-13 Afiliación a asociaciones	9, 60 (Nota 5)				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	
	Estrategia						
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	3, 5, 8 - 9, 11, 14, 17, 18, 52, 61				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	Principio 1
	Ética e integridad						
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	5 - 7, 11, 18			Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	Principios 1 y 4
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	18, 60 (Nota 6)			Principio 10	4.4, 6.6.3, 7.2	Principio 1
	Gobernanza						
	102-18 Estructura de gobernanza	7, 8				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
	102-19 Delegación de autoridad	8, 9				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	7, 8				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8, 15, 52				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	7 - 8, 61		5.5		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	60 (Nota 7)		16.6		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	7, 8		5.5		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	8				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	60 (Nota 8)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	60 (Nota 9)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8, 52				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	60 (Nota 10)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
	I02-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	60 (Nota 11)				62, 72, 74.3, 775	
	I02-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	52				62, 72, 74.3, 775	
	I02-35 Políticas de remuneración	60 (Nota 12)				62, 72, 74.3, 775	
	I02-36 Proceso para determinar la remuneración	60 (Nota 13)				62, 72, 74.3, 775	
	I02-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	60 (Nota 13)				62, 72, 74.3, 775	
	I02-38 Ratio de compensación total anual		60 (Nota 14)			62, 72, 74.3, 775	
	I02-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		60 (Nota 14)			62, 72, 74.3, 775	
Participación de los grupos de interés							
	I02-40 Lista de grupos de interés	12, 53				53, 72	Principios 1 y 9
	I02-41 Acuerdos de negociación colectiva	21, 22			Principio 3	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 72	
	I02-42 Identificación y selección de grupos de interés	11, 12				53, 72	Principios 1 y 9
	I02-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	15, 19, 23, 25, 28 - 30, 52, Alcance y lineamientos del Reporte 2017/2018, 63				53, 6.71, 6.72, 6.76, 72	Principios 1 y 9
	I02-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	15, 19, 23, 25, 28 - 30, 52				53, 6.71, 6.72, 6.76, 72	Principios 1 y 9
Prácticas para la elaboración de informes							
	I02-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	60 (Nota 15)				52, 72, 73.2, 73.3, 73.4	
	I02-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	52, 53				52, 72, 73.2, 73.3, 73.4	Principio 1
	I02-47 Lista de temas materiales	52				52, 72, 73.2, 73.3, 73.4	Principio 1
	I02-48 Reexpresión de la información	60 (Nota 16)				52, 72, 73.2, 73.3, 73.4	
	I02-49 Cambios en la elaboración de informes	60 (Nota 17)				52, 72, 73.2, 73.3, 73.4	
	I02-50 Período objeto del informe	Alcance y lineamientos del Reporte 2017/2018				72, 75.3, 76.2	
	I02-51 Fecha del último informe	60 (Nota 18)				72, 75.3, 76.2	
	I02-52 Ciclo de elaboración de informes	60 (Nota 19)				72, 75.3, 76.2	
	I02-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Alcance y lineamientos del Reporte 2017/2018				72, 75.3, 76.2	
	I02-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	54				72, 75.3, 76.2	
	I02-55 Índice de Contenidos del GRI	55 - 60				72, 75.3, 76.2	
	I02-56 Verificación externa	60 (Nota 20)				72, 75.3, 76.2	
TEMAS MATERIALES							
Desempeño Económico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	I03-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 775	Principio 1
	I03-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 17, 18, 47			Principios 1 y 8	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, 73.1, 74.3, 77.3, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	I03-3 Evaluación del enfoque de gestión	17, 53				6, 73.1, 74.3, 77.3, 775	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	17, 61		8.2		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	47, 60 (Nota 21)		13.1	Principio 7	6.5.5	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	21, 22				6.8.7	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	60 (Nota 22)					
Impactos económicos indirectos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	I03-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 775	Principio 1
	I03-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 36				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, 73.1, 74.3, 77.3, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	I03-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				6, 73.1, 74.3, 77.3, 775	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	36, 43		8.2		6.3.9, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	Principio 10
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	24, 25, 30, 31, 33, 36, 41 - 44, 48, 49		3.8 8.5		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	Principio 10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	FACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
Anti-corrupción							
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 18				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	60 (Nota 23)		16.5	Principio 10	661, 662, 663	Principio 10
Competencia desleal							
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 18				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	60 (Nota 24)				661, 662, 665, 667	
Materiales							
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 47 - 49				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48 - 49, 53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	47, 48			Principios 7 y 8	65.4	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	49			Principio 8	65.4	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	49			Principio 8	651, 652, 653, 654, 675	
Energía							
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 47, 48				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	47, 48, 63		13.1	Principios 7 y 8	65.4	
	302-3 Intensidad energética	47, 48		13.1	Principio 8	65.4	
	302-4 Reducción del consumo energético		60 (Nota 25)	13.1	Principios 8 y 9	65.4, 655	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		60 (Nota 25)	13.1	Principios 8 y 9	65.4, 655	
Efluentes y residuos							
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 47, 49				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49, 53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		60 (Nota 25)		Principio 8	65.3, 654	
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	49			Principio 8	65.3	
	306-3 Derrames significativos		60 (Nota 26)		Principio 8	65.3	
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		60 (Nota 26)		Principio 8	65.3	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		60 (Nota 26)		Principio 8	65.3, 654, 656	
Cumplimiento ambiental							
GRI 103:	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 48				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48, 53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	60 (Nota 27)			Principio 8	651, 652	Principio 7

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
Empleo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 21 - 22, 35				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21, 22, 53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	61 - 62		51, 85, 103	Principio 6	643	Principio 3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	21, 22		32, 85			Principio 3
	401-3 Permiso parental	21, 22		51, 85	Principio 6	644	Principio 3
Salud y seguridad en el trabajo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 23, 35				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23, 53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	23, 62		88		646	Principio 3
	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	23, 62	60 (Nota 28)	33, 88		646, 688	Principio 3
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	23, 60 (Nota 29)		33, 88		646, 688	Principio 3
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	23, 62		88		646	Principio 3
Formación y enseñanza							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 24, 25, 53				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24, 25, 53, 62 - 63				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	24, 25, 62, 63		44, 51, 82, 85, 103		623, 637, 6310, 643, 644, 647, 687	Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	24, 25		82, 85		647, 685	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	25		51, 85, 103		647	Principio 3
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 21, 35				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	7, 61 - 62		51, 55, 85	Principio 6	623, 637, 6310, 643, 644, 687	Principio 3
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	60 (Nota 30)		51, 103	Principio 6	637, 6310, 643, 644	Principio 3
No discriminación							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 35				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	60 (Nota 31)		51, 88	Principio 6	48, 631, 632, 636, 637, 6310, 643	Principios 1 y 3
Libertad de asociación y negociación colectiva							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				52, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 35				48, 6, 631, 632, 636, 641, 642, 651, 652, 661, 662, 681, 682, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21, 22, 53				6, 731, 743, 773, 775	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	FACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	21		8.8	Principio 3	4.8, 6.31, 6.32, 6.33, 6.34, 6.35, 6.38, 6.45, 6.66	Principio 3
Trabajo infantil							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103: Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 77.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 35, 39				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39, 53				6, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	35, 39, 60 (Nota 32)			Principio 5	4.8, 6.31, 6.32, 6.33, 6.34, 6.35, 6.37, 6.310, 6.66, 6.84	Principios 2 y 3
Trabajo forzoso u obligatorio							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103: Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 77.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 21, 22, 35				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21, 22, 53				6, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	60 (Nota 33)			Principio 4	4.8, 6.31, 6.32, 6.33, 6.34, 6.35, 6.310, 6.66	Principio 2
Comunidades locales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103: Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 77.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 14, 36, 41 - 45				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41 - 45, 53				6, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	41 - 45			Principio 1	6.39, 6.51, 6.52, 6.53, 6.8	Principios 7 y 10
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	48, 49			Principio 1	6.39, 6.53, 6.8	Principio 7
Evaluación social de los proveedores							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103: Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 77.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 35				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19, 53				6, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	19		5.2, 8.8	Principio 2	4.8, 6.31, 6.32, 6.33, 6.34, 6.35, 6.41, 6.42, 6.43, 6.61, 6.62, 6.66, 6.81, 6.82, 73.1	Principios 1, 2 y 10
Salud y seguridad de los clientes							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103: Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 77.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 32				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33, 53				6, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	32, 33, 60 (Nota 34)				6.71, 6.72, 6.74, 6.75, 6.88	Principio 5
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	60 (Nota 35)				4.6, 6.71, 6.72, 6.74, 6.75, 6.88	Principio 5
Marketing y etiquetado							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103: Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 77.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 18				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32, 53				6, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	32				6.71, 6.72, 6.73, 6.74, 6.75, 6.79	Principio 5
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	60 (Nota 35)				4.6, 6.71, 6.72, 6.73, 6.74, 6.75, 6.79	Principio 5
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	60 (Nota 35)				4.6, 6.73,	Principio 6
Privacidad del cliente							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103: Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 73.1, 73.2, 73.3, 73.4, 74.3, 77.3, 77.5	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 18, 32				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 73.1, 74.3, 77.3, 77.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32, 53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	60 (Nota 35)		16.10		6.71, 6.72, 6.77	Principio 6
Cumplimiento socioeconómico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 18				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				6, 731, 743, 773, 775	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	60 (Nota 35)				4.6, 6.71, 6.72	Principio 6
Medición de la satisfacción de canal de ventas y clientes							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	52, 53				5.2, 6, 72, 731, 732, 733, 734, 743, 773, 775	Principio 1
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8, 9, 11, 15				4.8, 6, 6.31, 6.32, 6.36, 6.41, 6.42, 6.51, 6.52, 6.61, 6.62, 6.81, 6.82, 731, 743, 773, 775	Principios 1, 2, 3, 7 y 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				6, 731, 743, 773, 775	
	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de asociados y canal de ventas	30, 63					

NOTAS

Nota 1: Prevención Salud no comercializa marcas, productos o servicios ilícitos o que estén sujetos a cuestionamientos por parte de los grupos de interés.

Nota 2: Prevención Salud S.A.

Nota 3: Al 30 de junio de 2018 y 2017 el capital suscrito e integrado de la Sociedad asciende a 929.405.648 y 743.100.000, respectivamente. A esas fechas las participaciones de sus accionistas son las siguientes:

ACCIONISTA	Cantidad de acciones		Participación accionaria	
	2018	2017	2018	2017
Sancor Cooperativa de Seguros Limitada	87.900.565	69.270.000	95%	93%
Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A.	5.040.000	5.040.000	5%	7%
	92.940.565	74.310.000	100%	100%

Nota 4: Durante el período comprendido en este Reporte no hubo cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o la cadena de suministro de Prevención Salud.

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

Nota 6: A la fecha continuamos trabajando en la propuesta del Código de Ética integral y la Línea Ética.

Nota 7: El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la empresa.

Nota 8: En las reuniones mensuales del Directorio se definen asuntos claves de la gestión de la Organización para su puesta en práctica de los procesos e iniciativas de sustentabilidad. También en dicha instancia se actualizan sobre distintos aspectos del Proceso de RSE y la Sustentabilidad, a través de informes que comunican los avances en la materia y la participación en actividades relacionadas a la RSE.

Nota 9: Anualmente se fijan objetivos estratégicos para la empresa. Direcciones y áreas definen las acciones para cumplirlos y sus propios objetivos. Al finalizar el año se evalúa, a través de indicadores, su cumplimiento y los desvíos correspondientes. Como compensación, la práctica de pago variable implica un pago anual en función al cumplimiento de objetivos. El pago depende del porcentaje de cumplimiento real en función a lo planificado como objetivo.

Nota 10: Cada reunión de Directorio tiene la función de revisión de los procesos de gestión ya que allí los gerentes y directores exponen cómo cumplieron con los objetivos y responden por su accionar.

Nota 11: El Directorio se reúne mensualmente para supervisar estos temas.

Nota 12: Según el artículo octavo del estatuto de constitución de Prevención Salud, es función de la Asamblea fijar el número de directores, así como su remuneración si correspondiere y así se resuelve en asamblea.

Nota 13: Se utilizan Estructuras Salariales confeccionadas a partir de datos de mercado aportados por encuestas salariales, que son realizadas por consultoras independientes. La remuneración se determina a partir de los puestos a cubrir, previa descripción y evaluación de estos.

Nota 14: Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y debido al contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones este indicador no se reporta.

Nota 15: La memoria y balance financiero de Prevención Salud tiene el mismo alcance que este Reporte de Sustentabilidad.

Nota 16: En los casos en los cuales la re-expresión de información fue necesaria y afectó la comparabilidad interanual de la información presentada a lo largo de este Reporte, se destalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

Nota 17: Los temas materiales y su cobertura en el presente Reporte no sufrieron cambios significativos respecto al Reporte anterior.

Nota 18: Reporte de Sustentabilidad 2016/2017.

Nota 19: El ciclo de elaboración de Reportes es anual.

Nota 20: Este Reporte no cuenta con verificación externa.

Nota 21: Actualmente, no existe ninguna cobertura relacionada a efectos en la salud derivados del cambio climático.

Nota 22: No se recibieron ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno durante este período.

Nota 23: No hubo casos confirmados de corrupción durante el ejercicio 2017-2018.

Nota 24: No se registraron demandas por competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia.

Nota 25: Dado que Prevención Salud comparte edificios con el Grupo Sancor Seguros, calcular la reducción de los consumos es inviable por la incapacidad de diferenciar el consumo exacto de cada Compañía. Los datos presentados en este Reporte fueron calculados según consumo per cápita teniendo en cuenta la cantidad de colaboradores de Prevención Salud que trabajan en estos espacios compartidos. Todos las empresas del Grupo Sancor Seguros están comprometidos con el cuidado del medio ambiente, el uso responsable y racional de los recursos.

Nota 26: El contenido en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza del negocio de Prevención Salud, este contenido no aplica para la Organización.

Nota 27: No hubo sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental durante este período.

Nota 28: No se puede acceder al desglose de estos indicadores para contratistas en este momento. No se posee el desglose de información, se trabajará en ellos en los próximos ejercicios.

Nota 29: Para prevenir afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del CAC, continuamos publicando consejos para un uso adecuado de la voz, a través de cuadros y afiches que se encuentran distribuidos en el sector. Los mensajes incluyen temas como: rotar la vincha, tomar agua, consumo de caramelos de propóleo, etc. Los trabajadores jóvenes no tienen una incidencia o riesgo de enfermedad distinto al del resto de los empleados.

Nota 30: No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres.

Nota 31: No hubo casos de discriminación reportados durante este período.

Nota 32: No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2017-2018.

Nota 33: No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2017-2018.

Nota 34: El 100% de los servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad.

Nota 35: No hubo sanciones, incidentes, incumplimientos, reclamaciones ni multas durante el ejercicio 2017-2018.

9.6 ANEXO

1.2. Estructura y funcionamiento de la Gobernanza Empresarial

Antigüedad del Directorio

CARGO		AÑOS TOTALES	AÑOS CONSECUTIVOS
Presidente	Carlos Casto	4	2
Vicepresidente	Federico Ariel	5	5
Directores titulares	Vicente Pili	6	6
	Horacio Cabrera	3	3
	Mario Garrini	2	2
	Ulises Mendoza	2	2
	Carlos Ingaramo	3	1
Directores suplentes	Alejandro Simón	2	2
	Eduardo Reixach	3	3
	Alfredo Panella	1	1
	Gustavo Badosa	1	1
Síndicos titulares	Rubén Tasso	3	3
	Norberto Re	5	5
	Héctor Rossi	5	5
Síndicos suplentes	José Benvenuti	5	5
	Julio Collino	5	5
	Gabriel Daga	5	5

3.1 Desempeño económico

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2016/2017	2017/2018
Valor económico directo generado	\$ 1.199.430.317	\$1.937.250.092
Ventas Netas	\$ 1.188.057.820	\$1.951.351.127
Ingresos por inversiones financieras	\$ 11.372.497	\$14.101.035
Valor económico distribuido	\$ 1.546.931.985	\$2.077.261.022
Gastos operativos	\$ 1.348.364.157	\$1.782.733.096
Sueldos y prestaciones de los empleados	\$ 124.415.780	\$182.233.903
Pagos a gobiernos	\$ 74.152.048	\$112.294.023
Valor económico Retenido	\$ -347.501.668	\$ -140.010.930

4.1 Trabajo y relaciones laborales. Indicadores laborales

PERÍODO	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Cantidad de empleados	144	152	179
Porcentaje de hombres	43,10%	45,00%	40,00%
Porcentaje de mujeres	56,90%	55,00%	60,00%
Puestos ejecutivos hombres	64,30%	64,30%	30,00%
Puestos ejecutivos hombres menores a 24 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	22,20%	22,20%	14,00%
Puestos ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	77,80%	77,80%	86,00%
Puestos ejecutivos hombres mayores a 50 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos ejecutivos mujeres	35,70%	35,70%	70,00%
Puestos ejecutivos mujeres menores a 24 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	80,00%	80,00%	19,00%
Puestos ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	20,00%	20,00%	81,00%
Puestos ejecutivos mujeres mayores a 50 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos gerenciales hombres	25,00%	60,00%	60,00%
Puestos gerenciales hombres menores a 24 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos gerenciales hombres entre 24 y 30 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos gerenciales hombres entre 30 y 50 años	100,00%	100,00%	67,00%
Puestos gerenciales hombres mayores a 50 años	0,00%	0,00%	33,00%
Puestos gerenciales mujeres	75,00%	40,00%	40,00%
Puestos gerenciales mujeres menores a 24 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos gerenciales mujeres entre 24 y 30 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos gerenciales mujeres entre 30 y 50 años	66,70%	66,70%	50,00%
Puestos gerenciales mujeres mayores a 50 años	33,30%	33,30%	50,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	46,00%	30,80%	41,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres menores a 24 años	8,60%	8,60%	1,60%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	39,70%	39,70%	33,80%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	51,70%	51,70%	64,60%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres mayores a 50 años	0,00%	0,00%	0,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	54,00%	69,20%	59,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres menores a 24 años	4,50%	3,90%	2,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	33,80%	36,90%	31,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	58,80%	56,60%	66,00%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres mayores a 50 años	2,90%	2,60%	1,00%

Índice de rotación general del ejercicio

ÍNDICE DE ROTACIÓN		PORCENTAJE
Total Índice de Rotación		13%
Índice de Rotación Masculino	Empleados menores a 24 años	0,08%
	Empleados entre a 24 y 30 años	1,56%
	Empleados entre 30 y 50 años	3,64%
	Empleados mayores a 50 años	0,07%
	Total IR Masculino	5% (I)
Índice de Rotación Femenino	Empleados menores a 24 años	0,16%
	Empleados entre 24 y 30 años	2,23%
	Empleados entre 30 y 50 años	5,42%
	Empleados mayores a 50 años	0,15%
	Total IR Femenino	8% (I)

(I) Por redondeo de las sumas de los índices de rotación de cada Unidad de Negocios, no da exacto el porcentaje de índice de rotación general.

Indicadores laborales por Unidad de Negocios

Unidad de Negocios	Bahía Blanca	Casa Central	Concordia	Corporación	Capital Federal	General Roca	Córdoba	Mendoza	Rosario	Río Cuarto	Mar del Plata	Resistencia	Santa Fe	Santa Rosa	Tucumán
Cantidad de empleados	2	9	2	75	13	8	15	12	22	2	2	4	7	2	4
Porcentaje de hombres	0%	56%	50%	43%	46%	50%	13%	50%	32%	50%	100%	75%	29%	50%	0%
Porcentaje de mujeres	100%	44%	50%	57%	54%	50%	87%	50%	68%	50%	0%	25%	71%	50%	100%
Empleados menores a 24 años	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Empleados entre 24 y 30 años	50%	0%	0%	39%	38%	0%	13%	33%	27%	0%	50%	25%	14%	0%	25%
Empleados entre 30 y 50 años	50%	100%	100%	55%	62%	100%	87%	67%	73%	100%	50%	75%	71%	100%	75%
Empleados mayores a 50 años	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%

4.4 La seguridad y salud ocupacional de nuestros empleados

REPRESENTANTES COMITÉ MIXTO PROVINCIA SANTA FE	CANT. 2015/2016	% DE REPRESENTACIÓN	CANT. 2016/2017	% DE REPRESENTACIÓN	CANT. 2017/2018	% DE REPRESENTACIÓN
Cantidad de empleados	84	58,3%	96	63,2%	113	63,1%
Hombres	36	58,1%	41	63,1%	46	63,9%
Mujeres	48	58,5%	55	63,2%	67	62,6%

ÍNDICE DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES	Mujeres	2016/2017 Hombres	TOTAL	Mujeres	2017/2018 Hombres	TOTAL
Cantidad de empleados	87	65	152	107	72	179
Número de accidentes	0	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	0	0	0	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0	0	0	0	0	0
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil

4.5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Capacitaciones virtuales por puesto de trabajo

PUESTOS	CANTIDAD	2016/2017 HS. CAPACITACIÓN	CANTIDAD	2017/2018 HS. CAPACITACIÓN
Puestos ejecutivos hombres	5	83,50	0	0
Puestos ejecutivos mujeres	12	10,00	0	0
Puestos gerenciales hombres	1	0,50	0	0
Puestos gerenciales mujeres	0	0	4	4,50
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	66	114,50	33	37,50
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	52	137,00	53	108,00
Total	136	345,50	90	150,00

Capacitaciones virtuales por edad

EDAD	CANTIDAD	FEMENINO	MASCULINO	HS. FEMENINO	HS. MASCULINO	TOTAL HS.
menos de 24	3	2	1	17	4	21
entre 24 y 30	28	20	8	44	16	60
entre 30 y 50	57	33	24	51	18	69
50 en adelante	2	2	0	0	0	0
Total	90	57	33	112	38	150

Capacitaciones presenciales por puestos de trabajo

PUESTOS PERÍODO	CANTIDAD			HS. CAPACITACIÓN			HS. PROMEDIO POR PERSONA		
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2015/2016	2016/2017	2017/2018
Puestos ejecutivos hombres	1	3	5	27,0	291	256,0	27,0	97,0	51,2
Puestos ejecutivos mujeres	0	8	8	0	282	472,0	0	35,3	59,0
Puestos gerenciales hombres	3	1	3	344,4	36	189,0	114,8	36,0	63,0
Puestos gerenciales mujeres	10	0	2	696,8	0	152,5	69,7	0	76,3
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	22	16	2	550,0	214	54,5	25,0	13,4	27,3
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	22	12	2	501,0	189	37,5	22,8	15,8	18,8
Total	58	40	22	2.119,2	1.012,0	1.161,5	36,5	25,3	295

Capacitaciones presenciales por edad

EDAD	CANTIDAD	FEMENINO	MASCULINO	HS FEMENINO	HS MASCULINO	TOTAL HORAS
menos de 24	0	0	0	0	0	0
entre 24 y 30	0	0	0	0	0	0
entre 30 y 50	20	11	9	565,5	472,5	1.038,0
50 en adelante	2	1	1	96,5	27,0	123,5
Total	22	12	10	662,0	499,5	1.161,5

5.2. Servicio de atención y apoyo al afiliado. Satisfacción de los afiliados

Nivel de satisfacción según zona

SATISFACCIÓN GLOBAL	Buenos Aires	Santa Fe	Córdoba	Entre Ríos	Mendoza	NEA	NOA	Patagonia
Nivel de satisfacción general	8,5	8,7	8,7	9,0	8,4	9,2	9,5	8,9
Promotores	59%	68%	69%	71%	63%	77%	63%	76%
Pasivos	22%	21%	29%	29%	21%	18%	38%	21%
Detractores	19%	12%	2%	0%	17%	5%	0%	3%
NPS (1)	41%	56%	67%	71%	46%	73%	63%	74%

(1) NPS: Net Promoter Score, índice que mide la lealtad o probabilidad de recomendación por parte de los afiliados.

Resultados por tipo de Cliente

ATRIBUTOS	CLIENTE INTERNO (1)	CLIENTE EXTERNO	DIF PP (INT/EXT)
Nivel de satisfacción general	8,39	8,76	-0,40
Recomendación			
Promotores	58,90%	67,90%	-9,00%
Pasivos	34,90%	24,20%	11,00%
Detractores	6,20%	7,90%	-2,00%
NPS	52,80%	60,10%	-7,00%

(1) El cliente interno es el empleado del Grupo Sancor Seguros afiliado a Prevención Salud.

8.3 Prevención de la contaminación

ESTABLECIMIENTOS	ENERGÍA ELÉCTRICA 2017-2018
Sunchales	692 GJ
Río Cuarto	85,8 GJ

9.7. GLOSARIO

Afiliado: beneficiario del plan médico contratado.

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

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

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

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

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

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

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

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

Guía GRI Standards: son las últimas guías para la elaboración de reportes de sustentabilidad propuestas por la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Los Estándares GRI -modulares e interrelacionados- fueron lanzados en 2016 (aplicables obligatoriamente a partir del 1 de julio de 2018) y están diseñados principalmente para ser usados en conjunto a la hora de elaborar informes de sostenibilidad centrados en temas materiales.

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

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

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

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

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

Alcance y Lineamientos del Reporte 2017/2018

Este es el tercer Reporte de Sustentabilidad del Prevención Salud, empresa del Grupo Sancor Seguros, que corresponde al período comprendido de julio 2017 a junio 2018.

Al igual que nuestro Proceso de RSE, este Reporte está basado en los siguientes lineamientos internacionales:

- **Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.**
- **Guía GRI Standards (Iniciativa de Reporte Global), alcanzando el nivel de conformidad esencial.**
- **Pacto Global de Naciones Unidas – Alcanzando Nivel Activo de COP (Comunicación para el Progreso).**
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible y Metas 2030 a través de su herramienta SDG Compass – Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).**
- **Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Save the Children y Pacto Global.**
- **Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU).**
- **Serie AA1000 de AccountAbility (AA1000SES - Stakeholder Engagement Standard).**



Sobre ISO 26000:

www.iso.org/iso/social_responsibility

Sobre GRI: www.globalreporting.org

Sobre AA1000SES:

accountability.org/aa1000ses

Sobre Pacto Global de Naciones Unidas:

www.pactoglobal.org.ar

Sobre Derechos del Niño y Principios Empresariales:

www.unicef.org

Sobre Principios para el Empoderamiento de las Mujeres:

www.unwomen.org

Sobre Objetivos de Desarrollo Sostenible:

www.un.org/sustainabledevelopment/es/

Sobre SDG Compass:

www.sdgcompass.org

CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Derechos humanos
Asunto 4: Resolución de Reclamaciones



Fax - Línea sin cargo:
0800-444-2850



Correo electrónico:
RSE@gruposancorseguros.com



facebook.com/PrevencionSaludOficial



Área de Responsabilidad Social Empresaria –
Grupo Sancor Seguros - Ruta Nacional N° 34
Km 257 – CP 2322 – Sunchales – Santa Fe -
Argentina

NUESTROS REPORTES DE SUSTENTABILIDAD ANTERIORES



CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

www.prevencionsalud.com.ar

info@prevencionsalud.com.ar

Línea de consultas generales 0810 888 0010

Línea de emergencias 24 hs. 0800 444 0000

Línea directa 03493 428700

Línea de Atención a prestadores: 0810 555 1055

Domicilio: Av. Independencia N° 333, Sunchales, Santa Fe

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Reporte de Sustentabilidad 2017/2018, versión impresa y disponible en www.prevencionsalud.com.ar

Distribución: gratuita



facebook.com/PrevencionSaludOficial



instagram.com/PrevencionSaludOficial



linkedin.com/company/prevención-sa

AGRADECIMIENTOS:

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

Elaborado por: Área de Responsabilidad Social Empresaria del Grupo Sancor Seguros.

Facilitador Externo del Proceso de RSE: ReporteSocial, para Spirit Solution Network.

Sunchales, diciembre de 2018.

Prevención Salud
de SANCOR SEGUROS