

Reporte



Sustentabilidad

2018 | 2019

“ Índice

5. Acompañar y ser parte de la vida de las personas

Experiencia



1

- 9. Campo de acción.
- 9. Marco estratégico.
- 10. Gobernanza.
- 11. Alianzas y espacios de participación.
- 11. Alta Dirección.
- 12. Estructura organizacional.
- 12. Comunicación organizacional.
- 13. Compromiso ético y transparente.
- 14. Código de conducta.
- 14. Gestión del riesgo corporativo.
- 15. Negocios inclusivos.
- 16. Crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo.

18.
Reconocimientos
Recibidos

Pasión

- 24. Sustentabilidad en acción.
- 24. Gestión de la Sustentabilidad.
- 25. Alianzas.
- 26. Compromiso con los ODS.



2

Innovación

3

- 34. Creamos experiencias.
- 35. Marcar la diferencia.
- 38. Soluciones en todo momento.
- 39. Servicios adicionales.
- 40. Asistencia prestacional.
- 41. Red de Farmacias.
- 42. Contacto responsable y efectivo.
- 47. El desempeño del Contact Center en números.
- 47. La voz del cliente.
- 48. Tecnología para mejorar y crecer.
- 51. Ciberseguridad y protección de datos personales.
- 52. Gestionar por la calidad de servicio.



Cercanía

- 56. Asociados, ser parte de las familias argentinas.
- 58. Prestadores, estar en buenas manos.
- 61. Proveedores, desarrollo sostenible.
- 62. Entidades, nuestras representantes.
- 64. Colaboradores, un gran equipo que sueña.



4

Compromiso

- 83. Fundación SanCor Salud y Voluntariado Corporativo.
- 83. Vida Saludable.
- 84. Consejos de Salud y buenas prácticas.
- 86. Saludablemente.
- 88. Oportunidades educativas.
- 92. UNICEF.
- 94. Más eventos y participaciones.
- 95. Acompañando a los emprendedores y ONG.

5



Responsabilidad

- 98. Control e integración de criterios sostenibles.
- 100. Acciones concretas que suman.
- 101. Uso responsable de los recursos.
- 102. Gestión de residuos.
- 103. Nos vemos hacia adentro.



6

Haciendo Foco

- 108. Medios de contacto.
- 109. Asociados.
- 112. Centros de Atención Regional.
- 115. Entidades.
- 118. Distribución de puntos de Atención.
- 119. Capital Humano.
- 124. Prestadores.



7

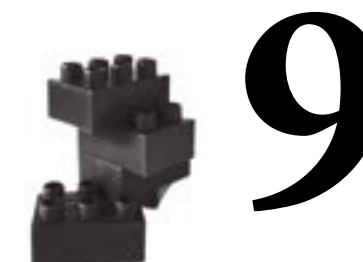
8 Logros y Desafíos

- 134. Logros y Desafíos.



Información técnica del reporte

- 140. Información técnica del reporte.



9

161. Acerca de nuestro Reporte.
162. Tu opinión es de gran ayuda

» ACOMPAÑAR Y SER PARTE DE LA VIDA DE LAS PERSONAS



En **SanCor Salud** logramos dar un salto cuantitativo y cualitativo en nuestro recorrido como grupo empresario: en cinco años duplicamos nuestra cartera con la confianza de medio millón de Asociados y nos proponemos seguir creciendo para entrar al podio de las prepagas nacionales más elegidas.

Somos una empresa que acompaña y que es parte de esas decisiones que hacen más saludables y felices a las personas. Buscamos brindar experiencias únicas y alcanzar el éxito en cada desafío, innovando para potenciar el valor del servicio, llevando a cabo una gestión responsable y sostenible con nuestra cadena de valor. Además, nos enfocamos en fomentar cambios que favorezcan el crecimiento de la comunidad y contagiar el respeto por el planeta.

Nuestro 6° Reporte de Sustentabilidad expresa el compromiso y la fuerza de **SanCor Salud** y muestra el progreso de la compañía, reflejando los logros cumplidos y la apuesta constante a nuevos desafíos, para desarrollar un negocio sostenible y responsable, para construir entre todos un presente y futuro mejor.

Con una conducta corporativa responsable y junto a la Fundación SanCor Salud, continuamos apoyando los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, llevándolos adelante dentro de nuestra esfera de influencia; y trabajando para seguir contribuyendo con el cumplimiento de las **Metas 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

De acuerdo a nuestros lineamientos estratégicos, la calidad de servicio y la transparencia en la gestión del negocio seguirán siendo un diferencial en el servicio que brindamos y también es la oportunidad que tenemos de promover condiciones de vida saludables.

Orgullosos de lo logrado, nuestra filosofía como organización y como marca está cada vez más cerca de los argentinos; y eso nos motiva a ir por más. Tenemos ganas de vernos crecer, y ese es nuestro gran secreto.

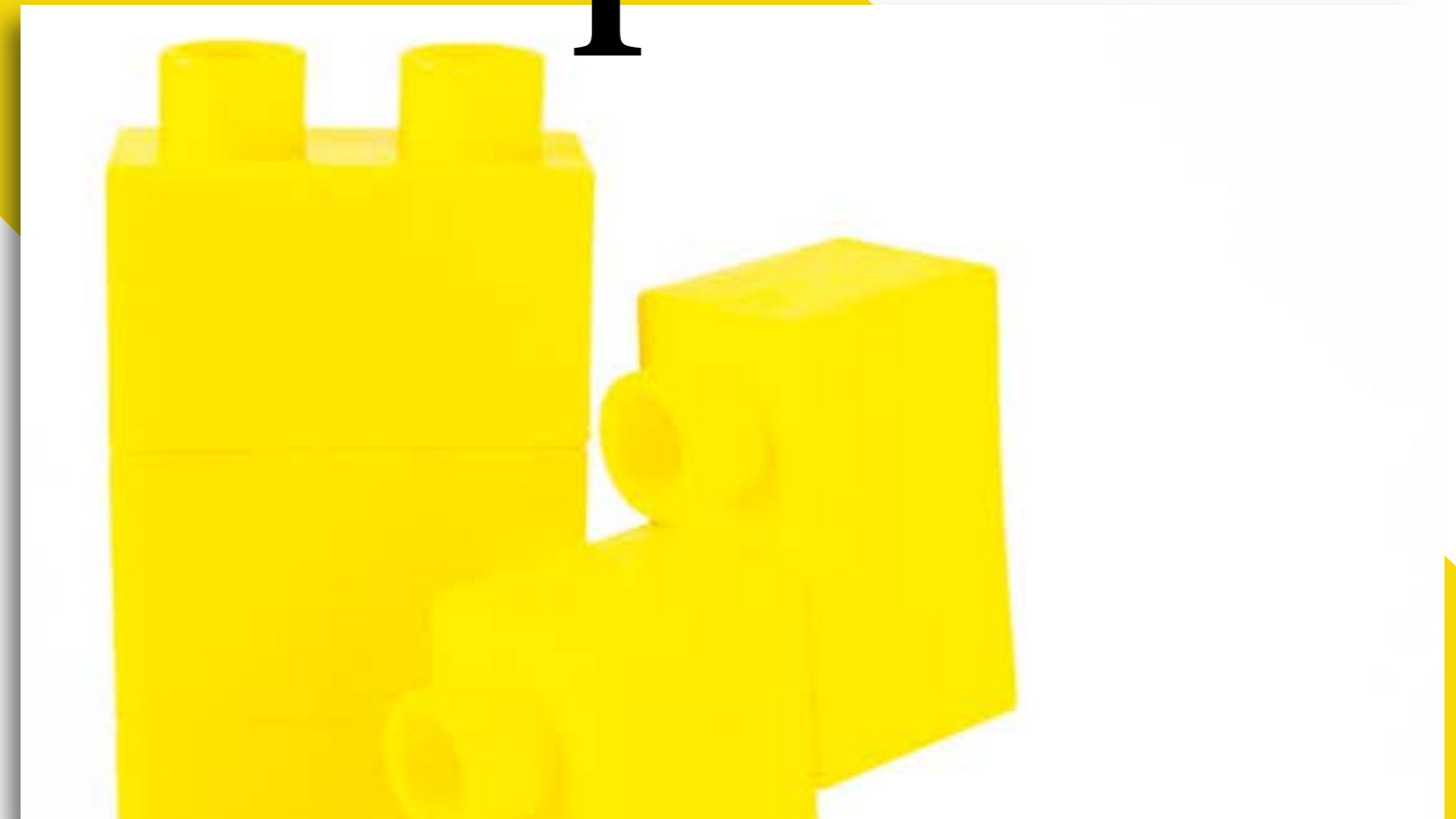


Dr. Fernando Werlen
Director General



Elvio Meolans
Presidente

“Experiencia”



1

Nace de nuestro origen, valores e inspiración, convertir cada servicio que brindamos en una experiencia única, avalados por una consolidada trayectoria.

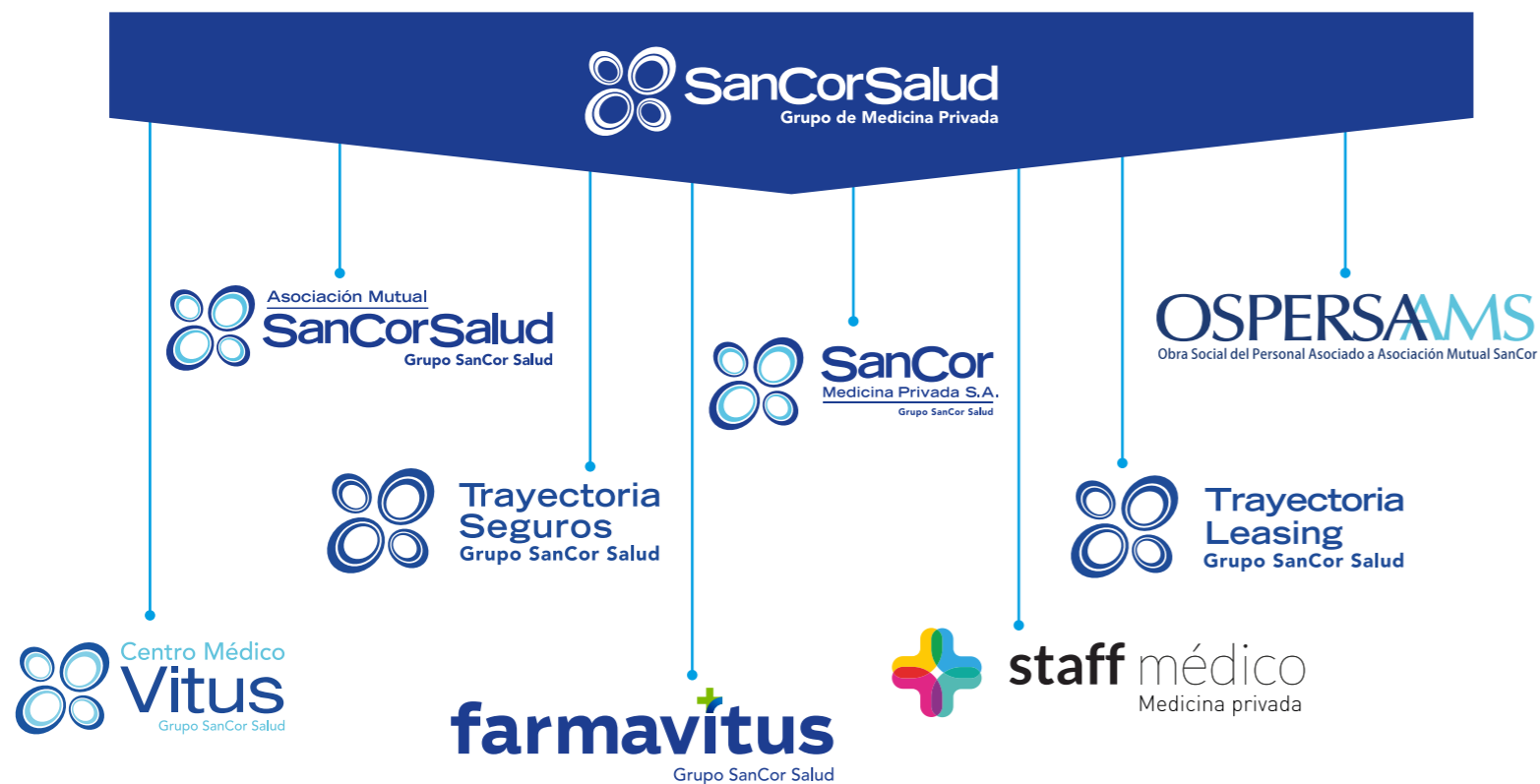


Nuestra empresa es mucho más que servicio; es experiencia y presencia porque en los más de 45 años de actividad logramos estar cerca de los argentinos con un modelo de negocio sustentable. Es dedicación y personalización, porque ponemos siempre en primer lugar a nuestros Asociados, a las personas, que son lo que verdaderamente importa.

Somos un grupo empresario de capital nacional, con una estrategia integral aplicada a cada una de nuestras unidades de negocio. Posicionados como una de las compañías líderes en medicina privada, sin dudas, nuestro gran logro son el me-

dio millón de personas que nos eligen para el cuidado de su salud y aquellas que se siguen sumando a una empresa que inspira confianza y solidez.

El sexto Reporte de Sustentabilidad es una valiosa instancia de revisión de nuestro desempeño y una herramienta de transformación de la gestión. En él, presentamos el período que abarca desde el 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2019; un año exitoso que nos sigue desafiando a ir por más: a ser la Empresa Líder en Calidad de Servicio.



» CAMPO DE ACCIÓN

Nuestra carta de presentación es la medicina privada, lo que nos posiciona a nivel país con **SanCor Salud**, la primera marca del grupo. Y esta línea de negocio la continuamos desarrollando a través de **Staff Médico**, una alternativa en cobertura prepaga que brinda un servicio integral, adaptándose a los requerimientos económicos de las personas.

Dentro del rubro de la salud, pero desde el lado prestacional, el **Centro Médico Vitus** continúa siendo una opción destacada en Córdoba. Con un servicio abierto a toda la comunidad, Vitus opera con distintas prepagas y obras sociales nacionales y regionales, además de dar atención a nuestros Asociados.

Estamos en pleno crecimiento y nos propusimos seguir potenciando **Trayectoria Seguros S.A.** una de las unidades de negocio más recientes del grupo; a través de la cual ofrecemos cobertura de seguros de personas, enfocados principalmente en el ámbito empresarial. Con el mismo sentido, abrimos caminos fuera de lo tradicional con **Trayectoria Leasing**, una propuesta pensada para acompañar a los emprendedores y estimular su actividad económica.

Cada desarrollo comercial, con sus definiciones estratégicas y objetivos particulares, hacen a un todo que sostiene la apuesta permanente de brindar calidad y soluciones.

» MARCO ESTRATÉGICO

Enfocados en renovarnos constantemente, ideamos nuevas estrategias y aplicamos innovación, siempre respondiendo a los valores y objetivos que nos guían.

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

Visión Ser una Empresa Líder en Medicina Prepaga. Estar a la vanguardia en servicios de salud y potenciar nuestro talento para el desarrollo de nuevos desafíos.

Valores Cercanía, Pasión, Compromiso, Innovación y Experiencia.

Fundación SanCor Salud

Ampliamos el compromiso y la conducta corporativa responsable del grupo a través de la Fundación SanCor Salud que apuesta a ser referente y promotora de la vida activa y saludable mediante distintas acciones.

Compartiendo los mismos valores de la compañía, la Fundación SanCor Salud tiene como **misión** promover proyectos y generar contribuciones en materia de Salud y Educación, aportando al bienestar de la infancia, la adolescencia y los grupos vulnerables de las comunidades donde tenemos injerencia. Y define como su **visión** ser una Fundación referente en la transformación de las comunidades, apoyando la Educación y Salud en los niños y niñas, adolescentes y grupos vulnerables.

» GOBERNANZA

Nuestro Gobierno Corporativo está formado por la Comisión Directiva, el Órgano de Fiscalización y la Alta Dirección, que garantizan con transparencia la puesta en marcha de estrategias y acciones para el crecimiento sostenible de SanCor Salud. Esto también implica, abordar y analizar temáticas y acciones relacionadas con la sustentabilidad; estimulando iniciativas y acompañando el recorrido del plan de trabajo definido.

Comisión Directiva - Periodo 2018-2019

Analiza y valida las acciones de la empresa, participa del tratamiento de nuevos temas, en la discusión de proyectos y en la evaluación y seguimiento de los objetivos planteados.

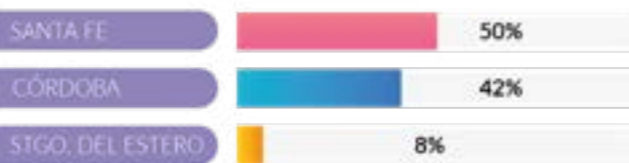
Cargo	Nombre y Apellido	Años consecutivos en la Comisión
PRESIDENTE	Meolans, Elvio Pedro	4 años
VICEPRESIDENTE	Sacchi, Silvio Celestino	6 años
SECRETARIO	Echavarrí, Rubén Darío	4 años
PROSECRETARIO	Barcarolo, Eduardo Isaac Honorio	5 años
TESORERO	Piovano, Néstor Domingo	5 años
PROTESORERO	Beletti, Fernando Daniel	5 años
VOCALES TITULARES	Tamagnone, Juan Miguel	2 años
	Ferrero, Adolfo Valentín	1 año
	Novara, Marcelo José	1 año
VOCALES SUPLENTE	Morgavi, Jorge Mario	1 año
	Viotti, Víctor Hugo	1 año
	Costamagna, Miguel Ángel	1 año
	Faglano, Alberto Isidoro	1 año
	Perracino, Néstor Fabián	1 año
Sánchez, Jorge Luis	1 año	

Órgano de Fiscalización

Controla la función administrativa de la empresa, garantizando seguridad y buen manejo de la gestión.

Cargo	Nombre y Apellido	Años consecutivos en la Comisión
ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN TITULAR	Lerda, Ovidio Albino	6 años
	Pochettino, Luis María	5 años
	Altuna, Miguel Omar	1 año
ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN SUPLENTE	Illa, Juan Carlos	1 año
	Rossetti, Alberto Eduardo	1 año
	Viano, Víctor Francisco	1 año

Comisión Directiva por Provincia



Comisión Directiva por Edad



Comisión Directiva por Género



Capacitación y competencia

Los integrantes de la Comisión Directiva y el Órgano de Fiscalización se mantienen informados sobre temáticas relacionadas al negocio de la salud, lo que les permite profesionalizarse a través de diversas capacitaciones.

Entre las capacitaciones se encuentran la **28° Jornada Internacional y 29° Jornada Nacional de Economía de la Salud "Nuevas tecnologías en salud, ¿Una tormenta perfecta?"** organizada por la Universidad ISALUD.

También participaron de distintas charlas organizadas por **Fundación Libertad** con disertantes como Mauricio Macri (Presidente de la Nación) y Germán Garavano (Ministro de Justicia y Derechos Humanos de la Nación).

Por otro lado, se destaca la presencia de SanCor Salud en almuerzos de trabajo organizados por la **Fundación Mediterránea**, donde disertaron destacadas figuras como Roberto Lavagna, Juan Manuel Urtubey, Luis Miguel Etchevehere (Ministro de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación), Guillermo Dietrich (Ministro de Transporte de la Nación), entre otros.

» ALIANZAS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Continuamos potenciando nuestra participación en diversas organizaciones públicas y privadas, asociaciones y federaciones; colaborando en la puesta en marcha de buenas acciones.

- **Federación Argentina de Mutuales de Salud (FAMSA):** ocupamos el cargo de Secretaría en la Comisión Directiva e intervenimos en forma directa en todas las actividades de la institución.
- **Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas (ACAMI):** Representación en la **Alianza del Mutualismo en América (AMA).**
- Participamos en la **Fundación SanCor** y en la **Federación de Centros Juveniles Agrarios Cooperativistas Zona SanCor.**
- **Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES):**

tenemos una activa presencia en los congresos y convocatorias organizadas.

- **Universidad ISALUD:** mantenemos un convenio de cooperación para la formación de nuestros recursos humanos, y el desarrollo de investigaciones y programas de asistencia técnica para la gestión.
- **Casa Cooperativa Sunchales:** integramos la Comisión Directiva.
- **Federación Santafesina de Entidades Mutualistas Brigadier Estanislao López (FSEM):** tenemos participación a nivel provincial, ocupando el cargo de Fiscal Suplente 2°.
- Participamos en la **Cámara de Turismo Rural Receptivo del Centro Comercial Industrial y de la Producción Sunchales.**
- Somos socios de **Fundación Libertad.**
- Somos socios de **Fundación Mediterránea.**
- Formamos parte del **Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).**

» ALTA DIRECCIÓN

Es la encargada de establecer las metas de la compañía y de fomentar una cultura empresarial de creatividad e innovación. La cúpula de SanCor Salud se conforma por la Dirección General y dependen de ella las Direcciones Comercial, de Salud y Administración/Finanzas; junto a Gerencias de Áreas y Departamentos.

DIRECTOR GENERAL
Dr. Fernando Werlen

DIRECTOR COMERCIAL
Daniel González

DIRECTOR SALUD
Dr. Jorge Lombardo

DIRECTOR ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
C.P.N. Rubén Martina

» ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Cada una de las partes que la componen, están estratégicamente pensadas desde la especificidad y el profesionalismo puesto sobre diferentes temáticas que atañen al negocio.



» COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Comprometidos con los objetivos institucionales, el desarrollo organizacional y de los colaboradores, el Gobierno Corporativo mantiene un vínculo mediante estrategias de comunicación.

Gracias a un programa de encuentros, las Asambleas Anuales le ayudan a fortalecer el diálogo y la comunicación con los Asociados, representados por Delegados. Sumado a ello, la Comisión Directiva se reúne todos los meses a fin de abordar y evaluar nuevas propuestas que atañen al funcionamiento de la organización, derivadas de la Dirección y sus Gerencias.¹



¹Según cronograma previamente establecido, la Comisión Directiva se reúne 2 veces al mes para controlar y aprobar el desempeño general y económico de la empresa.



LA VOZ DE SANCOR SALUD

Convocados por ser una de las empresas más representativas del país, nuestro Director General, Dr. Fernando Werlen estuvo presente en la **11° Edición del Encuentro de Líderes** —organizado por el Diario El Cronista—, dialogando sobre las perspectivas, oportunidades y desafíos del sector de la salud. Como parte del Panel “Management y Liderazgo”, el Director General de SanCor Salud compartió claros conceptos sobre cómo gestionar la salud de una organización exitosa y dejó asentado el compromiso por seguir transitando el camino de los desafíos y el crecimiento ofreciendo un sistema de salud sostenible.

También formamos parte del panel “**Innovación y nuevas tendencias en medicina prepaga**” del evento “**Salud: Tendencias e Innovación**” organizado por Infobae; donde se reunieron líderes de empresas que llevan adelante las transformaciones más destacadas en materia de salud. El Dr. Werlen compartió la política empresarial de SanCor Salud resaltando los desafíos superados, la calidad de nuestros servicios de salud, la modernización y tecnología que atraviesan todas las áreas de nuestra compañía, fortificando nuestro exponencial crecimiento y colocándonos a la vanguardia del rubro.

» COMPROMISO ÉTICO Y TRANSPARENTE

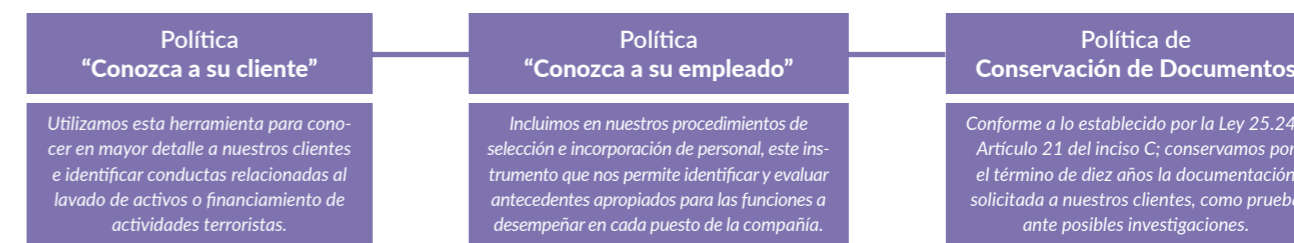
SanCor Salud dispone de normas corporativas, en un marco de ética e integridad en el cual se establece un modelo de gestión transparente con sus grupos de interés, que incluye comunicación de estrategias, programas, acciones de sustentabilidad y diálogo.

Políticas Anticorrupción

Bajo una conducta genuina y responsable, comunicamos las políticas y procedimientos anticorrupción a toda la empresa, a través de capacitaciones y auditorías internas y periódicas. Junto a ello, todos los colaboradores disponen de libre consulta y acceso a los **Manuales de Prevención contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo** —creados de acuerdo a normativas de Unidad de Información Financiera (UIF)—; **Antifraude y Políticas para el tratamiento de datos personales**. Asimismo, desde el sector de Análisis de Riesgo —Dirección Administración y Finanzas— junto al Oficial de Cumplimiento en la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, se llevó a cabo una capacitación sobre normas antilavado dirigida a los miembros de la Comisión Directiva, Alta Dirección y Gerencias.

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

A fin de cumplir con normativas locales, nacionales e internacionales vigentes, no solo Directivos y colaboradores del Grupo SanCor Salud están en conocimiento de las disposiciones legales y procedimientos en la materia, sino que también lo hacemos extensivo a nuestros clientes. En este sentido, en el vínculo, así como en el ingreso y egreso de fondos, exigimos la documentación apropiada, al tiempo que monitoreamos el comportamiento para identificar las operaciones inusuales en relación con la actividad declarada que motivó la contratación del servicio y el proceso continuo de la relación de negocios. Cada una de estas políticas, se definen y actualizan de acuerdo a las exigencias regulatorias, previstas en las disposiciones emanadas de la Unidad de Información Financiera, de la Superintendencia de Seguros de la Nación, del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social y de la propia legislación penal (Ley 25.246 y modificatorias).



Lucha contra el fraude

Actuamos de forma activa en las distintas etapas de los procesos de aseguramiento y gestión de siniestros, para prevenir el fraude en la actividad, mediante la utilización de los mecanismos y procedimientos necesarios para tal fin, principalmente aplicados a través de Trayectoria Seguros S.A.

Para ello, contamos con una normativa específica y disponemos de un **Manual de Fraude**, y también recibimos asesoramiento de la Superintendencia de Seguros de la Nación que dentro de un programa de Control Interno establece tareas semestrales respecto a la temática.

En base a lo dispuesto, determinamos acciones aplicadas a las distintas áreas de la empresa con el objetivo de evitar fraude y disminuir costos; así como impedir actividades ilícitas.

Protección de datos personales²

En SanCor Salud adoptamos voluntariamente el **Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales** que establece procedimientos aplicables a la recolección y uso de datos personales de clientes, empleados y proveedores. De esta forma, respondemos a la legislación vigente: Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y su Decreto Reglamentario 1558/2001. Aplicando dicha política de confidencialidad, establecemos mecanismos a través de los cuales los Asociados Titulares pueden conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos suministrados o revocar la autorización que se otorga con la aceptación de la presente.

También, estamos atentos a la posibilidad de fraude por parte de los Asociados, lo cual podemos detectar a través del falseamiento de información de la Declaración Jurada de Salud. En relación a ello, contamos con procesos de detección y capacitamos a los colaboradores de los sectores involucrados para que puedan abordar el control prestacional y delinear planes de acción.

» CÓDIGO DE CONDUCTA

El comportamiento ético de la compañía está guiado por su misión, visión y valores, así como por su estrategia de Responsabilidad Social Empresaria, que crea un marco de orientación para ejercer el buen juicio ante diversas circunstancias.

De este modo, nuestro **Código de Conducta** asume diferentes compromisos frente a los grupos de interés y aborda temáticas relacionadas con la conducta en el ámbito laboral, frente a otros y frente a la propia empresa.

El mismo alcanza a todos los colaboradores y es firmado por cada uno de ellos; encontrándose disponible online. Asimismo, la compañía cuenta con un canal de denuncias confidencial interno a través del correo electrónico conducta@sancorsalud.com.ar.

También, contamos con el **Manual de Buenas Prácticas** en el entorno laboral, que expresa los lineamientos básicos que nuestros colaboradores deben cumplir en su ámbito laboral. Todas las pautas se articulan con la estrategia corporativa del Grupo y son necesarias para mejorar la convivencia, propiciar un buen desempeño, y generar un buen clima de trabajo.

CANAL DE DENUNCIAS CONFIDENCIAL
conducta@sancorsalud.com.ar

» GESTIÓN DEL RIESGO CORPORATIVO

En un contexto de globalización, poder identificar, cuantificar y priorizar riesgos y oportunidades, es clave dentro de la estrategia de la empresa. Para ello, buscamos proteger y crear valor mediante herramientas de gestión, a fin de alcanzar objetivos, ser más competitivos e impulsar un marco de aplicación de acciones. Cada área, de acuerdo a su especificidad, identifica eventos y gestiona los posibles riesgos proporcionando seguridad sobre el logro de los objetivos. Principalmente dentro del Ámbito Financiero, la planificación se rige por una Política de Inversiones y mecanismos de análisis crediticio. Por su parte, en el Ámbito de la Salud se tienen en cuenta las variables relacionadas a los

consumos del rubro y a las innovaciones que impactan en los costos y uso del servicio. También, en cada uno de estos análisis contemplamos el riesgo relacionado a la corrupción.

Asimismo, llevamos a cabo auditorías internas y externas que examinan y evalúan los sistemas de información y emiten sus propios resultados. Esto nos permite tomar decisiones confiables, promover un accionar transparente y trabajar de forma unificada sobre una gestión responsable.

Cada uno de estos temas, es monitoreado online por la Comisión Directiva y la Alta Dirección a través de tableros accesibles mediante una Aplicación Móvil, que les posibilita estar en conocimiento y analizar las preocupaciones más críticas que puedan impactar en la continuidad y sostenibilidad del negocio.

- 1 **Análisis de riesgos y amenazas**
- 2 **Planificación de estrategias por parte de cada área**
- 3 **Ejecución del esquema**
- 4 **Análisis de cumplimiento de objetivos**

» NEGOCIOS INCLUSIVOS

El contacto cercano con nuestra gente y la comunidad, nos permite conocer las distintas realidades socio económicas e identificar las necesidades puntuales de la gente en materia de salud. Es a partir de ello que diseñamos propuestas prestacionales para cada requerimiento que van desde coberturas básicas hasta reconocimientos altamente calificados.

A través de la amplitud de nuestros productos ofrecemos alternativas al alcance de todos, con servicios y coberturas prepagas que se adaptan al contexto económico actual. Los planes de SanCor Salud y de Staff Médico, están pensados para que las personas puedan elegir por diversas coberturas de calidad.

Desde esta perspectiva basada en la innovación en productos y servicios, buscamos generar un ecosistema de negocio que aporte valor a las comunidades de injerencia y nos ayude a cuidar la salud de las familias argentinas; así como también crear oportunidades laborales que se articulen con la dinámica empresarial del sector³.

Como empresa con una conducta responsable, buscamos maximizar el valor social y económico diversificando el negocio, aumentando la productividad y llegando con nuevos productos a distintos sectores de la sociedad. También, lo hacemos contratando mano de obra local a fin de promover el desarrollo de ciudades y localidades donde estamos presentes, sumando a proveedores y colaboradores a nuestro modelo empresarial. Esto nos inspira a trabajar en pos del equilibrio entre nuestra actividad y el progreso de la comunidad.

- ▶ **Transmitir valores y conocimientos**
- ▶ **Potenciar el negocio impactando positivamente en la sociedad**
- ▶ **Fortalecer relaciones comunitarias**
- ▶ **Fomentar el crecimiento de las economías locales**
- ▶ **Trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas**

² Para más información, ver PÁGINA 51 del Capítulo 3 "Innovación".

³ Para más información, ver Capítulo 5 "Compromiso".

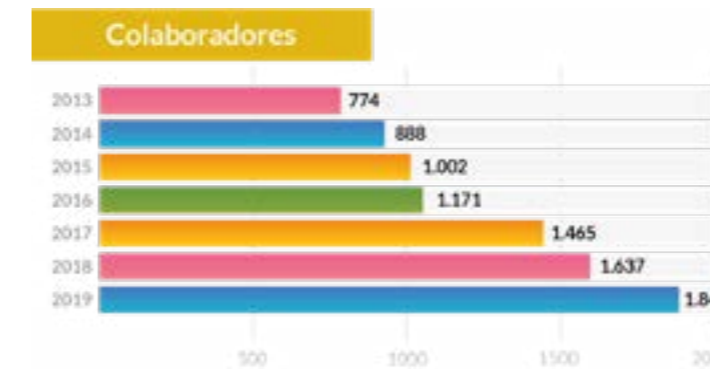
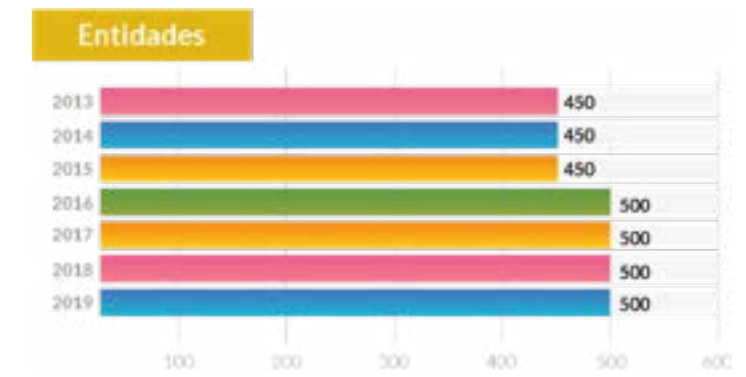
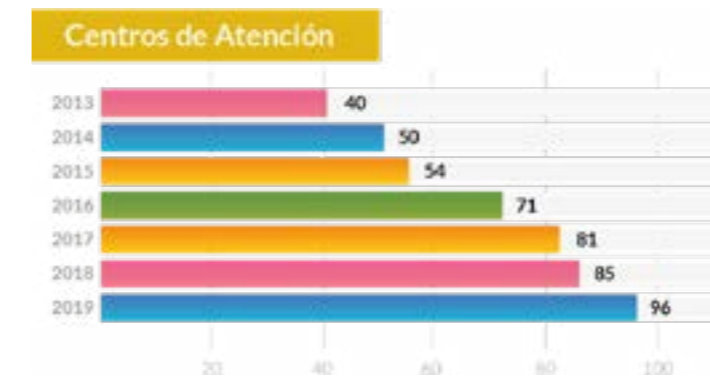
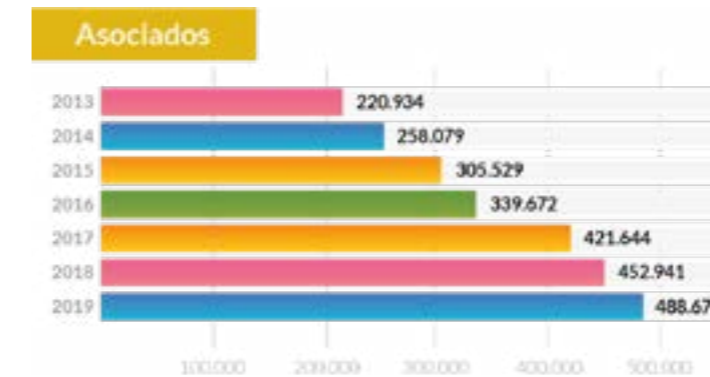
» CRECIMIENTO RENTABLE, SOSTENIBLE Y A LARGO PLAZO

Ante un escenario tan versátil, en SanCor Salud decidimos apostar por el país y por nuestros Asociados que siguen confiando en la compañía. Con varios años en el rubro, nos planteamos nuevos desafíos para seguir creciendo. Entendiendo que es el momento de enfocarnos en otras oportunidades, generamos cadenas de negocios y actividades productivas adaptándonos a las coyunturas. Trabajamos para dar pasos firmes, adecuándonos a lo que la actualidad marca y obteniendo resultados que nos permiten mantener la rentabilidad del negocio.

Principales indicadores económicos financieros*		30/06/2019
VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO		
Recursos Ordinarios		17.873.389.422
Recursos de las Inversiones Financieras		592.414.948
Otros Recursos		6.531.098
Total		18.472.335.468
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		
Gastos Ordinarios		15.723.030.977
Sueldos y Cargas Sociales		2.212.826.756
Costos Proveedores de Capital		2.865.429
Inversiones en Bienes de Uso y Propiedades de Inversión		267.239.985
Inversiones en la Comunidad		289.576
Impuestos		125.957.241
Otros Egresos		5.461.199
Total		18.337.671.163
Valor Económico Retenido		134.664.306
Superávit del Período		277.929.375
CAPITALIZACIÓN TOTAL		
Patrimonio Neto		2.373.468.182
Participación de Terceros en Sociedades Controladas		16.225.525
Pasivo No Corriente		56.245.141
Pasivo Corriente		4.890.760.309
Total Patrimonio Neto y Pasivo		7.336.699.157
Activos Totales		7.336.699.157

* Expresados en pesos a moneda de cierre.

» SANCOR SALUD EN NÚMEROS



RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

Alcanzamos y sobrepasamos nuestra meta, fuimos premiados y reconocidos por ello. Nuestra estrategia y planeamiento integral se tradujo en un importante posicionamiento de alcance nacional que nos permitió mostrarnos como un caso de éxito.

» PREMIO MERCURIO



Recibimos el máximo reconocimiento por nuestro Plan de Marketing en la Categoría de Prepagas Médicas, División Grandes Empresas. La Asociación Argentina de Marketing (AAM) nos premió por la calidad y el éxito de nuestras prácticas comerciales, distinguiendo nuestra claridad en el diagnóstico, acierto del pronóstico, coherencia en los objetivos fijados, diseño, planificación y habilidad en las acciones ejecutadas para cumplir las metas y la contundencia de los resultados obtenidos.

» PREMIO A LA SUSTENTABILIDAD, SOLIDARIDAD Y COMUNICACIÓN

Recibimos el premio a la Sustentabilidad, Solidaridad y Comunicación otorgado por "RSC Comunicativa" que reconoce a aquellas entidades cuyas acciones colaboran con la sociedad y contribuyen al bien público.

Fuimos merecedores del galardón por nuestra acción de marketing "Saludablemente, Salud Emocional Solidaria", el ciclo de charlas que reunió a grandes exponentes como el neurocientífico Facundo Manes y los psicólogos Pilar Sordo y Bernardo Stamateas.



» PREMIO FORTUNA

Fuimos reconocidos por la Revista de Editorial Perfil y recibimos el Premio Fortuna en su 14º entrega. Nuestros 45 años de trayectoria fueron destacados gracias al valioso camino que hemos recorrido a lo largo de nuestra vida institucional.

» ORO EN EL TEAM EXCELLENCE AWARD

AbaCom, es el caso de éxito que llevó a nuestra empresa a exponer la iniciativa en el evento internacional Team Excellence Award, organizado por ASQ The Global Voice Of Quality, una comunidad global que promueve **apasionados** en calidad y destaca ideas y herramientas hechas para el mejor funcionamiento del mundo.

Simplificando gestiones y posicionándonos como la única compañía de medicina privada en el mercado en contar con esta herramienta digital, nos planteamos resolver el alta de un Asociado en tiempo récord a través de Abacom, la aplicación móvil diseñada por un equipo interdisciplinario que permite a los Asesores Comerciales cotizar e ingresar nuevos Asociados en 40".

Reducción de papel, disminución de la huella de carbono, optimización del tiempo y satisfacción del cliente, son resultado del trabajo en equipo de un grupo de colaboradores de la empresa que fue seleccionado para representar al país y mostrar al mundo dicha herramienta.

Anualmente la ASQ —*American Society of Quality*— organiza la World Conference for Quality and Improvement durante la cual se lleva a cabo la competencia ITE; un certamen de alta exigencia en el que participan empresas de todo el mundo y se premian proyectos de mejora en diferentes áreas cuya aplicación implicó un gran impacto en las operaciones de las diferentes compañías.

Miles de equipos de las empresas más exitosas del mundo han participado y una audiencia global ve cómo cada organización utiliza los conceptos de calidad para realizar mejoras valiosas en áreas como la satisfacción del cliente, la reducción de desperdicios y la actitud de los colaboradores, lo cual lleva a una mejor rentabilidad.



En SanCor Salud nos animamos a todo, a mostrar nuestros proyectos y procesos destacados. Y este nuevo desafío al que nos sumamos no es casual, porque la creación de Abacom tiene que ver con la innovación, el pensamiento estratégico, el trabajo en equipo y el cuidado del medio ambiente; valores que forjan la identidad de nuestra compañía.

ABACOM⁴, es una Aplicación Mobile que permite simplificar y centralizar todo el proceso de incorporación de un Asociado, contemplando desde el asesoramiento y cotización online, hasta el alta definitiva, el envío de credencial y la facturación del servicio.

⁴ Para más información, ver PÁGINA 55 del Reporte de Sustentabilidad 2017-2018.

» GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS “Hacia la integración familia y trabajo”

Continuamos trabajando sobre la articulación familia y trabajo, y una vez más fuimos reconocidos por el **Centro Walmart Conciliación Familia y Empresa del IAE Business School** en su V Guía de Buenas Prácticas, por **Saludablemente** nuestro Ciclo de Charlas y Campaña Institucional.

A través de estas propuestas, promovemos una mirada sobre las familias y las personas, contemplando la diversidad, destacando el rol de los vínculos saludables.



» OH! PANEL

Según el análisis sobre la base de 1000 casos de respuesta espontánea en la que se solicitaba un top 3 de menciones de marcas, nos encontramos con resultados muy alentadores para SanCor Salud.

El relevamiento fue llevado a cabo por **OH! Panel** —especialistas en investigación de mercado online— donde se analizó rubro por rubro la ponderación de las marcas en función a la cercanía al consumidor, la flexibilidad y la ecuación inteligente de éstas y sus productos.

En el rubro **medicina prepaga**, ocupamos el primer lugar como **marca estimada**, con un 31% de respuestas positivas. Esto se traducía en que los consumidores veían a SanCor Salud como una marca cercana que colabora con la economía del hogar.

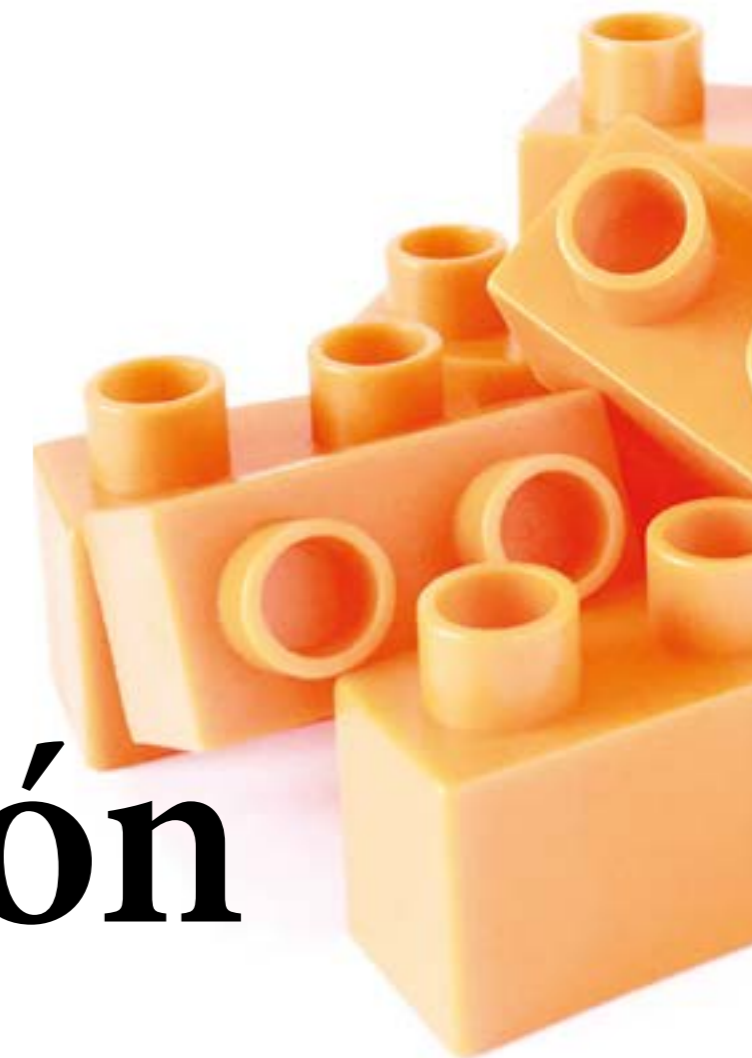
También lideramos el top 3 en relación a **Smart Brand**, en el que le preguntaban a los usuarios sobre cuáles eran las tres marcas que mejor se habían comunicado en este año, entendiendo el

estado de ánimo del consumidor. Obtuvimos un 24%, resultado muy favorable que viene a ratificar nuestra estrategia de posicionamiento de marca y nuestros objetivos enfocados en presentarnos como una opción inteligente y conveniente.

Por otro lado, nuestra marca también apareció fuertemente asociada a la capacidad de adaptarnos con mayor rapidez a diferentes contextos. En este caso, según el estudio, compartíamos el primer puesto de este top 3 alcanzando un 19%. Empezamos a ser considerados por los consumidores como una **marca flexible**, que piensa en las necesidades de cada usuario y cada segmento, considerando sus particularidades y brindando soluciones concretas.

Logramos que nuestra marca sea percibida como cercana, atenta a las expectativas y necesidades de los usuarios.

2 Pasión



“

En la búsqueda constante de ideas para alcanzar el éxito, la pasión es lo que nos mueve desde el compromiso y con foco en la sustentabilidad.



El futuro nos compromete a ser creativos y a trabajar junto a nuestros grupos de interés, bajo lo que como organización definimos como ejes de acción, para cumplir con nuestro compromiso de estar cerca de la salud de todos los argentinos.

Nos alineamos a las necesidades del entorno, desarrollando una Estrategia de Responsabilidad Social Empresaria que busca promover condiciones de vida saludable, con calidad de servicio y transparencia en la gestión del negocio; enfocados en uno de los pilares más importantes: aportar a la construcción de comunidades más sustentables, cuidando el planeta por las futuras generaciones.

» SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN



» GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Cada día construimos el camino hacia la sustentabilidad, avanzando con una conducta responsable que ya forma parte de la cultura organizacional y se alinea a los objetivos de la empresa.

Bajo esta premisa, diseñamos una estructura de trabajo que implica el compromiso de la Alta Dirección en la construcción y sostenimiento de una perspectiva sostenible; y de la Comisión Directiva en la aprobación de los temas estratégicos y supervisión de la gestión económica, social y ambiental de la empresa.

Junto a ello, los Comités Operativo y Estratégico de RSE analizan la viabilidad de los proyectos y los ponen en marcha, contribuyendo con las distintas acciones.

En paralelo, la Gerencia de Marketing a través de la Jefatura de RSE es la que planifica y propone temáticas y proyectos, coordina e implementa el proceso de RSE al tiempo que realiza mediciones y genera el Reporte de Sustentabilidad. Este trabajo se sostiene también, a través de los Equipos Interáreas Funcionales y Operativos que proveen la información y datos necesarios para la generación de informes y llevan a la acción los programas específicos de RSE. Asimismo, la Asesoría Externa participa activamente para potenciar las distintas iniciativas de la empresa. En simultáneo, mediante la Fundación SanCor Salud y su equipo de voluntarios, materializamos y ponemos en marcha distintos proyectos centrados en nuestros ejes de acción.



» ALIANZAS

Nos motiva alcanzar el éxito de las iniciativas que nos planteamos. Por eso, trabajar en red es una de nuestras premisas tanto a nivel interno como hacia afuera de la compañía. En este sentido, propiciamos alianzas y convenios con distintos organismos, alineados a nuestro propósito.

► Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas:

Como miembros de la Red continuamos apoyando los diez principios del Pacto Mundial, comprometiéndonos con cada uno de ellos y llevándolos adelante dentro de nuestra esfera de influencia.

► Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE):

En pos de orientar nuestra labor hacia la Responsabilidad Social y la Sustentabilidad y de promover este concepto y sus prácticas, nos sumamos como miembros conectados de IARSE. Como parte de ello, trabajamos sobre la sensibilización, el conocimiento y la formación para llevar adelante una gestión sostenible; así como también intercambiar experiencias con otras empresas y organizaciones.

► Club IFREI (IAE):

Con el interés puesto en continuar trabajando en la conciliación familia-trabajo, decidimos formar parte del Club IFREI, una red de empresas promotoras de una cultura familiarmente responsable y activas en la temática.

► UNICEF Argentina:

Renovamos el compromiso con UNICEF Argentina a través de nuestra participación en las diferentes iniciativas de la organización y participamos del programa “Empresas que cuidan” comprometiéndonos a avanzar en la implementación de políticas de conciliación y cuidado.

► Consejo Publicitario Argentino:

Somos socios del Consejo Publicitario Argentino, una organización que agrupa a importantes voces del mundo de la comunicación argentina para promover causas sociales.

CAPACITACIONES EN LAS QUE ESTUVIMOS PRESENTES

- Comunicando el Progreso con Perspectiva de Género - Pacto Global de Naciones Unidas.
- Conferencia Internacional Medir para Mejorar - IARSE.
- La inteligencia emocional en el ámbito laboral y familiar - Confye.
- Conferencia Regional de Sustentabilidad - IARSE.
- Primer HR Benchmarking sobre prácticas y políticas de diversidad e inclusión a través de la herramienta Diversio - Confye.
- Hacia un mundo del trabajo que promueva la igualdad, organizado por UNICEF y GROW.
- 1º Diplomado en Sexualidades, Derechos y Diversidad, organizado por INESI “Instituto de Estudios Interdisciplinarios en Comunicación, Educación y Género”.



» COMPROMISO CON LOS ODS

En el marco de lo definido por ONU para el Desarrollo Sostenible, los líderes mundiales adoptaron para el 2030 diferentes objetivos globales a fin de trabajar para erradicar la pobreza, proteger el medioambiente y asegurar la prosperidad.

Comprometidos con dicha agenda, en SanCor Salud identificamos aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con el negocio para fomentar el crecimiento de nuestra esfera de influencia y continuar promoviendo la elección de hábitos saludables.



ODS ESTRATÉGICOS

3 SALUD Y BIENESTAR
 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 3.6
 Educación en temas de salud.
 3.4 | 3.5
 Salud y Seguridad de los Asociados.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
 8.3 Negocios inclusivos.
 8.3 | 8.5 Generación de empleo.
 8.4 Gestión del riesgo corporativo.
 8.5 Diversidad e igualdad de oportunidades a empleados.
 8.8 Salud y seguridad ocupacional.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
 4.3 | 4.4
 Capacitación y desarrollo de empleados.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
 12.5 Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.
 12.7 | 12.8 Responsabilidad social en la cadena de valor.
 12.8 Construcción de valor con los prestadores.

ODS A LOS QUE APORTAMOS



Metas a las que contribuimos

3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.7, 3.8

Acciones concretas que desarrollamos para contribuir a estas metas:

Acciones	Página en donde desarrollamos la iniciativa
• Acciones en seguridad e higiene laboral	Pág. 77-79
• Auspicio de charlas y capacitaciones de promoción de la salud	Pág. 84-85
• Beneficios de maternidad: Kit bebé, lactario	Pág. 72,75
• Brigadistas en Acción	Pág. 79
• Campaña "Chicos sin alcohol"	Pág. 85
• Campaña de Vacunación Antigripal	Pág. 34,38
• Centro médico VITUS	Pág. 9,40-41
• Ciclo de charlas "Saludablemente"	Pág. 86-87
• Fundación SanCor Salud: Promoción de la salud en niños, niñas, adolescentes y mujeres	Pág. 82-83
• Pausa Activa	Pág. 72
• Pausa Preventiva	Pág. 40
• Plan Materno Infantil	Pág. 34,38
• Programa de Patologías Crónicas y Salud Reproductiva	Pág. 38
• Programa Empresas Saludables	Pág. 85
• Programa Médico Obligatorio (PMO)	Pág. 34
• Programas de concientización y prevención en temas de salud: Día Mundial del Cáncer, Día mundial de la Salud, Día Mundial sin Tabaco, Semana de la Lactancia Materna.	Pág. 84
• Revista "Clave Vital"	Pág. 84
• Revista "Vida & Salud"	Pág. 84



Metas a las que contribuimos

4.1, 4.2, 4.3, 4.4

Acciones concretas que desarrollamos para contribuir a estas metas:

Acciones	Página en donde desarrollamos la iniciativa
• Alianza con APAER: Padrinazgo de escuelas rurales	Pág. 88
• Beneficios para colaboradores: Formación Educativa en Universidad Siglo 21	Pág. 72
• Campaña "Con los Pies en la Escuela"	Pág. 89
• Campañas junto a UNICEF por la educación: 12ª edición de la Carrera por la Educación. #Ayudar	Pág. 93
• Fundación SanCor Salud: Promoción de la educación en niños y niñas	Pág. 9,82-83
• Padrinazgo de Escuela N° 74 Justo José de Urquiza, de Estación Sosa - Entre Ríos	
• Padrinazgo de Escuela N° 333 Maestro Argentino - Chaco	Pág. 88-89
• UNE: la Universidad de SanCor Salud	Pág. 67-68
• "Las ventajas de permanecer en la escuela" y el Programa educativo "Socios por un día" junto a Junior Achievement	Pág. 90



Metas a las que contribuimos

5.5

Acciones concretas que desarrollamos para contribuir a estas metas:

Acciones	Página en donde desarrollamos la iniciativa
• No discriminación en el ámbito laboral	Pág. 64-65



Metas a las que contribuimos

8.3, 8.4, 8.5, 8.8

Acciones concretas que desarrollamos para contribuir a estas metas:

Acciones	Página en donde desarrollamos la iniciativa
• Acciones de promoción y cuidado del medioambiente	Pág. 98-104
• Acciones en seguridad e higiene laboral	Pág. 77
• Diversidad, igualdad y el respeto en el entorno laboral	Pág. 64-65
• Programa "Empresas que cuidan" Junto a UNICEF Argentina	Pág. 25
• Selección de proveedores locales: Aporte al desarrollo de economías locales	Pág. 62
• Trayectoria Leasing	Pág. 9



Metas a las que contribuimos

10.2, 10.4

Acciones concretas que desarrollamos para contribuir a estas metas:

Acciones	Página en donde desarrollamos la iniciativa
• Política remunerativa equitativa	Pág. 71
• No discriminación en el ámbito laboral	Pág. 64 - 65



Metas a las que contribuimos

12.2, 12.4, 12.5

Acciones concretas que desarrollamos para contribuir a estas metas:

Acciones	Página en donde desarrollamos la iniciativa
• Abacom	Pág. 20,98
• Acciones de promoción y cuidado del medioambiente:	Pág. 98-103
-Consumo responsable de la energía	Pág. 101
-Preservación de espacios verdes	Pág. 100
-Reciclado de papel, reutilización de muebles	Pág. 100,103,104
-Reducción de emisiones	Pág. 101
-Uso responsable del agua	Pág. 101
• Campaña "Ecoguardianes del planeta"	Pág. 91
• Campañas enfocadas a reciclar, reducir y reutilizar: Destapate, Yo tomo en taza, Papel + Papel, Recorchois	Pág. 103
• Gestión de residuos patológicos en Vitus	Pág. 102
• Programa Integral de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Sunchales	Pág. 102
• Promoción de la disposición sustentable de los residuos generados	Pág. 102
• Reciclado y promoción del uso responsable de papel en Centro Médico Vitus	Pág. 102



Metas a las que contribuimos

16.5, 16.6, 16.10

Acciones concretas que desarrollamos para contribuir a estas metas:

Acciones	Página en donde desarrollamos la iniciativa
• Política anticorrupción	Pág. 13
• Prevención contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (PLA)	Pág. 13
• Política "Conozca a su cliente"	Pág. 13
• Política "Conozca a su empleado"	Pág. 13
• Lucha contra el fraude	Pág. 14
• Políticas para el Tratamiento de Datos Personales	Pág. 14
• Política de Conservación de Documentos	Pág. 13



Metas a las que contribuimos

17.17

Acciones concretas que desarrollamos para contribuir a estas metas:

Acciones	Página en donde desarrollamos la iniciativa
• Padrinazgo de escuelas rurales a través de APAER	Pág. 88
• Participación en programas de educación de Junior Achievement	Pág. 90
• Padrinazgo de espacios públicos en el marco del "Programa de Espacios Verdes de la Municipalidad de Sunchales"	Pág. 100
• Ayuda al Programa de donación de tapitas del Hospital Garrahan	Pág. 103
• Campañas junto a UNICEF por la educación	Pág. 92-93
• Diversas alianzas: Red Argentina de Pacto Global, Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), Club IFREI (IAE), UNICEF Argentina - Programa "Empresas que Cuidan" - Consejo Publicitario Argentino	Pág. 25

Innovación



3

“

Construimos nuevos caminos e innovamos para aumentar el valor de nuestro servicio. Con actitud y trabajo, vamos hacia la excelencia y la satisfacción del cliente.



Con el fuerte compromiso de estar cerca de los argentinos en cada momento importante de sus vidas, en SanCor Salud trabajamos en el perfeccionamiento de nuestros procesos y servicios, centrados en la innovación y los avances que impactan en el cuidado de la salud y en el desarrollo de la sociedad. Bienestar y salud son la clave de una vida plena, y llegar con este concepto a través de nuestros productos nos ayuda a la creación de un mundo más sano, lo cual sin dudas es parte de la conducta responsable que asumimos como compañía.

» CREAMOS EXPERIENCIAS

Nuestra apuesta está en generar experiencias positivas en quienes eligen los productos y servicios de las empresas del Grupo SanCor Salud. Por eso, trabajamos sobre la confianza, personalización, cercanía y dedicación, para ofrecer propuestas con productos de excelencia y soluciones integrales adecuadas a cada cliente.

Adaptarnos a los diferentes contextos y brindar amplias alternativas en coberturas y costos es fundamental. Por eso, en SanCor Salud las personas pueden encontrar un servicio a su medida a través de las distintas opciones de Planes que contemplan lo estipulado en el Programa Médico Obligatorio (PMO) y en el Plan Materno Infantil (PMI); a lo cual se suman prestaciones diferenciales y atención profesional en instituciones sanatorias de renombre.

Nuestros planes incluyen:

- ▶ Atención ambulatoria sólo presentando la credencial.
- ▶ Internaciones clínicas, quirúrgicas, partos/cesáreas sin costos ni topes de días, con habitación privada (según el Plan).
- ▶ Tratamiento para la extracción de células madre.
- ▶ Servicios de emergencia y urgencia.
- ▶ Traslados programados y médico a domicilio.
- ▶ Reconocimientos superadores en odontología, ortodoncia y prótesis.
- ▶ Óptica: cristales, lentes de contacto y marcos.
- ▶ Medicamentos sin vademécum.



- ▶ Trasplante de órganos.
- ▶ Prótesis quirúrgicas.
- ▶ Estudios de Alta Complejidad.
- ▶ Plan Materno Infantil.
- ▶ Campaña de Vacunación Antigripal.
- ▶ Programa de tratamiento y prevención de diabetes mellitus y protocolos oncológicos, con provisión de medicación.
- ▶ Salud Mental.

▶ 100% de cobertura en Anticonceptivos Orales en todos los Planes. Nuevo reconocimiento para Plan C y Planes S500, S1000, S1000R, S1000B, S1500, S1500R y S1500B.

» MARCAR LA DIFERENCIA

Somos una compañía en constante movimiento, motivada por nuevos desafíos y enfocada en renovarnos constantemente. Por eso, ideamos estrategias para seguir creciendo y diseñamos una política integral de tácticas que nos permite conquistar nuevos espacios en el mercado de la salud.

Sabemos que elegir un Plan de Salud es una decisión importante, por eso nos ocupamos de evaluar las distintas situaciones económicas y necesidades de las familias argentinas, sumando nuevas opciones que combinan un servicio de calidad con una Red de Prestadores más cercana y regional, a un precio conveniente.

- ▶ Planes S700 y S800: activos en ciudades seleccionadas de la provincia de Santa Fe y Córdoba.
- ▶ Planes S1000B, S1500B y S3000B: vigentes en AMBA.
- ▶ Planes S1000R, S1500R y S3000R: vigentes en la ciudad de Rosario.



LÍNEA GEN

En un contexto en pleno cambio, nos transformamos para darle lugar a una alternativa diferente; para que la cobertura desde los **18 hasta los 35 años** sea pensada para las nuevas generaciones. Porque queremos estar cerca, también de los más jóvenes, creamos una línea de Planes especial para cuidar su salud mientras viven su vida a pleno.

GEN es la alternativa para los que sienten el placer de la libertad, que son curiosos, que eligen lo que más les conviene y que les encanta innovar para crear su propio mundo. Este es nuestro modo de estar cerca de aquellos jóvenes que crecieron siendo parte de la familia de SanCor Salud y de los que se suman, porque buscan una atención médica confiable y eficiente, con la tranquilidad de que todas sus gestiones están a un touch de distancia.

Respondiendo a la genética de la gama de productos de SanCor Salud, lanzamos una propuesta exclusiva para la **Generación Z y la Generación Y**; una alternativa que llega en esos momentos de grandes decisiones, de disfrutar, de cuidarse y proyectar.

Nuestro concepto de salud va más allá, porque queremos ser parte del estilo de vida de la nueva generación, creando experiencias positivas a través de una alternativa diferente que esté siempre cerca, cuidando su salud con los mejores beneficios y la atención de calidad que se merecen.

Bajo el concepto de hacer más sano su mundo, **GEN** cuenta con coberturas especialmente diseñadas para cuidar a los más jóvenes:

- ✔ Cobertura internacional en viajes, incluido Europa.
- ✔ Ortodoncia hasta los 35 años.
- ✔ Plataforma de Streaming de música: 12 meses gratis de **Deezer Premium**, para disfrutar de música ilimitada y sin publicidad.
- ✔ Guardería para mascotas.
- ✔ Salud en Línea: consultas médicas online.
- ✔ Credencial digital para acceder al servicio de forma simple y ágil.
- ✔ Turismo GEN, con paquetes exclusivos para conocer y disfrutar en Argentina y el mundo.
- ✔ Soluciones digitales a través de **gensancorsalud.com.ar**, la web para gestionar la cobertura desde cualquier dispositivo.

PROTECCIÓN Y TRANQUILIDAD

Tenemos la contención justa para esos momentos más complejos con productos y servicios especiales⁵.

- Supra Salud Prótesis (SSPRO).
- Supra Salud Alta Complejidad (SSAC).
- Supra Salud Odontología (SSOD).
- Supra Salud S10 y S20.
- Subsidio por Incapacidad, Fallecimiento y Sepelio (SUF).

⁵ Para más información sobre Cobertura de Supra Salud, ver Reporte de Sustentabilidad 2016-2017. Para más información sobre cantidad de Asociados en Supra Salud, ver PÁGINA 111 del Capítulo 7 "Haciendo Foco".

línea empresa

Avanzamos y nos superamos constantemente en la forma de ofrecer nuestros productos. Por eso, entendimos que era importante para el negocio profundizar y posicionarnos con más impulso como aliado del empresariado argentino. Con una nueva propuesta de servicios, decidimos relanzar nuestra **Línea Empresa** con el compromiso de dar soluciones en cobertura de salud a cada uno de los sectores que movilizan la economía del país.

Pequeñas, medianas y grandes empresas que realizan actividades industriales, productivas, comerciales y de servicios, tienen la posibilidad de cuidar su capital humano, permitiéndoles acceder a Planes de Salud y servicios médicos de alta calidad, pudiendo elegir entre variadas opciones, que van desde las prestaciones más exclusivas hasta las más accesibles y convenientes.

Las coberturas contempladas en la **Línea Empresa** también pueden ser potenciadas, agregando a los servicios de los Planes elegidos mayores porcentajes de descuentos en medicamentos, la ampliación en el reconocimiento de prótesis nacionales e importadas, la cobertura de prótesis e implantes odontológicos y variados servicios de contención, que dan respaldo ante situaciones imprevistas. También, permite reforzar la protección contratando subsidios por fallecimiento y seguros de vida (individuales y colectivos).

La atención personalizada, también es un distintivo de la **Línea Empresa**, ya que los clientes cuentan con el asesoramiento profesional de Ejecutivos de Venta para conocer todas las alternativas y optar por la que mejor se adapte a su realidad. Una vez concretado el convenio, los Ejecutivos de Cuenta, Oficiales de Atención y el Médico Línea Empresa



brindan acompañamiento en gestiones administrativas vinculadas al mismo, con la finalidad de hacer el seguimiento de cada caso. A esto, se suma la atención telefónica y virtual a través de la **Línea Empresa 0800-888-EMPRESA (3677)**, un canal exclusivo y directo del Contact Center, que da respuesta a todas las consultas.

Para que las empresas puedan resolver gestiones habituales y simples con agilidad, como consultar del padrón de Asociados, visualizar el estado de cuenta y realizar el pago de su liquidación, disponen además de una plataforma de autogestión en la web de SanCor Salud, donde pueden realizar estas consultas y trámites, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Con esta propuesta, afianzamos nuestro apoyo a los negocios sostenibles con soluciones para seguir estando cerca de las empresas y haciéndolas más saludables.

Convenios Corporativos

2015/2017	599
2017/2018	1.287
2018/2019	2.563

Detalle de Asociados Línea Empresa, PÁGINA 109 del Capítulo 7 "Haciendo Foco".

staff médico Medicina privada

Servicio de calidad, cobertura al alcance de todos, el diferencial de asesoramiento y atención personalizada, mas una Red de Prestadores comprometida, es lo que necesitan las personas para su vida y **Staff Médico, la nueva marca de Medicina Privada del Grupo SanCor Salud**, lo ofrece en distintos puntos del país.

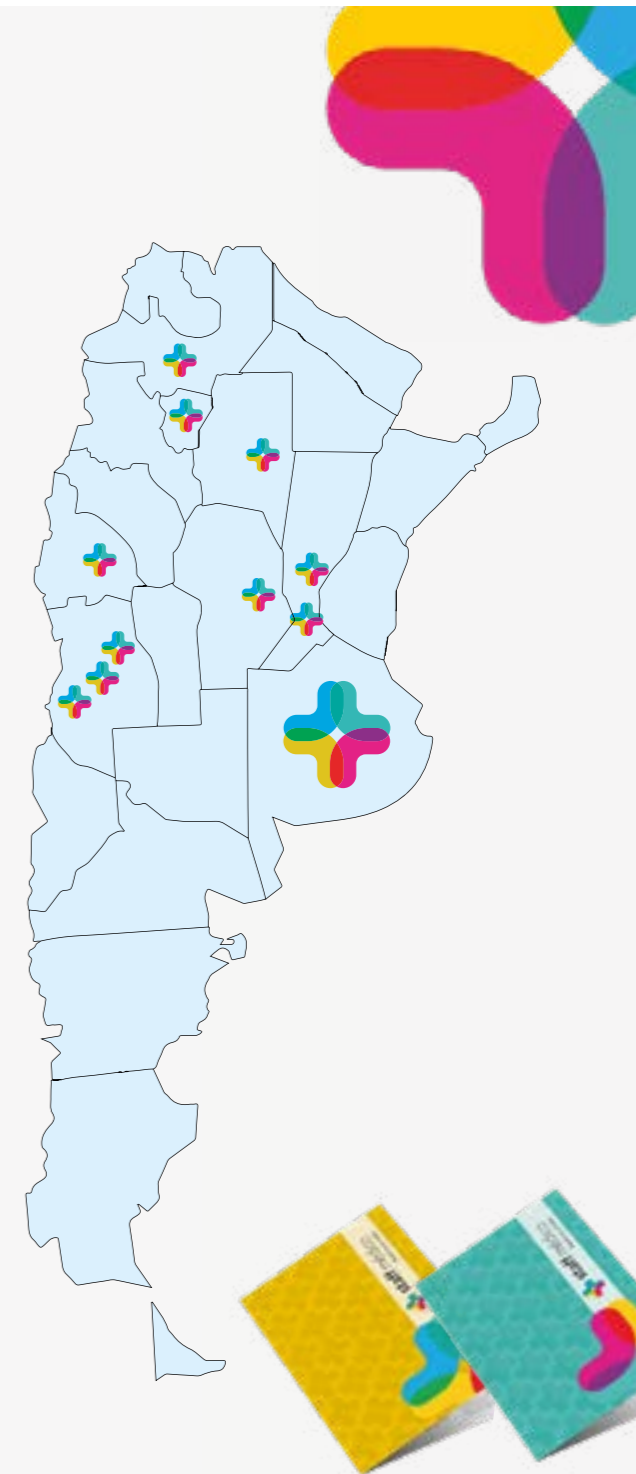
Con sus Planes, Staff Médico continúa afianzando su presencia en **Mendoza y Luján de Cuyo**; y suma posiciones con su servicio de salud en **Córdoba, Salta, Tucumán y Buenos Aires**, brindando coberturas acordes a cada lugar.

La inserción en el país es uno de los ejes principales planteados para la compañía, en pos de lograr un desarrollo económico con crecimiento sostenible. Por ello, próximamente Staff Médico estará concretando la apertura de **ocho sucursales en AMBA**, y llegará con su propuesta a **Rosario, Santa Fe, San Juan, San Martín (Mdza.) y Santiago del Estero**.

Los **Planes de Salud de Staff Médico** ofrecen asistencia médica, contemplando estudios de mediana y alta complejidad, prevención, tratamientos, reconocimientos en medicamentos y en prótesis nacionales; así como también servicio de emergencia y urgencias, y el acceso a consultas con especialistas de las clínicas y consultorios que forman parte de cada Red de Prestadores.

Como Grupo de Medicina Privada, realmente nos ocupa la salud de las personas y nuestra intención es poder llegar a toda la gente con una prepaga de calidad. Y Staff Médico cumple también con esa premisa a través de un servicio integral, una protección médica asistencial confiable y accesible, brindando la tranquilidad de estar cuidados siempre.

Detalle de Asociados Staff Médico, PÁGINA 109 del Capítulo 7 "Haciendo Foco".



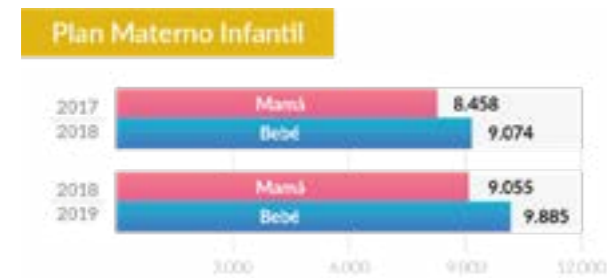
» SOLUCIONES EN TODO MOMENTO

En diferentes situaciones de salud, estamos presentes con productos que cubren las prestaciones estipuladas en el Programa Médico Obligatorio y suman servicios especiales para lo que requiera de tratamientos específicos.

A través del **Programa de Patologías Crónicas y Salud Reproductiva** cuidamos a los Asociados con patologías como hipertensión o insuficiencia cardíaca, entre otros. También, estamos junto a quienes estén atravesando **Tratamientos Oncológicos, Especiales y de Diabetes Mellitus**.



El **Plan Materno Infantil**, continúa siendo parte con beneficios que brindamos a la mamá y al bebé en atención y cuidados especiales; y la entrega del Kit Bebé, un obsequio especial por parte de la compañía.



También, los cuidamos a través de la prevención y nuestra **Campaña de Vacunación Antigripal** es un ejemplo de ello. En la nueva edición 2019 alcanzamos a todos nuestros Asociados con recomendaciones, información útil y la posibilidad de gestionar la vacuna de forma simple y rápida mediante la web. A través de esta iniciativa que es un clásico de todos los años, hicimos nuestro aporte para mitigar el impacto de enfermedades estacionales y sus derivaciones.



Además, pensando en la medicina del presente y del futuro, nuestros Planes de Salud siguen contando con el reconocimiento del **Tratamiento para la Extracción de Células Madre**, al cual pueden acceder las Asociadas dentro del Plan Materno Infantil.



» SERVICIOS ADICIONALES

Además de estar presentes en el cuidado de la salud de nuestros Asociados, también somos parte de su diaria brindándoles la posibilidad de acceder a beneficios exclusivos que reconocen su fidelidad y acompañamiento para con nuestra compañía.

Otorgamos servicios especiales con importantes planes de financiación y tasas.



Asimismo, sumamos a la innovación en productos de salud y al crecimiento permanente de nuestra cartera de clientes, un nuevo producto: la tarjeta de crédito **Visa SanCor Salud**, que ofrece alternativas de financiación para el pago de servicios y la compra de productos con plazos flexibles, con el respaldo de una compañía reconocida a nivel mundial por sus servicios de excelencia.

A través de Visa SanCor Salud, buscamos que nuestros clientes puedan vivir una experiencia diferente en cuanto al servicio que les brindamos.

Se trata de abrir una puerta para que quienes eligen SanCor Salud puedan concretar sus compras usando esta nueva tarjeta, avalada por la trayectoria y experiencia de empresas de renombre.



1.512
Tarjetas Visa SanCor Salud otorgadas

Cajero Automático

Generamos vínculos de cooperación con la **Entidad Bancaria HSBC** y habilitamos un nuevo servicio de cajero automático ubicado en las instalaciones de nuestra Sede Central en la ciudad de Sunchales, abierto para toda la sociedad.

Dicho proyecto, responde a nuestro perfil dinámico, proactivo e innovador que busca siempre el bienestar común con un compromiso de cercanía con la comunidad.

Turismo

Viajar nos llena de vida y eso repercute positivamente en el bienestar y la salud. Por eso, a través de nuestro servicio de turismo los Asociados tienen la posibilidad de disfrutar de opciones dentro del país y en todo el mundo.

A través de un completo servicio, ofrecemos alternativas en destinos, alojamiento, transporte, excursiones, entre otros.



» ASISTENCIA PRESTACIONAL

En **Vitus** apostamos a brindar un servicio completo y de calidad, ofreciendo diferentes especialidades y tecnología de alto nivel. Con instalaciones de primer nivel y más de 75 profesionales médicos distribuidos en 40 especialidades, este Centro Médico del Grupo SanCor Salud prioriza la prevención de enfermedades y la promoción de una vida saludable.

Asimismo, Vitus ha sumado **Atención Espontánea**, una nueva prestación pensada para brindar calidad en cada solución, respondiendo a consultas no programadas que requieran atención y respuesta inmediata.



PAUSA PREVENTIVA

Disponemos de un circuito de consultas y estudios guiados por personal capacitado, que ofrece la posibilidad de contar con resultados integrales sobre el estado de salud actual mediante la realización de la **Pausa Preventiva**.

Pausa Preventiva, es un servicio tanto para niños como para jóvenes y adultos, que prioriza la prevención de enfermedades y la promoción de una vida saludable, abarcando estudios tales como análisis de laboratorio, audiometría, electrocardiograma y control pediátrico, para los más pequeños.

Lo interesante de esta propuesta es que la persona puede realizar la Pausa Preventiva en una sola mañana o por la tarde, permitiéndole organizarse según sus tiempos y que cuente con los estudios en el mismo día. Este programa forma parte del trabajo realizado sobre la prevención y detección temprana de diferentes patologías, para un tratamiento inmediato.

Asimismo, Vitus continúa llevando a cabo el **Chequeo Médico Escolar**, un servicio para los más pequeños que proporciona el Certificado Médico aprobado por el Ministerio de Educación. De diciembre a abril, se realizaron 361 chequeos.

» RED DE FARMACIAS

Nuestras farmacias están más activas que nunca y con grandes proyectos a futuro. Desde hace más de 17 años, contamos con nuestra propia red en **San Francisco, Morteros y Brinkmann** donde atendemos las necesidades de más de 30.000 Asociados y público en general.

Al cierre de este Ejercicio, nos encontramos dando un paso más en el camino del crecimiento, priorizando la atención de la salud como uno de los pilares en la calidad de vida de la gente, que es nuestro principal compromiso. Sabemos que cada una de estas Farmacias es una gran oportunidad para sumar valor y complementar el servicio prestacional que brindamos. Por eso, nos proponemos crecer y fortalecernos atentos al comportamiento del entorno y del mercado, y trabajaremos fuertemente para potenciar este rubro con el lanzamiento y puesta en marcha de **FARMAVITUS**.

Cantidad de Atenciones



» **CONTACTO RESPONSABLE Y EFECTIVO**

Cercanía es uno de nuestros valores más destacados. Porque cuando hablamos de estar cerca de quienes nos eligen, nos referimos a impulsar y trabajar sobre un modelo de atención unificado y basado en la proximidad, la accesibilidad y en la familiaridad como principales atributos.

Convencidos de que el contacto con nuestra cadena de valor tiene un rol importante en la construcción y transmisión de sentido; continuamos perfeccionándonos para brindar resoluciones y respuestas precisas y efectivas, siempre con la calidez y cercanía que nos caracteriza.

Estamos presentes en todo el territorio nacional con nuevos puntos de atención y a través de diferentes canales con la atención certificada en Contact Center y Canales Virtuales. Mediante normas de calidad de alcance internacional logramos una comunicación fluida a nivel personal, telefónico y virtual con nuestros principales grupos de interés.

» **Atención Personalizada, Experiencias Positivas**

La presencia de SanCor Salud en todo el país es un hecho. Y lo hicimos posible siguiendo un modelo expansionista que se materializa en más de 96 Centros de Atención Regional y que, sumado a las Entidades de Atención Personalizada, nos posiciona como una empresa federal, de gran inserción en toda la Argentina. Nuestros Oficiales de Experiencia al Cliente son la cara visible de la empresa y quienes gestionan en forma dinámica y precisa distintos casos que se presentan, siempre focalizados en la satisfacción de los Asociados.

Interacciones realizadas				
Canal	2017/2018	Promedio mensual	2018/2019	Promedio mensual
Personal	846.539	70.544	1.072.459	89.372
Telefónico	826.520*	68.876	884.072	73.673
Virtual	169.273	14.106	150.045	12.504
Total	1.842.332	153.526	2.106.576	175.549

*En el periodo 2017/2018 se reportaron 795.628 interacciones telefónicas. Este dato no contemplaba las Líneas de Staff Médico y Vitus.

Indicadores de Atención Personal						
Consultas y reclamos registrados en los Centros de Atención Regional (CAR)						
Canal	2017/2018	Promedio mensual	%	2018/2019	Promedio mensual	%
Consultas	791.357	65.946	93%	1.023.758	85.313	95%
Reclamos	55.182	4.598	7%	48.701	4.058	5%
Total de Interacciones	846.539	70.544	100%	1.072.459	89.371	100%

¡Cumplimos con nuestro objetivo!

Uno de los desafíos que nos habíamos planteado era que todos nuestros Centros de Atención Regional cuenten con su **Tótem de Atención**, el sistema de autogestión que permite solicitar turno y realizar trámites simples⁶.

Asimismo, para agilizar la entrega de facturación de los profesionales médicos sumamos el **Buzón de Recepción de Facturación** en aquellos CAR donde el volumen de papelería es mayor. Con un procedimiento muy sencillo, la persona sólo debe identificarse en el Tótem de Atención con la opción “Soy Prestador”, seleccionar “Entrega de Facturación” e ingresar su CUIT. Automáticamente se imprime un ticket con la fecha de la operación realizada y al momento de que su factura sea recepcionada, recibirá un mensaje a través de correo electrónico. Actualmente, se encuentra implementado en los CAR Córdoba, Tucumán, Mendoza, Río Cuarto, San Francisco, Santa Fe, Salta y San Juan; y planeamos hacerlo extensivo al resto de los puntos de atención.

» **Contact Center Nacional**

Bajo una estructura mixta y con 162 Oficiales de Atención propios y externos, nuestro Contact Center canaliza y responde a la gestión de las consultas ingresadas de las líneas exclusivas para Asociados, Prestadores, Empresas y Entidades.

A través de este, administramos las necesidades de comunicación de la empresa los 365 días del año y mediante el servicio de guardia ofrecemos orientación y brindamos contención a Asociados que se encuentren ante una urgencia.

El Contact Center nuclea 9 líneas telefónicas además de la atención de canales virtuales, por lo que opera con múltiples plataformas para la recepción y emisión de información, siendo de gran importancia la tecnología para potenciar los medios de contacto. En este sentido, a través el **Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)** continuamos ofreciendo soluciones al instante sobre consultas frecuentes.

Indicadores de Atención Telefónica				
Canal	2017/2018	Promedio mensual	2018/2019	Promedio mensual
Consultas Asociados	571.111	47.592	586.543	48.879
Asociados Activos	774	65	329	27
Prestadores	110.126	9.177	87.402	7.284
Entidades	54.311	4.525	48.861	4.072
Empresa	4.251	354	6.941	578
Promoción	35.254	2.937	86.600	7.217
Atención de guardia	19.801	1.650	19.127	1.594
Vitus	20.770	1.730	27.673	2.306
Staff Médico	10.122	843	20.596	1.716
Total de Interacciones	826.520	68.873	884.072	73.673

IVR				
Canal	2017/2018	Promedio mensual	2018/2019	Promedio mensual
Entidades	4.774	398	4.178	348
Prestadores	27.610	2.300	23.473	1.956
Asociados	138.129	11.510	190.406	15.867
Total General	170.513	14.208	218.057	18.171

⁶ Para más información, ver PÁGINA 24 y 26 del Reporte de Sustentabilidad 2016-2017 y PÁGINA 45 del Reporte de Sustentabilidad 2017-2018.

Las redes sociales y el correo electrónico se han convertido en grandes receptores de consultas, por ello dentro del Contact Center contamos con un equipo especializado en **Canales Virtuales** que analiza los casos y brinda respuesta de forma inmediata.

Indicadores de Atención Virtual				
Canal	2017/2018	Promedio mensual	2018/2019	Promedio mensual
Atención en Redes Sociales	11.739	978	32.327	2.694
Atención por Correo Electrónico	157.534	13.127	117.718	9.810
Total General	169.273	14.105	150.045	12.504

CALIDAD ASEGURADA

Con el objetivo de garantizar la calidad en los procesos, nuestro Contact Center se gestiona siguiendo con prácticas normatizadas y procedimientos específicos que aseguran la mejora continua. En este marco, cada año el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) verifica la correcta implementación del Sistema de Gestión y el cumplimiento de los requisitos establecidos; y nuevamente la Auditoría de IRAM nos otorgó la certificación en Norma IRAM ISO 9001:2015 al Proceso de Contact Center Nacional para la atención de Asociados y Prestadores de SanCor Salud.

Asimismo, para aquellas gestiones que requieran de un tratamiento específico contamos con un equipo de expertos del **Gestor de Respuesta** que se comunica con el cliente para informar la resolución de su consulta. Durante este período reportamos su notable actividad en cuanto al análisis y participación para la resolución de casos.

Gestor de Respuestas				
Canal	2017/2018	Promedio mensual	2018/2019	Promedio mensual
Respuestas Telefónicas	25.416	2.118	58.220	4.852
Respuestas Virtuales	10.138	845	28.928	2.411
Total General	35.554	2.963	87.148	7.263

» La Satisfacción, Nuestro Compromiso

Trabajamos para estar entre las más elegidas por los argentinos y las estrategias que delineamos con el objetivo de ser líderes en calidad de servicio, tienen como foco la satisfacción del cliente a través de todos los puntos de contacto. Nuestro principal canal de comunicación es el Contact Center y

para medir su desempeño realizamos encuestas que nos permiten conocer el nivel de aceptación de quienes utilizan este servicio de atención. Ellas, se aplican sobre la Línea de Consultas Generales y la Línea Exclusiva para Prestadores, quienes nos evalúan sobre aspectos que desarrollamos a continuación:

Nivel de Satisfacción de los Asociados que se contactaron con SanCor Salud		
ASPECTOS EVALUADOS	Nivel de Satisfacción 2017/2018	Nivel de Satisfacción 2018/2019
Resolución		
Resolvimos	78%	85%
No necesitaron contactarse nuevamente	65%	15%
Tiempos de resolución		
Inmediata	68%	74%
En el día	7%	6%
Contacto		
Solo a veces	-	70%
Con frecuencia	15%	10%
Muy frecuente	8%	20%
Acceso a la línea		
Sin dificultades	54%	68%
Calidad de atención		
Excelente	29%	20%
Muy buena	43%	66%
Buena	24%	9%
Motivos de contacto		
Liquidación	21%	43%
Asesoramiento en autorizaciones previas	22%	25%
Red de Prestadores	26%	15%
Cobertura	17%	16%
Cambio de Planes	3%	4%
Afiliaciones*	-	8%

* En el periodo 2018/2019 se incorporó un nuevo motivo de contacto para conocer el grado de satisfacción de nuestros Asociados.

Nivel de Satisfacción de los Prestadores que se contactaron con SanCor Salud

ASPECTOS EVALUADOS	Nivel de Satisfacción 2017/2018	Nivel de Satisfacción 2018/2019
Resolución		
Resolvimos	85%	89%
No necesitaron contactarse nuevamente	64%	11%
Tiempos de resolución		
Inmediata	64%	58%
En el día	16%	6%
Contacto		
Con frecuencia	21%	17%
Muy frecuente	22%	30%
Acceso a la línea		
Sin dificultades	54%	67%
Calidad de atención		
Excelente	22%	14%
Muy buena	47%	66%
Buena	22%	18%
Motivos de contacto		
Estado de facturación	22%	24%
Asesoramiento autorizaciones previas	11%	26%
Validación de Asociados	5%	4%
Débitos de facturación	4%	13%
Consulta de pagos	21%	30%
Aranceles	3%	9%

Satisfacción servicio Línea Consultas Generales Asociados

Periodo	Satisfacción promedio*
2017/2018	7.71
2018/2019	7.60

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

Satisfacción servicio Línea Prestadores

Periodo	Satisfacción promedio*
2017/2018	7.81
2018/2019	8.66

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

» EL DESEMPEÑO DEL CONTACT CENTER EN NÚMEROS



» LA VOZ DEL CLIENTE

Conocer y analizar el desempeño del servicio que brindamos es parte del relacionamiento con nuestros clientes, que con su opinión nos dan la posibilidad de estar al tanto de la percepción que tienen sobre la marca y su experiencia a través de los distintos productos.

Satisfacción general

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

Periodo	Satisfacción promedio*
2017/2018	7.86**
2018/2019	7.45

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

** La diferencia respecto a lo publicado en el reporte anterior se debe a error en el cálculo.

Customer Effort Score (CES)

En base a la construcción de indicadores pudimos determinar el nivel de esfuerzo que tiene que realizar una persona para gestionar trámites o consultas con la empresa, lo cual demuestra una importante mejora a partir del trabajo realizado sobre diferentes procesos.

Periodo	Nivel de Esfuerzo*
2017/2018	3.02
2018/2019	2.90

* (Medición del 1 al 5)

Net Promotor Score (NPS)

A través de este estándar internacional, pudimos medir la lealtad de las personas con la marca, que debido al fortalecimiento sobre fidelización que venimos trabajando, podemos decir que mejoramos notablemente.

Periodo	Satisfacción y Lealtad
2017/2018	-8.3
2018/2019	11.08

* (Medición desde -100 a +100)

Índice de Satisfacción (ISC)

También monitoreamos y evaluamos las repercusiones de las transformaciones realizadas en pos de mejorar la calidad del servicio en los últimos años.

Periodo	Satisfacción promedio
2017/2018	6.51
2018/2019	7.36

* (Medición del 1 al 10)

» TECNOLOGÍA PARA MEJORAR Y CRECER

En SanCor Salud creemos que pensar en tecnología es pensar en inversión, es apostar a optimizar y mejorar la productividad empresarial aprovechando las oportunidades que nos ofrecen, también, para ser cada vez más competitivos. Trabajando fuertemente en la mejora continua y en determinar cuáles de los procesos que aportan valor a la compañía y al cliente podemos perfeccionar, incorporamos y desarrollamos diferentes herramientas, que impactan beneficiosamente en el crecimiento, la eficiencia operativa, la rentabilidad y la satisfacción.

Nueva web sancorsalud.com.ar

Nos planteamos el desafío de trasladar el concepto de cercanía también a la atención virtual; y para lograrlo lanzamos la nueva web de SanCor Salud que recoge las últimas tendencias en herramientas de usabilidad y está diseñada bajo un criterio responsive, permitiendo una óptima visualización para acompañar a las personas donde quiera que estén.

El nuevo sitio es dinámico e intuitivo y se adapta a cualquier dispositivo facilitando la navegación y permitiendo realizar trámites y consultas de manera simple. La versión 2019 de sancorsalud.com.ar ofrece un espacio más actual, práctico y útil, conjugando valores estéticos con una gran legibilidad y facilidad de uso, e incorporando una nueva estructura de contenido, que también se replica en la Aplicación Móvil.



Como siempre, los **Asociados** pueden acceder a la plataforma para realizar sus gestiones, buscar profesionales y red de servicios con el nuevo smart buscador. Además, pueden encontrar todo el detalle de los Centros de Atención de todo el país, con la ubicación en Google Maps. En su cuenta privada pueden encontrar la información completa de la cobertura de su Plan y las autorizaciones, reintegros y gestiones vinculadas a los distintos programas.

En el caso de las **Empresas**, pueden solicitar el convenio de cobertura, su facturación y realizar el pago de éstas a través de un sistema de transferencias online; así como también adjuntar documentación y corroborar el padrón de Asociados.

Por su parte, los **Prestadores** pueden acceder a la web de autogestión que les permite realizar desde una misma plataforma gestiones vinculadas tanto a la atención de Asociados como a las temáticas administrativas y contables, simplificando las tareas y la realización de trámites.



Credencial virtual


Los Asociados pueden generar la credencial digital desde la web y descargarla en su móvil para usarla en el momento en que la necesiten. Esta versión, tiene la misma validez que la credencial plástica.



Para todos los usuarios de la web de SanCor Salud —Asociados, Entidades, Empresas y Prestadores— se encuentra disponible el chat, a través del cual pueden comunicarse, en el momento, con un operador online.

Además de ser una fuente de consulta y gestión para nuestros Asociados, la nueva web ofrece a los potenciales clientes la posibilidad de asesorarse y conocer los distintos productos de SanCor Salud, a través de la sección “Encontrá tu Plan Ideal”, que permite seleccionar coberturas y servicios preferenciales, para recibir una cotización online del Plan de Salud que más se ajusta a sus necesidades y las de su familia. Además, pueden solicitar asesoramiento personalizado de un Asesor Comercial.

Con este nuevo lanzamiento, continuamos enfocándonos en la experiencia de nuestros Asociados y potenciales, fortaleciendo la comunicación y agilizando los tiempos de gestión y respuesta, siempre buscando que su experiencia con SanCor Salud sea altamente positiva.



SALUD en línea
TU MÉDICO CERCA, AUNQUE ESTÉS LEJOS

Lanzamos **Salud en Línea**, la Aplicación Móvil de telemedicina que pone a disposición de los Asociados un sistema de interconsulta online en tiempo real para la asistencia de pacientes, segunda opinión médica, seguimiento de casos, consultorio virtual, etc.

Este nuevo servicio no es sólo tecnología, sino que se trata de un proceso de atención médica presencial que funciona a distancia mediante una videollamada, la cual puede realizarse desde un celular, una tablet o computadora. Con sólo conectarse con un dispositivo, nuestros Asociados pueden efectuar consultas simples y obtener un diagnóstico cierto con el tratamiento adecuado.

Salud en Línea permite contactarse con un médico las 24hs. del día, recibiendo una respuesta profesional y personalizada de manera remota, evitando traslados y esperas.

Completamente integrada a la web institucional, además de hacer sus gestiones, los Asociados tienen la posibilidad de contactarse por videollamada con los médicos de guardia, especialistas y contar con su historia clínica, recetas y pedidos médicos.

De este modo, incorporamos este servicio gratuito para los Asociados que se suma a las últimas tendencias en innovación, facilitando el acceso a la cobertura, y poniendo especial énfasis en el bienestar.

¡HOLA! SOY SANDY
EL NUEVO ASISTENTE VIRTUAL DE SANCOR SALUD.

Vivimos en un mundo donde prima la instantaneidad y las respuestas en el momento; y en medio de esta gran oportunidad de seguir mejorando la satisfacción de los clientes, lanzamos Sandy, un asistente virtual que permite que los Asociados puedan chatear por WhatsApp y obtener información sobre diversas gestiones.

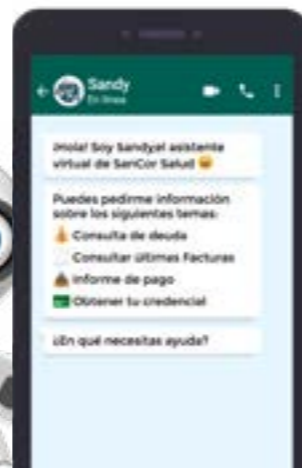
Se trata de un software de inteligencia artificial diseñado para realizar una serie de tareas de forma independiente y sin la ayuda de un humano; en este caso responde consultas sobre credencial, deuda, últimas facturas o informe de pago correspondientes a la cobertura de salud contratada.

A través de Sandy buscamos aportar un plus a la atención de los Asociados, haciendo que las interacciones por nuestro servicio sean más rápidas y sencillas. En este sentido, Sandy equivale a brindar atención personalizada mediante chat las 24 horas del día los 7 días de la semana, todo a través de una programación determinada que orienta la comunicación de acuerdo con las necesidades y consultas de los Asociados.

Nuestro nuevo asistente virtual ofrece rapidez e inmediatez ya que permite que el Asociado tenga al momento la solución a la consulta o gestión que plantee. Además, se trata de una tecnología totalmente intuitiva y versátil, en su uso diario: solo hay que agendar el número y comenzar a chatear.

Actualmente se encuentra implementado en las provincias de Santa Fe, Córdoba y Mendoza; y se proyecta llevarlo a los Asociados del resto del país.

110.201
Interacciones desde que se creó Sandy



CODI, el Asistente Digital de Cobranzas

Ante la problemática detectada en el atraso en el pago del servicio por inconvenientes con la tarjeta de crédito o errores en el débito automático a través del CBU, nos propusimos brindarles a nuestros clientes un servicio de "recordatorio".

De este modo, avanzamos en la transformación digital de la cobranza, lo cual simplificó procesos y optimizó tiempos con el desarrollo de **CODI**, el BOT⁷ que se **contacta con los Asociados** recordándoles fechas de vencimientos y moras a los fines de brindar soluciones inmediatas. A través de la inteligencia artificial, logramos la actualización de datos de clientes y medios de pago; así como también mejoramos el contacto con los Asociados alcanzando una comunicación clara.



Mora Temprana	Antes	Ahora
Contacto con Asociados	7%	75%
Tasa de recupero	37%	53%

Un 66% de los Asociados contactados hicieron su pago en el mes, luego de recibir el llamado de CODI.



⁷ Un bot es un programa informático que efectúa automáticamente tareas repetitivas a través de Internet.

» CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos, tanto de nuestros clientes como los de la compañía, tienen un valor que buscamos asegurar a través de sistemas que garanticen la integridad de la información y que no comprometan la confidencialidad.

Trabajamos sobre este punto a través de un Programa de Seguridad de la Información compartido transversalmente por toda la organización y que se traslada a las distintas unidades de negocio. A partir del mismo, podemos detectar amenazas y vulnerabilidades, minimizando incidentes que pongan en riesgo los activos de información de SanCor Salud dentro de los cuales se encuentran los datos de nuestros Asociados.

Bajo un plan que incluye normas, procedimientos, técnicas y procesos, también realizamos capacitaciones y se encuentra en marcha un programa de concientización anual que contempla los siguientes temas:

- ▶ Riesgos en el uso de correo electrónico.
- ▶ Phishing: Un delito por correo electrónico.
- ▶ Ransomware: Pagar por lo que es nuestro.
- ▶ Descarga de archivos adjuntos.
- ▶ Riesgos del puesto de trabajo.
- ▶ Protección de nuestros dispositivos móviles.
- ▶ Uso seguro de aplicaciones móviles.
- ▶ Seguridad en la navegación web.
- ▶ Estación de trabajo y periféricos.
- ▶ Teletrabajo: Lejos de la oficina, cerca de la información.
- ▶ Contraseñas.
- ▶ Buenas costumbres en el uso de correo electrónico.

Inversión en Tecnología

Instalaciones	\$ 2.750.490
Equipos de Computación	\$ 41.842.096

» GESTIONAR POR LA CALIDAD DEL SERVICIO

En SanCor Salud experimentamos el cambio con nuestro programa Activados y nos transformamos para seguir con una posición firme en el ranking de las prepagas más elegidas del país y también porque día a día nos proponemos ser líderes en calidad de servicio.

Con este objetivo, la gestión de la calidad se ha convertido en una estrategia prioritaria de nuestra compañía; en una ventaja que nos diferencia y que nos permite enriquecer los productos que ofrecemos y el servicio que brindamos a los más de 470.000 Asociados que confían su bienestar en SanCor Salud.

Haciendo foco en la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, planeamos, ejecutamos y llevamos a cabo un seguimiento de las acciones necesarias para el cumplimiento de este objetivo alcanzando una sinergia entre una estrategia adecuada, sistemas operativos eficientes y herramientas tecnológicas útiles para la empresa.

En este marco, nos encontramos con mejoras implementadas por distintos equipos interdisciplinarios que trabajan en los más importantes procesos que atraviesan el accionar de toda la compañía y que impactan tanto a nivel comercial como en la atención y lo prestacional.



ACTIVADOS

Cercanía

“

Ser, estar y formar parte de las elecciones saludables de quienes nos eligen. Porque la cercanía, es la clave de una buena gestión responsable y sostenible con nuestra cadena de valor.

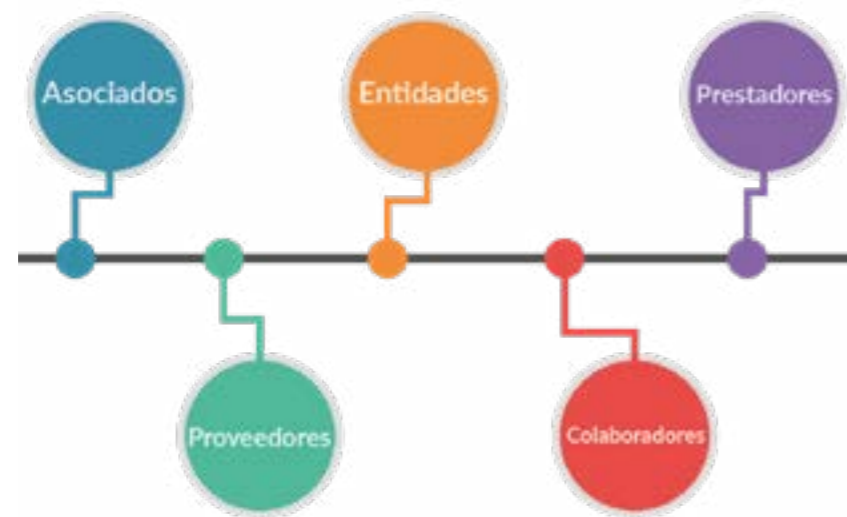


4



En SanCor Salud nos gusta definirnos por nuestra esencia, fortaleza, pasión y sobre todo por la gente. Porque en la naturaleza y en la misión de la compañía sigue intacto el valor de ser una gran familia que trabaja comprometidamente para construir un impacto positivo dentro y fuera de la empresa con nuestra cadena de valor.

El rol de los eslabones de nuestra cadena de valor es fundamental para el funcionamiento del negocio, permitiéndonos tener un enfoque estratégico sobre las actividades de la empresa, para incrementar la eficiencia en los procesos y crear valor en el servicio que ofrecemos.



» ASOCIADOS, SER PARTE DE LAS FAMILIAS ARGENTINAS

Queremos ser parte de las elecciones saludables de los argentinos. Porque elegir SanCor Salud es comprender que el bienestar es clave y que tener una vida plena es contar con la tranquilidad de que, de este lado, hay una familia comprometida con el cuidado de la salud.

Eso es lo que nos mueve, que medio millón de personas vean en SanCor Salud la posibilidad de contar con coberturas de alta calidad, asesoramiento y gestiones a tiempo; y la oportunidad de ser parte de una compañía que día a día trabaja para dejar una marca positiva en sus vidas.

» MARKETING RESPONSABLE

Con un importante nivel de compromiso preservamos los intereses de nuestros Asociados garantizando el correcto acceso al servicio y coberturas, comunicando novedades respecto de cada contratación; lo cual responde a la Ley N°26.682 de Medicina Prepaga y a las normativas emitidas por la Superintendencia de Servicios de Salud.

En este marco, generamos contenido con información sobre coberturas diferenciales y tratamientos especiales, al tiempo que llevamos a cabo campañas de concientización, sensibilización y prevención. Asimismo, realizamos diferentes revisiones sobre nuestros productos y las mejoras son comunicadas a los Asociados a través de material gráfico, virtual y audiovisual.

» ESTAMOS, SIEMPRE



» PRESTADORES, ESTAR EN BUENAS MANOS

El protagonismo de nuestra **Red de Prestacional**⁸ es cada vez más relevante, porque ya son más de 190.000 profesionales de la salud aliados al propósito de la compañía que es el cuidado de la salud.

Porque la calidad está presente también en la atención prestacional, nos enfocamos en contratar a los mejores prestadores de todas las especialidades, garantizando la eficiencia, la eficacia y la seguridad en el servicio que brindamos.

De carácter nacional, nuestra Red de Prestadores⁹ sigue sumando profesionales que conforman las cartillas de los distintos Planes de Salud, a los cuales los Asociados acceden de forma directa en cualquier punto del país.

» POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Y COMPRA

Para formar parte de la red, los profesionales deben cumplir con una serie de requisitos, los cuales avalan la responsabilidad, capacidad y especialidad que buscamos en cada uno de ellos y la transparencia en nuestras gestiones.

Asimismo, nos regimos por la normativa de la ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos y Tecnología Médica) y cumplimos con lo dispuesto por el Programa Nacional de Garantía y Control de la Atención Médica. También, en los convenios de compra respetamos los lineamientos legales y garantizamos la seguridad y trazabilidad de los medicamentos, al tiempo que solicitamos y evaluamos cotizaciones para la adquisición de insumos.

Para lograr un equilibrio en las negociaciones y a fin de resguardar los intereses de nuestros Asociados, exigimos el cumplimiento de requerimientos de calidad y tiempos de entrega.



⁸ Para más información sobre cantidad de Prestadores por categoría, provincia, localidad y montos pagados, ver PÁGINA 124 en Capítulo 7 "Haciendo Foco".
⁹ Para más información, ver PÁGINA 91 del Reporte de Sustentabilidad 2016-2017.

» SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Conocer el desempeño de cada uno de nuestros prestadores es importante para analizar la calidad del servicio y la atención que brindan a los Asociados, ya que forma parte de la excelencia que queremos alcanzar como empresa¹⁰.



» RELACIONAMIENTO Y CONTACTO

La Red Prestacional es un punto clave para el desarrollo de nuestro negocio, por eso, continuamos potenciando el vínculo, a fin de resolver necesidades y requerimientos que puedan surgir.

¹⁰ Para más información, ver PÁGINA 98 del Reporte de Sustentabilidad 2016-2017.

En este marco, continuamos aplicando mejoras a los procesos y circuitos, y seguimos trabajando bajo una Unidad Estratégica, que facilite el acceso al servicio en cada región del país y lleve a cabo acciones de mantenimiento y funcionamiento de la red.

Dicha Unidad está conformada por:

- **Ejecutivo de Atención** (12 Ejecutivos) actúa como nexo directo entre el Prestador y los diferentes sectores de SanCor Salud, haciendo foco en la gestión de resolución, capacitación y fidelización del profesional.
- **Negociador Senior** (7 negociadores) orientado a la consecución de resultados favorables (intereses, objetivos, metas) mediante el establecimiento de acuerdos en beneficio propio y/o de las partes involucradas en el proceso de negociación.

» CANALES EXCLUSIVOS

Parte de brindar un buen servicio prestacional es mantener una relación cercana para estar atentos a las consultas, sugerencias y necesidades de los Prestadores.

0800-7777-SALUD (72583) Línea Exclusiva de Atención a Prestadores		
	2017/2018	2018/2019
Consultas	83%	93%
Reclamos	17%	7%
Total	49.517	67.954

prestadores@sancorsalud.com.ar Línea Exclusiva de Atención a Prestadores		
	2017/2018	2018/2019
Consultas	26.000	15.945

AUTOGESTOR PARA PRESTADORES

Continuamos agilizando y simplificando las gestiones de los Prestadores a través de la web. Ingresando al autogestor desde sancorsalud.com.ar cada profesional puede validar datos del Asociado y de las prestaciones, realizar autorizaciones, solicitar su preliquidación, consultar las prestaciones y autorizaciones; y conocer el estado de facturación.

Con el objetivo de lograr mayor calidad y mejores tiempos de respuesta, sumamos nuevas herramientas para que la experiencia en el contacto con SanCor Salud sea más efectiva.

A través del Chat Online, los Oficiales de Atención responden dudas en el momento, estando disponibles de 8 a 16hs. Y con **Contáctenos** buscamos optimizar el tiempo y facilitar la consulta completando un formulario web.

Además, nos encontramos trabajando en nuevas implementaciones relacionadas con gestión de internaciones, autorizaciones previas online y auditoría médica online.

7.046.832 gestiones (264,32% más que el período anterior)

Con un fuerte trabajo y desarrollo de este sistema propio de SanCor Salud, logramos mayor calidad y mejores tiempos de respuesta en las gestiones realizadas en la **conectividad de los Prestadores**¹¹.

Totales Anuales	2017/2018	% crecimiento Interanual	2018/2019	% crecimiento Interanual
Habilitados	3.590	13,5%	4.505	25,5%
- Usan sistema	2.671	49,5%	3.642	36,4%
Transacciones	2.665.998	37,9%	7.046.832	164,3%
- Promedio Mensual Transacciones	222.166	17,4%	587.236	164,3%
Prestaciones	6.317.612	73,8%	10.868.233	72%
- Promedio Mensual Prestaciones	526.468	51,8%	905.686	72%
Validación Credenciales	732.169	32,8%	754.276	3%
- Promedio Mensual Validaciones	61.014	132,8%	62.856	3%
Contactos de la UO del sector	11.374	76,6%	16.199	42,4%
- Promedio Contactos UO	948	76,6%	1.350	42,4%

¹¹ La información brindada abarca a todo el Grupo SanCor Salud.

» PROVEEDORES, DESARROLLO SOSTENIBLE

En nuestro vínculo con proveedores y contratistas, trabajamos continuamente en pos de construir un desarrollo sostenible del entorno, aplicando criterios legales, principios éticos y de equilibrio económico, social y ambiental desde un sector específico de compras.

» POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO

Promovemos un comportamiento ético y transparente, a través de nuestro **Sistema de Compras**¹² y **operaciones 100% digitalizadas online**.

Asimismo, realizamos visitas periódicas y recíprocas entre proveedores y miembros del sector, para un mayor conocimiento de los servicios y bienes que ofrecen. Como parte de nuestras políticas, manifestamos igualdad en la contratación, dando prioridad a proveedores locales, promoviendo así el desarrollo de la economía de las distintas ciudades.

- ▶ Independencia en la compra de bienes y servicios.
- ▶ Transparencia a través del Sistema de Compras.
- ▶ Difusión y comunicación de las licitaciones y otorgamientos.
- ▶ Adhesión a normativas sobre compras luego del contacto inicial.



Actualmente contamos con **5.080 Proveedores** en todo el país. Estimando un porcentaje, el **60% corresponde a Bienes Adquiridos** y el **40% a Servicios contratados**.

¹² Para más información, ver PÁGINA 66 del Reporte de Sustentabilidad 2017-2018.

» PROVEEDORES POR PROVINCIA

	2017/2018		2018/2019	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Buenos Aires	932	27,41%	1.386	27,28%
Catamarca	17	0,5%	34	0,67%
Chaco	46	1,35%	78	1,54%
Chubut	55	1,61%	90	1,77%
Córdoba	608	17,88%	863	16,99%
Corrientes	36	1,05%	68	1,34%
Entre Ríos	113	3,3%	199	3,92%
Formosa	13	0,38%	31	0,61%
Jujuy	27	0,79%	44	0,87%
La Pampa	63	1,85%	95	1,87%
La Rioja	18	0,52%	31	0,61%
Mendoza	125	3,67%	185	3,64%
Misiones	49	1,44%	77	1,52%
Neuquén	57	1,67%	82	1,61%
Río Negro	63	1,85%	104	2,05%
Salta	62	1,82%	113	2,22%
San Juan	31	0,91%	45	0,89%
Santa Cruz	8	0,23%	58	1,14%
San Luis	41	1,20%	14	0,28%
Santa Fe	891	26,2%	1.265	24,90%
Santiago del Estero	26	0,76%	40	0,79%
Tierra del Fuego	29	0,85%	50	0,98%
Tucumán	90	2,64%	128	2,52%



Hacemos nuestro aporte al desarrollo de las economías locales

Seleccionamos proveedores de localidades y ciudades donde se encuentran nuestros CAR, considerando precio-calidad, experiencia y cumplimiento en la entrega. En caso de compra de insumos relevantes, damos prioridad al proveedor que ofrece la mejor propuesta en el tiempo solicitado.

» MEDIOS DE CONTACTO CON PROVEEDORES

- ▶ Sistema de compras
- ▶ E-Mail institucional
- ▶ Visitas periódicas

¡La novedad!

Implementamos una herramienta tecnológica que nos permite realizar un monitoreo más exacto y automatizado de las consultas que ingresan. De este modo, podemos identificar los pedidos y asignarlas al Proveedor seleccionado. Esto nos permite tener un mejor relacionamiento tanto con clientes internos como externos, y resolver sus pedidos de forma más eficiente.

» ENTIDADES, NUESTRAS REPRESENTANTES

Cada uno de los puntos de atención nos acercan cada vez más a la gente y nos permiten marcar presencia en todo el país, también a través de las **Entidades**¹³, nuestros aliados en la comercialización de los productos y en el servicio de atención que brindamos a los Asociados.

Como parte de la cadena de valor de SanCor Salud, trabajamos de forma integral con las Entidades, incentivando su desarrollo y crecimiento, bajo las estrategias y objetivos de la empresa, en cuanto a calidad en la atención.

Programa Cadena de Valor

Como eslabón clave para generar experiencias positivas en nuestros Asociados y cumplir con la satisfacción en la atención que les brindamos, continuamos trabajando en el relacionamiento con las Entidades a través del Programa Cadena de Valor.

Mediante el mismo buscamos reconocer y potenciar el rol de cada una de ellas y destacar su accionar en el crecimiento y afianzamiento de SanCor Salud en el mercado.

En este período sumamos nuevos protagonistas. Un total de 133 Entidades ya forman parte del Programa Cadena de Valor.

¹³ Para más información, ver PÁGINA 115 del Capítulo 7 "Haciendo foco".

» CANALES INFORMATIVOS

Brindamos información y acercamos material a todas las Entidades en pos de perfeccionar los niveles de atención.

sancorsalud.com.ar

0810-555-ENTI (3684)

Línea exclusiva de atención a Entidades

Consultas y reclamos Línea de atención a Entidades		
	2017/2018	2018/2019
Consultas	87%	88%
Reclamos	13%	12%
Total	39.352	31.439

Consultas que realizaron las Entidades a través de IVR		
	2017/2018	2018/2019
Consultas (Deuda, autorizaciones, envíos y pago de consultas)	4.774	4.178

A través de circulares, notas y newsletter continuamos enviando mensualmente distintas comunicaciones. Además, todas las semanas acercamos información relacionada con circuitos y procesos de atención, novedades institucionales, lanzamiento de productos, gestiones y coberturas relevantes para su accionar diario.

» COLABORADORES, UN GRAN EQUIPO QUE SUEÑA

El crecimiento de SanCor Salud va de la mano del desempeño de nuestros Colaboradores. Un gran equipo conformado por más de 1800 mujeres y hombres¹⁴ que sueñan con superarse y alcanzar su mejor versión.

Para acompañar su evolución y que puedan potenciar su profesionalidad, fomentamos el desempeño y gestionamos mejores oportunidades y beneficios relacionados con el crecimiento, el bienestar y la calidad de vida; al tiempo que trabajamos sobre sus expectativas, necesidades y desafíos.

Somos una empresa que gestiona la capacidad de dar, que crea un vínculo positivo con la gente y que reafirma su compromiso de brindar estrategias para superarse en todos los sentidos.

» DIVERSIDAD E IGUALDAD

Comprometidos con la diversidad, la igualdad y el respeto, promovemos un entorno de trabajo en el que todos nuestros colaboradores tienen la oportunidad de contribuir a su propio éxito y al de la empresa, porque entendemos que de esta forma también contribuimos con los objetivos del negocio.

Garantizamos que cada persona pueda desarrollarse dando lo mejor de sí mismas, siendo aceptadas tal y como son, con independencia de su raza, etnia, género o identidad de género, orientación sexual, edad, religión, nacionalidad, entre otros.

¹⁴ Para más información, ver PÁGINA 119 del Capítulo 7 "Haciendo Foco".

» SUMAR PARA SER MEJORES

Buscamos brindar un espacio donde los colaboradores quieran permanecer explotando su mejor versión. Por eso, trabajamos en la construcción de buenas experiencias para el bienestar de cada uno de ellos y gestionamos talentos de alto valor que aporten a los objetivos estratégicos de la compañía.

Nos centramos en hombres y mujeres con vocación de servicio, creativos y empáticos, responsables, colaborativos y proactivos para marcar la diferencia y alentar a una cultura orientada a los resultados y al servicio al cliente.

Nuevas Contrataciones			
	2017/2018	2018/2019	% de variación
Por Género			
Hombres	168	173	3%
Mujeres	254	225	-11%
Por Edad			
18-29 años	159	122	-23%
30-39 años	168	178	6%
40-49 años	82	81	-1%
Más de 50 años	13	17	30%
Por Región			
Sede Central Sunchales	141	73	-48%
Sede Buenos Aires	30	83	177%
CAR	249	241	-3%
Farmacías	1	0	-100%
Vitus	1	1	0%

Promovemos el crecimiento de la empresa, con personas que se sumen a nuestros desafíos dispuestos a aprender y a compartir experiencias para lograr grandes cosas. En este sentido, ante posiciones vacantes llevamos a cabo una búsqueda tanto interna como externa de personas que resulten idóneas y alineadas a los valores de la organización e incorporamos a aquellas que cumplan con un perfil afín a las aptitudes, para fortalecer la administración y la mejora continua.

Durante el período 2018-2019 se han realizado 90 búsquedas internas para diferentes puestos de la empresa, a las cuales se han postulado 285 colaboradores y se ha entrevistado a 245 de ellos. Asimismo, hemos recibido 55.000 curriculum vitae, llevamos a cabo 668 procesos de selección y realizamos 9.420 entrevistas. De este modo, creamos expectativas de crecimiento y desarrollo lo que impacta positivamente en la motivación, fidelización y mejora del clima laboral.

Rotación de Colaboradores				
	2017/2018		2018/2019	
	Cantidad de Colaboradores	% de Rotación ¹	Cantidad de Colaboradores	% de Rotación ¹
Por Empresa				
AMS	336	23%	323	21%
SMP	7	28%	4.5	18%
OSPERSAAMS	54	45%	12	11%
STAFF	-	-	77.5	117%
Por Género				
Mujeres	267	25%	226	13%
Hombres	146	26%	191	11%
Por Edad				
18-29 años	99	26%	111.5	6%
30-39 años	178	30%	183	11%
40-49 años	92	29%	96	6%
Más de 50 años	44	26%	26.5	2%
Por Región				
Sede Central Sunchales	60	9%	60	3%
Sede Buenos Aires	43	36%	62	4%
CAR	305	36%	290.5	17%
Farmacías	3	2%	3	0%
Vitus	2	40%	1.5	0%
Rotación Total	413	25%	417	12%

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



ASÍ LES DAMOS LA BIENVENIDA

Inspiramos compromiso en los colaboradores a través de una gestión integral que consiste en acompañarlos desde el inicio de su experiencia en la compañía y durante toda la carrera laboral. Queremos lograr su desarrollo integral, por eso trabajamos en un nuevo proceso de inducción como una de las estrategias en la transformación cultural de SanCor Salud.

El desafío está en gestionar el vínculo con las personas de un modo empático y desde un liderazgo saludable que garantice la adaptación del nuevo integrante al equipo y a la organización en general. Asimismo, esta renovada bienvenida pone en valor la tarea de muchos colaboradores que también forman parte del acompañamiento. La mirada está puesta en el ingreso y en el compromiso que líderes y colaboradores ponen en la creación de un vínculo perdurable, optimizando su curva de aprendizaje y acción.



INDUCCIONES			
	Mujeres	Hombres	Horas
Colaboradores con Inducción a Dirección General, Administración y Finanzas, Comercial, Atención y Salud.	179	240	92
TOTAL	419		

» ACTUALIZACIÓN PERMANENTE

Asimismo, continuamos con formaciones que profundizan temáticas relacionadas con Productos, técnicas de venta, competencias, planificación y prospección y negociación; de todos los equipos comerciales de SanCor Salud, Staff Médico y Línea Empresa. Durante el período 2018-2019, se formaron 637 Asesores Comerciales, con un promedio de 37 horas de formación por persona. El nivel de satisfacción promedio es de **4,66*** (*La escala de satisfacción es de 1 a 5, donde 1 es Insatisfactorio, 2 es Regular, 3 es Bueno, 4 es Muy Bueno y 5 es Excelente).

INVERSIÓN	
2017/2018	2018/2019
\$1.269.183,30	\$6.383.060



» FORTALECER EL TALENTO

Contribuimos con el desarrollo de nuestra gente, fomentando la creación de entornos profesionales y propicios para que cada uno de ellos pueda potenciar su talento y habilidades.

UNI: la Universidad de SanCor Salud

En SanCor Salud entendemos que la formación es parte inherente a la cultura de cambio y de profesionalización, que contribuye al logro de la misión, visión y valores de la organización.

La capacitación es un espacio planificado y organizado que posibilita el desarrollo de aprendizajes colectivos, el perfeccionamiento de tareas individuales, impactando en el incremento de la productividad y la eficiencia, aportando al crecimiento profesional y apoyando los procesos de innovación que posicionan a la organización en el mercado de la salud.

Hablamos de la Universidad Corporativa, **“UNI: Nuestra Universidad”**, que llegó a SanCor Salud para transformar el Saber en Hacer, y Ser una Empresa Profesionalizada. UNI, está pensada para que todos los colaboradores tengan participación en los diferentes programas y contenidos según su rol dentro de la empresa.

UNI se creó con el propósito de facilitar la apropiación cultural, brindando programas de entrenamiento, y actualizaciones integrales que ayuden a los colaboradores a ser Líderes Transformadores, para asumir los retos que vivimos en nuestro mercado empresarial y acompañar estratégicamente al cumplimiento de los objetivos.

UNI incentiva a cada colaborador a ser responsable de la gestión de su propio desarrollo y de la identificación de las habilidades en base a su rol en la compañía, ofreciéndole una amplia variedad de capacitaciones presenciales y e-learning.

Las propuestas de entrenamiento están diseñadas en base a los diferentes roles y actividades de los colaboradores contribuyendo al crecimiento y estrategias de posicionamiento de la compañía, mediante el diagrama y planificación de un **Plan**



Anual de Capacitación. Este Plan Anual es integral, transversal a la organización y contempla contenidos generales y técnicos y especiales según el rol del colaborador. Todas las actividades de capacitación y de desarrollo contribuyen a brindar herramientas para un mejor desempeño dentro de la empresa. Las instancias de entrenamiento se basan en un aprendizaje activo y constante, utilizando diferentes modalidades de formación, combinando la relación entre facilidad de participación y profundidad de contenidos.

Bajo una plataforma virtual a la cual el colaborador puede acceder, el Plan Anual de Capacitación reestructuró sus cursos agrupándolos en Escuelas y Aulas con una interesante oferta educativa.



Paralelamente, se generó una oferta abierta que se presenta a modo de catálogo en una serie de cursos de formación que se encuentran disponibles para todos los colaboradores.



Cada colaborador elige qué curso hacer y cuándo. Se trata de propuestas complementarias al rol, relacionadas con datos, presentaciones, higiene y seguridad e idiomas.



Entrenamientos transversales a la organización, que contribuyen al rol y habilidades del colaborador.



Entrenamientos de acuerdo con las necesidades técnicas de cada Dirección, relacionados con temáticas propias del Área Comercial, Atención, Administración, Finanzas, Sistemas, Capital Humano, Salud y Marketing.

BENEFICIOS DE TENER LA UNI EN SANCOR SALUD

- ▶ Fortalece y aumenta las habilidades de los colaboradores y su compromiso.
- ▶ Brinda mayor confianza y motivación, otorgando más autonomía para desempeñar las actividades.
- ▶ Impacta positivamente en el clima laboral.
- ▶ Los colaboradores que se desarrollan continuamente y se suman a las capacitaciones, tienen mayor compromiso con la compañía.
- ▶ Contribuye a desarrollar habilidades que aportan y acompañan al crecimiento personal y de la compañía.



PROMEDIO DE HS.
60 hs.



CAPACITACIONES REALIZADAS POR CATEGORÍA				
Categorías	Mujeres	Hombres	Total General	Total de hs. Capacitación
Administrativo	182	80	262	1.512
Analistas	306	161	467	2.309
Aux. Administrativo	674	265	939	5.237
Coordinador	80	18	98	886
Gerente	3	5	8	102
Jefe	106	139	245	2.299
Promotor	447	333	780	4.703
Supervisor	367	223	590	4.100
TOTAL GENERAL	2.165	1.224	3.389	21.148

» GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Apostamos al desarrollo de nuestros colaboradores llevando a cabo una gestión que brinde una retroalimentación frecuente y fomente el trabajo en equipo en pos del cambio. A través del Sistema de Evaluación de Desempeño agregamos valor a la compañía, promovemos mejora en el rendimiento y alentamos al desarrollo de las habilidades para seguir construyendo la mejor versión dentro de SanCor Salud.

Con una modalidad anual, continuamos planteando la evaluación desde el feedback para optimizar la comunicación y generar espacios de diálogo.



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO				
	Total de Evaluaciones Realizadas 2017/2018	PROMEDIO	Total de Evaluaciones Realizadas 2018/2019	PROMEDIO
HOMBRES	482	87% ^(*)	631	94%
MUJERES	937	89% ^(**)	1.138	94%
TOTAL	1.419	88% ^(***)	1.769	94%

(*) Dato obtenido de la cantidad de hombres en condiciones de ser evaluados al momento del proceso de Evaluación de desempeño sobre la cantidad de hombres evaluados.

(**) Dato obtenido de la cantidad de mujeres en condiciones de ser evaluadas al momento del proceso de Evaluación de desempeño sobre la cantidad de mujeres evaluadas.

(***) Dato obtenido de la cantidad de personas en condiciones de ser evaluados al momento del proceso de Evaluación de desempeño sobre la totalidad de personas evaluadas.

Empleados que realizaron la Evaluación de Desempeño 2018/2019 por categoría y género			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directores	0	0	0
Gerentes	17	7	24
Jefaturas	29	24	53
Supervisores /Coordinador	52	83	135
Analistas	67	130	197
Administrativos	136	292	428
Asesores comerciales	307	354	661
Atención al Asociado	10	149	159
Responsable de Atención	2	42	44
Responsable de Atención Unipersonal	2	36	38
Médico Auditor	7	12	19
Maestranza	2	9	11
TOTAL	631	1.138	1.769

» CREAR UN BUEN CLIMA

El clima laboral es un pilar fundamental para la experiencia positiva de los colaboradores que se traslada a la propuesta de valor que ofrece SanCor Salud. Por ello, implementamos de forma bianual una Encuesta de Clima Organizacional (ECO)¹⁵ masiva, voluntaria y anónima que nos permite construir una relación basada en la confianza y el respeto hacia nuestra gente.

Además de los beneficios que genera en la productividad de la empresa, realizar este estudio fortalece la comunicación e incentiva a los colaboradores a canalizar sus opiniones a través de una herramienta oficial.

» POLÍTICA REMUNERATIVA

Nuestros colaboradores perciben un sueldo mensual igualitario para mujeres y hombres, de acuerdo con la escala salarial acordada; y un reconocimiento especial acorde a sus funciones y al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

De acuerdo con nuestra política de remuneraciones, continuamos aplicando las Unidades de Medidas SanCor Salud (UMSS)¹⁶, que permiten categorizar a cada colaborador según la tarea realizada.

Asimismo, llevamos a cabo estudios salariales a través de encuestas de mercado que nos brindan información sobre las prácticas de pago, y nos permite comparar las compensaciones de los puestos más representativos de SanCor Salud con posiciones similares en el mercado de referencia seleccionado.

¹⁵ Para más información, ver PÁGINA 76 Reporte de Sustentabilidad 2017-2018.

¹⁶ Para más información, ver PÁGINA 77 del Reporte de Sustentabilidad 2017-2018.

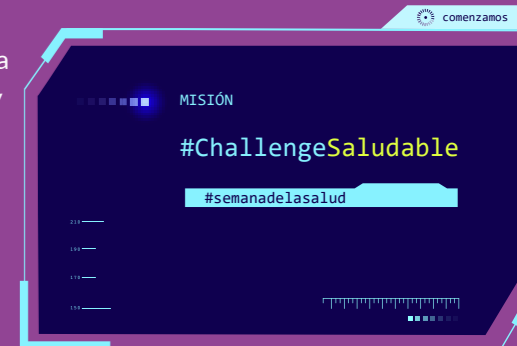


SEMANA SALUDABLE

Nos desafiamos a garantizar el bienestar físico y emocional de nuestros Colaboradores conmemorando el Día Mundial de la Salud y disfrutando de una semana saludable. Otorgamos a cada uno su "tarjeta #ChallengeSaludable", en la que debían marcar los desafíos realizados para participar de un sorteo.

A partir de ello, llevamos a cabo distintas actividades como por ejemplo encontrar los puntos saludables ubicados en los edificios de Sede Central Sunchales, donde ofrecimos opciones nutritivas para cumplir con el primer reto: desayuno sano. También, planteamos un juego de reconocimiento generando espacios de conversación entre colaboradores con el objetivo de que se conozcan más.

Junto a estas acciones, invitamos a nuestra gente a una clase de Mindfulness y en disertaciones de profesionales sobre temáticas relacionadas a la salud, para reflexionar, tomar conciencia y analizar nuestras prácticas.



SANCOR SALUD

Privilege

Ahora, para nosotros
VOS TENÉS CORONITA

A través de SanCor Salud Privilege buscamos otorgar más beneficios a nuestros Colaboradores fomentando un equilibrio entre lo personal y lo laboral; fortaleciendo el sentido de pertenencia.

CUIDAR

- ▶ Plan de Salud: Acceso al Plan SanCor 3500 para el Colaborador y su grupo familiar.
- ▶ Descuentos en Farmacias de todo el país.
- ▶ Cobertura del Supra Salud Odontológico.
- ▶ Campaña de Vacunación Antigripal: reconocimiento al 100% para Colaboradores.
- ▶ Lactario.

APRENDER

- ▶ Descuento capacitación en idiomas CUI.
- ▶ Descuento en la Universidad Siglo 21 / UCA Escuela de Negocios / Universidad Blas Pascal / Pontificia Universidad Católica Argentina.

ACTIVAR

- ▶ Pausa Activa.
- ▶ Descuento en gimnasio en Sunchales, Buenos Aires, Rosario y Córdoba.

CONOCER

- ▶ Planes de financiación en Turismo.
- ▶ Viaje al personal que se jubila.

CELEBRAR

- ▶ Día de cumpleaños no laborable.
- ▶ Días festivos 24 y 31 de diciembre no laborable.
- ▶ Obsequios y festejos por el día del Padre y de la Madre.
- ▶ Fiesta Patronal: jornada laboral en horario reducido.
- ▶ Reconocimiento por Antigüedad.
- ▶ Beneficio por Nacimiento y entrega del Kit Bebé.

AYUDAR

- ▶ Préstamos personales con tasas diferenciales de mercado.
- ▶ Anticipo de sueldo.
- ▶ Seguro de vida de Trayectoria Seguros S.A.

MIMAR

- ▶ Días adicionales de Licencia Ordinaria (todo el país).
- ▶ Días no laborables.
- ▶ Plataforma exclusiva SanCor Salud Privilege
- ▶ Descuento en peluquerías, supermercados, muebles, traslados y estética.



RECONOCER

El programa de Reconocimientos de SanCor Salud está orientado a reconocer periódicamente a colaboradores y equipos más destacados y de alto desempeño, con el objetivo de guiar a todos los integrantes de la compañía hacia las conductas esperadas por la organización.

Reconocemos tanto a colaboradores individuales y a equipos que se destaquen de manera consistente a lo largo de todo el año. Valoramos y evaluamos a través de su conducta la responsabilidad, adaptabilidad, planificación, comunicación efectiva, proactividad, autonomía y flexibilidad en sus prácticas. De esta forma, reconocemos a aquellos que se muestran y actúan como agentes de cambio dentro de la organización, contagiando al resto en el modo de hacer las cosas.

- ▶ Política de Reconocimiento.
- ▶ Aplausos para la Persona.
- ▶ Aplausos al equipo.
- ▶ Aplausos por inspirar a los demás.
- ▶ Aplausos por excelencia en la ejecución.
- ▶ Ovación.
- ▶ Procedimientos.
- ▶ Premios.

APLAUSOS PARA LA PERSONA	6
APLAUSOS AL EQUIPO	42
APLAUSOS POR INSPIRAR A LOS DEMÁS	9
OVACIÓN	7
TOTAL: 64 RECONOCIMIENTOS	

Trabajamos en el acompañamiento de los colaboradores, en la transición que implica la llegada de la edad jubilatoria. En este sentido, con todo el personal que se encuentre en los últimos cinco años próximos al retiro, llevamos a cabo un esquema de trabajo que implica diferentes encuentros individuales y/o grupales donde analizamos su recorrido en la empresa, afianzamos los aspectos positivos e integramos sus experiencias a la historia de la organización. Asimismo, nos focalizamos en la preparación para el cierre de una etapa conociendo sensaciones y sentimientos de los colaboradores y también sus planes a futuro.

» HACIA NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR

La tecnología, la globalización, la movilidad y las nuevas tendencias están cambiando el mercado laboral y en SanCor Salud buscamos adaptarnos a ello apostando a un trabajo colaborativo y descentralizado.

En este sentido, nos encontramos trabajando y capacitándonos sobre temáticas relacionadas con la inteligencia emocional, el liderazgo laboral y familiar, iniciativas y buenas prácticas para lograr corresponsabilidad en los colaboradores, entre otros.



¡Lanzamos el Teletrabajo en SanCor Salud!

Gracias al desarrollo tecnológico y a la transformación cultural de la empresa, avanzamos en esta forma alternativa, voluntaria y opcional de trabajo.

Se trata de una oportunidad que nos permite mejorar la productividad, condiciones laborales y alcanzar un plus adicional en el bienestar integral de nuestros colaboradores. Esto también nos ayuda a seguir mejorando nuestro clima organizacional y fortaleciendo políticas de responsabilidad familiar-corporativa.

Actualmente se encuentran participando 35 Teletrabajadores (TT) y Telesupervisores (TS) de Córdoba, Buenos Aires y Sunchales. También se extenderá al resto de la organización y se prevé que los colaboradores puedan auto postularse para teletrabajar, debiendo cumplir con ciertos requisitos.



Esta nueva apuesta de la compañía permite fomentar un equilibrio entre los espacios laborales y personales de los colaboradores, generando mayor productividad y optimización de respuesta frente al crecimiento organizacional.

Además, forma parte de la aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida del personal y a su desarrollo, con la integración de los últimos avances de la tecnología y el desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.

» CONCILIACIÓN FAMILIA-TRABAJO

Cada una de las iniciativas que desarrollamos es parte de la responsabilidad social y familiar que asumimos y que buscamos promover a través de prácticas, políticas y procesos sostenibles que tengan como destinatarios a nuestros colaboradores y sus familias.

Además de promover igualdad de oportunidades para que madres y padres puedan acceder al mercado laboral, buscamos mantener un equilibrio entre la carrera profesional y el derecho al cuidado de su familia, su desarrollo y formación o el disfrute de su tiempo libre.

Lactarios

Acompañamos a nuestras colaboradoras mamás, propiciando espacios especialmente preparados para que las mujeres en período de lactancia puedan extraer su leche dentro del ámbito laboral y resguardarla en condiciones adecuadas para la posterior alimentación de sus bebés.

Actualmente contamos con 2 lactarios en funcionamiento en Sede Central Sunchales que ofrecen privacidad y comodidad; y está programado sumar uno en Sede Buenos Aires. De este modo, acompañamos a las mujeres en su rol y ayudamos a cuidar la salud de nuestras colaboradoras y del recién nacido.



Permiso Parental

También, como parte de políticas internas de inclusión y equidad cumplimos con lo indicado por la ley en cuanto a licencia por maternidad y/o paternidad, y ampliamos la cantidad de días otorgados.

PERMISO PARENTAL				
Índice de reincorporación al trabajo y retención tras licencia por maternidad o paternidad				
	2017/2018		2018/2019	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Empleados que tuvieron derecho a licencia por maternidad/paternidad	48	19	31	7
Empleados que ejercieron el derecho a la licencia por maternidad/paternidad	48	19	31	7
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia por maternidad/paternidad	48	19	31	7
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia por maternidad/paternidad y conservaron su empleo pasados 12 meses desde su reincorporación	45	19	31	6

Día del niño en SanCor Salud

Conscientes de que el futuro está en manos de las nuevas generaciones, invitamos a las hijas y a los hijos de nuestros colaboradores a celebrar el Día del Niño integrando familia y ámbito laboral. Además de visitar el lugar donde sus madres y padres pasan gran parte del día, realizamos actividades que promueven un sentimiento de pertenencia y bienestar de los colaboradores en su espacio de trabajo.

Magic Day, es el nombre que le dimos a esta divertida jornada en la que padres, madres e hijos/as visitaron rincones en los que pudieron dibujar, jugar junto a las magas que les dieron la bienvenida, tomarse fotografías con sus familias, pintarse el rostro, recibir obsequios y moldear con plastilina. La unión y la cercanía están presentes en nuestros procesos internos, desarrollando actividades que aseguren el bienestar de todos los que formamos parte de SanCor Salud.

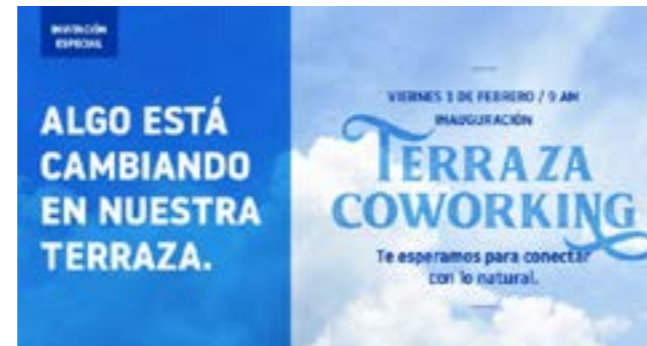


Espacio de Coworking

En SanCor Salud, el Coworking responde al concepto de “nueva forma de trabajo”, ya que fomenta la cooperación, el networking y aumenta la motivación.

Por eso, al espacio de Coworking ya disponible en Sede Sunchales, en el mes de febrero se le sumó la incorporación de la Terraza Coworking, un espacio al aire libre para conectar con lo natural.

Además, en mayo se inauguró el nuevo espacio Coworking en el Edificio Mitre ubicado en la ciudad de Sunchales.



» ACCIONES EN SEGURIDAD E HIGIENE

Para cuidar a nuestros colaboradores, realizamos diversas acciones que nos permiten garantizar la seguridad y la salud de forma colectiva, a través del **Área de Higiene y Seguridad**.

- ▶ Disminución de accidentología laboral y futuras enfermedades profesionales a través de capacitaciones.
- ▶ Registro de análisis de accidentes laborales.
- ▶ Evaluación de riesgos generales en el puesto de trabajo. Para ello, se realizan visitas periódicas a los diferentes sectores y se evalúan las modificaciones o mejoras a realizar.
- ▶ Disposición y control de dispositivos de seguridad (extintores, agua de consumo, luces de emergencia, cartelería de seguridad, salidas de emergencia).
- ▶ Entrega de dispositivos ergonómicos en el puesto de trabajo.
- ▶ Prevención de accidentes laborales en tareas de teletrabajo.

Asimismo, llevamos adelante capacitaciones virtuales y presenciales que ayudan a transmitir la importancia de la temática y de poder aplicar acciones en la tarea diaria de nuestros colaboradores. En este sentido, brindamos el conocimiento necesario para que puedan accionar o informar antes posibles anomalías.

- ▶ Incorporación de un Médico Laboral.
- ▶ Investigación de accidentes laborales.
- ▶ Entrega de levanta monitores.
- ▶ Capacitaciones.
- ▶ Mejoras en los espacios de trabajo y entrega de mobiliario adecuado.

Por su parte, el **Comité de Higiene y Seguridad** integrado por colaboradores y supervisores —8 personas— de áreas estratégicas de la empresa, continúa informando inquietudes referidas a la temática y trabaja en la puesta en marcha de diversas mejoras, llevando a cabo las siguientes acciones:

CAPACITACIONES VIRTUALES

- » Riesgo de incendio
- » Evacuación
- » Ergonomía
- » Orden y limpieza

CAPACITACIONES PRESENCIALES

- » Riesgos generales (sólo Sede Central Sunchales)
- » Riesgos en teletrabajo

Indicadores de Salud y Seguridad

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Sede Central Sunchales			
Cantidad de empleados	227	456	683
Número de accidentes	3	10	13
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días perdidos por accidente laboral ⁽¹⁾ - Días perdidos por accidente	26	183	209
Laboral/Hombre	-	-	-
Número de víctimas mortales	-	-	-
Tasa de ausentismo ⁽²⁾	-	-	-
Sede Buenos Aires			
Cantidad de empleados	55	108	163
Número de accidentes	-	2	2
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días perdidos por accidente laboral ⁽¹⁾ - Días perdidos por accidente	-	350	350
Laboral/Hombre	-	-	-
Número de víctimas mortales	-	-	-
Tasa de ausentismo ⁽²⁾	-	-	-
CAR			
Cantidad de empleados	513	801	1.314
Número de accidentes	1	4	5
Enfermedades profesionales	-	1	1
Días perdidos por accidente laboral ⁽¹⁾ - Días perdidos por accidente	4	175	179
Laboral/Hombre	-	-	-
Número de víctimas mortales	-	-	-
Tasa de ausentismo ⁽²⁾	-	-	-
Farmacias			
Cantidad de empleados	1	16	17
Número de accidentes	-	1	1
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días perdidos por accidente laboral ⁽¹⁾ - Días perdidos por accidente	-	9	9
Laboral/Hombre	-	-	-
Número de víctimas mortales	-	-	-
Tasa de ausentismo ⁽²⁾	-	-	-
Vitus			
Cantidad de empleados	-	8	8
Número de accidentes	-	-	-
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días perdidos por accidente laboral ⁽¹⁾ - Días perdidos por accidente	-	-	-
Laboral/Hombre	-	-	-
Número de víctimas mortales	-	-	-
Tasa de ausentismo ⁽²⁾	-	-	-

(1) Dato expresado en días corridos.

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

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

» BRIGADISTAS EN ACCIÓN

En SanCor Salud contamos con una Brigada, un grupo de colaboradores organizados, capacitados y entrenados. Su función es actuar en forma inmediata en caso de Emergencias, para colaborar con la salida segura de los trabajadores y mantener a los mismos a salvo. Además, son los encargados de informar respecto de anomalías observadas en los distintos edificios.

Sede Central Sunchales cuenta con su Brigada conformada por 24 colaboradores de la empresa, que viene funcionando desde hace 20 años. Por su parte, en 2019 comenzamos con la Brigada en Sede Buenos Aires que cuenta con la participación de 19 personas.

Nuestros brigadistas son entrenados mensualmente –Sunchales– y semestralmente –Buenos Aires– en diferentes temáticas que aplican a su labor.





5



Compromiso



Tenemos la convicción y el compromiso para fomentar y potenciar cambios que favorezcan el crecimiento de la comunidad, principalmente desde la salud y la educación.



Entendemos que el valor social debe ser la base de nuestra empresa y es lo que nos permitirá crear un fuerte lazo con los espacios que transitamos y sobre los que queremos dejar la huella de SanCor Salud.

La estrategia que trazamos combina responsabilidad con inversión social, focalizando nuestras acciones en realizar y apoyar proyectos que promuevan la Educación y la Salud en niños y niñas en edad escolar.

Para lograrlo, trabajamos en acciones concretas desarrolladas desde la Fundación SanCor Salud y acompañadas por el Voluntariado Corporativo; apoyando y colaborando con otras organizaciones alineadas con nuestros valores.

Tal es la esencia de nuestro negocio que, continuamos poniendo en primer lugar la salud de las personas y sus comunidades; al tiempo que avanzamos en el aporte de conocimiento, capacidad de gestión, creatividad y herramientas educativas para diversos grupos sociales.



Orientamos nuestro accionar en torno a dos ejes temáticos:



» FUNDACIÓN SANCOR SALUD Y VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La Fundación SanCor Salud y su equipo de voluntarios que lleva el nombre "Yo También", tiene por objetivo concretar programas, campañas y proyectos para y por las comunidades. Como promotores de valores, derechos humanos, el cuidado del medio ambiente, la salud, el respeto por la diversidad, la transparencia y el cumplimiento de normas, la Fundación SanCor Salud y el Grupo encuentra en sus colaboradores una oportunidad para mostrar su valor organizacional, articulando los objetivos empresariales con los intereses de las personas que forman parte del voluntariado.

Misión

Promover proyectos y generar contribuciones en materia de Salud y Educación, aportando al bienestar de la infancia, la adolescencia y los grupos vulnerables de las comunidades donde tenemos injerencia.

Visión

Ser una Fundación referente en la transformación de las comunidades, apoyando la Educación y la Salud en los niños y niñas, adolescentes y grupos vulnerables.

Actualmente, "Yo También" cuenta con la participación de más de 40 colaboradores de Sede Central Sunchales, y otros puntos del país (Mar del Plata, Córdoba, Salta).

La lista es larga y enorgullece, no solo a nuestra empresa, sino a cada integrante de este fructífero grupo cuyas labores fomentan la cooperación y unión entre los distintos sectores productivos y permiten materializar cada iniciativa propuesta desde la Fundación SanCor Salud. Como parte de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresaria y en un ambiente corporativo que promueve y facilita este tipo de actividades, los voluntarios, además, se nutren de nuevas experiencias creciendo personal como profesionalmente.



» VIDA SALUDABLE

El eje principal de nuestro negocio es la salud y por ello buscamos ser los promotores de una vida activa y saludable, impactando en las comunidades de las que somos parte. En este sentido, orientamos nuestro compromiso hacia programas de prevención, sensibilización y concientización, trabajando desde distintas temáticas como alimentación, nutrición, deporte, hábitos saludables, factores de riesgo y enfermedades frecuentes; que potencien el valor de la salud, el bienestar y la calidad de vida.

» **CONSEJOS DE SALUD Y BUENAS PRÁCTICAS**

Difundimos y damos visibilidad a diferentes temáticas relacionadas con la salud y las buenas prácticas, a través de consejos, notas y recomendaciones en nuestros medios de comunicación.

Revista Vida & Salud

Pensada para cada integrante de la familia, las ediciones de la Vida & Salud cuentan con un formato e imagen renovada y muchas páginas; para que los lectores puedan disfrutar de las tendencias del momento, notas a reconocidos personajes, consejos, historias de vida y diversos temas relacionados a la salud.

Vida & Salud es uno de nuestros principales medios de comunicación con los Asociados de SanCor Salud y un importante espacio de divulgación nacional que nos permite transmitir información de interés general y compartir la opinión de destacados especialistas y profesionales de todas las áreas.



Revista Clave Vital

Desde una mirada profesional y especialista, la Revista Clave Vital llega con información de la mano de profesionales del Centro Médico acerca de diversas patologías, tips y recomendaciones para el cuidado de la salud. Asimismo, contiene novedades sobre Vitus, de aparatología y servicio de atención.



Campañas de sensibilización y concientización

Como cada año, continuamos realizando diferentes campañas de concientización y prevención relacionadas con el Día Mundial del Cáncer, Día Mundial de la Salud, Semana de la Lactancia Materna, Día Mundial del Donante de Sangre y el Día Mundial Sin Tabaco, entre otros. Asimismo, llevamos adelante campañas con otras Obras Sociales y Fundaciones, difundiendo las temáticas en nuestros CAR y a través de redes sociales.



► **Chicos sin alcohol**

Nos sumamos a la campaña “Chicos sin alcohol”, una iniciativa del Consejo Publicitario Argentino que tiene como fin concientizar en torno a los efectos nocivos que tiene el consumo de bebidas alcohólicas en los menores, e impulsar a padres y adultos a desnaturalizar su ingesta.

Una comunidad informada y consciente se encuentra preparada para actuar frente a esta realidad que afecta a muchos. Por ello, desde el Grupo SanCor Salud apoyamos y promovemos la campaña “Chicos sin alcohol” comprendiendo la importancia de ofrecer herramientas a la sociedad que permitan advertir y detectar lo más temprano posible el abuso de sustancias nocivas para la salud de los más jóvenes.

Salud Emocional en agenda

Centrados en el cuidado de la salud integral de los ciudadanos, acompañamos a **Daniel Goleman en su charla “Foco e Inteligencia Emocional”**, una iniciativa que refleja una nueva mirada sobre el manejo de las emociones y la optimización de las relaciones interpersonales.

El psicólogo, periodista y escritor estadounidense, compartió las herramientas y hábitos mentales que posibilitan recuperarnos del estrés, obtener emociones positivas, mejorar hábitos, agregar nuevas habilidades y conectarnos con un mundo más amplio.



Programa Empresas Saludables



La renovada Línea Empresa trae de la mano el Programa Empresas Saludables, una gran herramienta para sumar valor al talento de las empresas que eligen las coberturas del Grupo SanCor Salud.

Desde una mirada integral sobre la salud y con el objetivo de dar un valor agregado a las coberturas de los Planes de la Línea Empresa, el Programa Empresas Saludables propone el desarrollo de actividades, charlas y capacitaciones, que se ponen a disposición de las mismas para que cada una pueda elegir las que considere más afines a su realidad y adaptarlas a sus intereses.

A partir de ello, nuestro objetivo es contribuir a potenciar las habilidades y el bienestar de los empleados, entendiendo que los entornos laborales saludables cumplen un rol importantísimo tanto en el bienestar de las personas como de las compañías.

A través de charlas en el formato in company y de conferencias con destacados referentes, se despliegan conocimientos que motivan el desarrollo personal y que van desde las temáticas médicas hasta las vinculadas a las del ámbito corporativo. Entre estas, se encuentran por ejemplo las relacionadas a acciones de promoción de la salud y aquellas relacionadas con la adquisición de competencias como la innovación, las habilidades comunicacionales y la gestión de equipos.

Además, el Programa pone a disposición de los líderes materiales específicos para llegar al interior de los espacios laborales y motivar la adopción de hábitos saludables, enfocados especialmente en la prevención de enfermedades. Por ello, se difunde información sobre alimentación, manejo de las emociones y actividad física, entre otros tantos consejos para una vida más sana, dentro y fuera de las empresas.

Saludablemente



Saludablemente, fue mucho más que una campaña publicitaria o una serie de eventos. Fue nuestra nueva forma de ver el mundo, nuestra filosofía como organización y como marca, destacando la importancia de hacer elecciones saludables para disfrutar de la vida al máximo.

Concebimos la campaña en grandes etapas y formatos, que permitieron un amplio despliegue en distintos niveles: el ciclo de charlas Saludablemente; la creación y difusión de spots y piezas publicitarias; y el desarrollo del formato Cápsulas Saludables y Tu Story.

En 2018 empezamos a pensar que el hecho de vivir saludablemente es parte de las elecciones saludables y llevamos adelante las primeras presentaciones de SALUDABLEMENTE, nuestro ciclo de charlas, que tenía como objetivo acercar la salud emocional a las comunidades y promover la colaboración a organizaciones de bien público, para potenciar lazos solidarios y la cooperación colectiva por el bien común.

El concepto “Saludablemente”, tomó como bandera la decisión inteligente y consciente de querer vivir mejor, como parte de un estilo de vida; y la transformación de éste en mensaje publicitario dio como resultado una pieza, que transmite en cada una de sus imágenes y en todo su relato, nuestro espíritu, el de una empresa especialista en la materia, que permanentemente impulsa la innovación en sus productos y servicios.

Cuadro a cuadro, los protagonistas muestran cómo experimentan sus buenas elecciones, vinculadas a la alimentación, la actividad física y el disfrute del tiempo libre junto a seres queridos, ya sea desde la cima de una montaña, en un luminoso estudio de yoga o en la intimidad de sus casas y oficinas.

Cuando se trata de cuidarnos, de poner en primer lugar nuestro bienestar físico y emocional, lo que verdaderamente estamos eligiendo es disfrutar de las cosas que nos gustan y nos hacen bien: los logros, la compañía de los que queremos, los tiempos de ocio y nuestro trabajo.

Desde este punto de vista, el bienestar y el equilibrio se alcanzan con la suma de actitudes, hábitos y acciones de todos los días. Por eso, en nuestra campaña suenan claras las palabras “yo elijo”, y la protagonizan un grupo diverso de personas que tienen algo en común: saben que la salud es tendencia y eligen vivir saludablemente.

Asimismo, el spot y la campaña destacan las fortalezas de nuestros servicios:

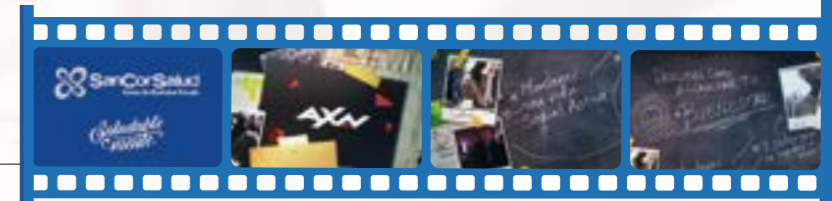
- La cercanía, que es un valor que está presente en el ADN de nuestra compañía y que se tangibiliza en la capilaridad de nuestros 500 puntos de Atención.
- La red de Servicios Médicos Federal, con más de 150.000 prestadores y 15.000 Centros Médicos en todo el país.
- La propuesta de productos, con un amplio abanico de Planes, que permite llegar con alternativas ajustadas a las necesidades de cada persona.

» CÁPSULAS SALUDABLES

Buscando potenciar esas elecciones saludables con tips, consejos y recomendaciones para tomar como ejemplo y animarse a adoptar nuevos hábitos, surgieron las **Cápsulas Saludables de SanCor Salud**: un formato cerrado con mensajes vinculados a temáticas como la alimentación, el descanso y la actividad física; el relax y el ocio. Las mismas se transmitieron a través de piezas audiovisuales, PNT y micros radiales en importantes canales de cable de cadenas internacionales, las radios más escuchadas del país y las principales plataformas virtuales.

De esta manera, irrumpimos con un formato no tradicional, compartiendo consejos en el espacio publicitario, a quienes se encontraban disfrutando de una película, buscando nuevas ideas en un programa de cocina o sintonizando la radio para informarse sobre las últimas noticias, al comenzar el día. Con esta acción, que tuvo más de 1.500 salidas, alcanzamos a más de 4 millones de argentinos.

También imprimimos el nuevo mensaje en la vía pública, llegamos a las principales ciudades del país con series de séxtuples, pantallas digitales, en las estaciones de subte con presencia de afiches y por las rutas argentinas -cubriendo el territorio con más de 100 carteles de gran formato- y recorriendo el país con nuestra flota de vehículos publicitarios.



Tu Story

Un formato testimonial creado también para la difusión en redes sociales en el que recuperamos historias de buenas experiencias y amplificamos su impacto. >>

Siempre hablando de las elecciones saludables e inteligentes, pretendimos compartir las vivencias de nuestros clientes que en sus relatos ratificaban su satisfacción y convencimiento de haber hecho una compra inteligente. Y este convencimiento era poderoso y motivaba la recomendación permanente, porque ellos podían contar en primera persona las respuestas de la compañía ante la necesidad de utilizar el servicio, desde una simple consulta hasta la situación más compleja. Nos interesaba también que esa experiencia fuera contada en primera persona, porque sabemos que nada habla tan bien de nosotros como esas palabras marcadas por la confianza mutua. Por eso, a través de videos testimoniales, llevamos estas opiniones a las redes sociales y las compartimos, porque son las voces que valoramos y las que mejor nos definen.

Los Asociados hablan de nuestros valores empresariales convertidos en un modo de hacer las cosas: cercanía, pasión, compromiso, experiencia e innovación. Detrás de cada relato, hay personas, coberturas eficientes, gestiones a tiempo y asesoramiento oportuno, mezcladas con palabras de aliento y contención en los momentos más difíciles. El vínculo que los une a nosotros es fuerte, por eso destacan la presencia que se mantiene a lo largo de los años, con un nivel de servicio que no deja de crecer.

» OPORTUNIDADES EDUCATIVAS

Convencidos de que la educación genera igualdad de oportunidades, buscamos contribuir con el crecimiento individual y el de la sociedad, apostando a diversas acciones que nos ayudan a transformar el presente y sembrar el futuro.

Con el fuerte deseo de generar un impacto positivo en las comunidades, brindamos apoyo y trabajamos a la par de distintas organizaciones, realizando acciones que beneficien a las instituciones educativas.

Alianza con APAER (Asociación Civil Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales)

La educación es un aspecto fundamental para el adecuado desarrollo de nuestros niños y niñas; y en SanCor Salud tenemos la posibilidad de contribuir para cubrir sus necesidades, incentivar el aprendizaje y garantizar un futuro inclusivo.

Para lograrlo, hace un tiempo que nos sumamos a APAER, la Asociación Civil Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales, que nos abrió la posibilidad de colaborar en forma directa con la educación en áreas más vulnerables; acompañando a sus alumnos y alumnas en su trayecto escolar y disminuyendo la brecha de la inequidad a través de mejores recursos.

En este sentido y con años de trabajo, asumimos un nuevo compromiso: apadrinamos la **EEP N° 333 "Maestro Argentino", de Presidencia Roque Sáenz Peña, provincia de Chaco**. Con esta institución y junto a la **Escuela N°74 de Estación Sosa, Entre Ríos** —que apadrinamos desde 2016— ya son dos las escuelas con las que interactuamos y colaboramos.

Nuestro accionar solidario representa una satisfacción colectiva: somos un equipo que transforma la realidad de aquellos que más nos necesitan, asegurando bienestar y nuevas oportunidades.

Seguimos creando un vínculo de mutuo afecto, respeto y aprendizaje; y como **objetivo al 2023** nos proponemos firmemente llegar a apadrinar a **10 escuelas rurales** de nuestro país.

► Padrinazgo Escuela Estación Sosa

La Escuela N° 74 Justo José de Urquiza, se encuentra ubicada en la localidad de Estación Sosa, provincia de Entre Ríos. Actualmente cuenta con 54 alumnos y somos padrinos de esta institución desde 2016.

» ¡Fin de año en la escuela!

Articulamos colaborativamente distintas acciones, ofreciendo experiencias significativas llevando adelante actividades lúdicas y educativas para los niños y niñas. Como cierre del año 2018 los más pequeños expresaron sus deseos decorando arbolitos navideños y realizando divertidos mensajes.



» Vuelta al Cole 2019

A través de una campaña interna, nuestros colaboradores lograron recolectar guardapolvos para que todos los niños y niñas del colegio tengan un impecable regreso a clases.

En una jornada recreativa, los pequeños recibieron sus uniformes con una gran sonrisa y compartimos la lectura de cuentos sobre cómo cuidar el planeta y los invitamos a compartir su forma de preservar el medioambiente.



► Padrinazgo Escuela Roque Sáenz Peña

La Escuela de Educación Primaria N° 333, se encuentra ubicada en la localidad de Roque Sáenz Peña, provincia de Chaco. Actualmente cuenta con 195 alumnos y somos padrinos desde este período.

#TuAyudaEsÚtil

A mediados de junio de 2019 comenzamos a transitar este nuevo camino solidario: con 195 nuevos ahijados ese compromiso en poco tiempo, se hizo una realidad.

Nuestra primera acción fue la campaña #TuAyudaEsÚtil a través de la cual recolectamos útiles escolares que entregamos en la visita realizada a la escuela y que acompañamos con actividades educativas y recreativas realizadas por los Payamédicos.

La Escuela de Roque Sáenz Peña, además de impartir conocimientos, brinda contención afectiva, enseñanza de valores, recreación, refrigerios y almuerzo. La preparación y cocción de alimentos está a cargo de madres de alumnos de la institución, ad honorem y el mantenimiento e higiene del edificio depende de la voluntad del personal docente y los vecinos. Por ello, es tan importante, el compromiso de nuestros colaboradores que decidieron involucrarse y sumarse, para garantizar un futuro saludable.



Cercanos, solidarios, activos: juntos podemos hacer más.

Continuamos trabajando en la generación de acciones que contribuyen al bienestar de la comunidad, atendiendo diversas necesidades.

► Con los pies en la escuela



Llevamos a cabo la campaña Con los Pies en la Escuela y visitamos -en febrero de 2018- la **Comunidad Aborigen Mocoví "Pedro José"** de la ciudad santafesina de Tostado entregando zapatillas a 89 niños y niñas de jardín, primaria y secundaria, para su regreso a clases.

► Padrinos de Lectura

Por tercer año consecutivo participamos del Programa Padrinos de Lectura, impulsado por **La Ola Editorial** y entregamos a los alumnos y alumnas de 7° grado de la **Escuela N° 1.393 "José Pedroni"** (Rafaela - Santa Fe) 30 ejemplares del libro "Extravagantes" de la autora Mabel Zimmermann y con ilustraciones de Ivana Calamita.

"Padrinos de Lectura" es un proyecto iniciado en el año 2006, con motivo de estimular la lectoescritura de los niños que asisten a instituciones educativas periféricas de la ciudad rafaquina. Además, el programa fue pensado como forma de incentivar la unión familiar a través de la literatura, un hábito que, compartido, construye y fortalece los vínculos afectivos.

Leer impulsa el descubrimiento de nuevos universos capaces de transformar y enriquecer la realidad de los niños. Por ello, desde SanCor Salud mantenemos un fuerte compromiso con la educación, puente imprescindible para contribuir con el desarrollo de los más pequeños.



► **Junior Achievement**

Desde hace seis años, llevamos a cabo junto a Junior Achievement diversos programas y proyectos con el fin de generar un espíritu emprendedor en los más jóvenes y mejorar su calidad de vida, educación y trabajo en la comunidad.

» **Las ventajas de permanecer en la escuela**

Brindando herramientas y enriqueciendo sus capacidades nos sumamos a **“Las ventajas de permanecer en la escuela”**, un programa que nos permitió reflexionar y pensar de forma colectiva a la educación como un medio de progreso personal y profesional.

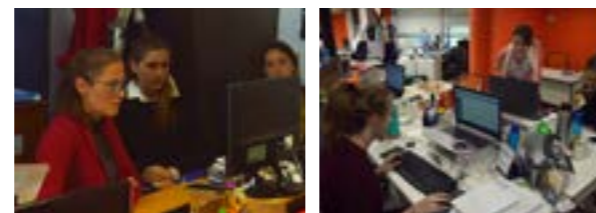
A través de cinco Voluntarias de la empresa, llevamos adelante esta acción en la Escuela N°1213 de la ciudad de Sunchales donde trabajamos con alumnos y alumnas de 7° grado, haciendo hincapié en la enseñanza de las generaciones futuras. Mediante el dictado de 5 módulos interactivos de 80 minutos cada uno, transmitimos conocimientos sobre la relevancia de no abandonar sus estudios.

Que nuestra empresa propicie espacios para que se desarrollen este tipo de proyectos es un aliciente importante y un “plus” a nuestras labores diarias. Sumarse desinteresadamente a este tipo de actividades y observar los resultados obtenidos, nos enriquece y aporta valores de cooperación, empatía, solidaridad, entre otros, esenciales para relacionarnos con la sociedad.



Socios por un día

Además, en el marco del programa educativo **“Socios por un día”**, 10 estudiantes de escuelas secundarias de la ciudad de Sunchales compartieron un día de trabajo junto a diversos colaboradores de nuestra empresa. Esta experiencia permite que conozcan más acerca de la profesión que les gustaría desarrollar en un futuro.



De este modo, junto a Junior Achievement colaboramos en la preparación de los jóvenes para los empleos del futuro, ofreciéndoles herramientas para desarrollar sus habilidades y competencias; siempre vinculando escuela y trabajo.

► **Ecoguardianes del planeta**

En el Día Mundial de Medio Ambiente, nos propusimos realizar una reforestación de la **Plaza Sensorial, ubicada en el Barrio Hurra Llanura de Sunchales**, y que apadrinamos desde 2016. Incentivando conductas que contribuyan al mejoramiento y protección de los ecosistemas, la Fundación SanCor Salud dentro de su Plan Estratégico, conmemoró esta fecha a través de la educación y el entretenimiento, realizando actividades lúdicas e informativas dirigidas a alumnos de Jardines de la ciudad de Sunchales. En este sentido, las instituciones escolares invitadas se convirtieron en “guardianes” de los árboles que plantamos.

“Ecoguardianes del Planeta” no solo es darle más vida a la Plaza Sensorial y hacer crecer este pulmón verde; sino que también significa trabajar para brindar una mejor calidad de vida a quienes eligen vivir saludablemente y cuidar el planeta.





Y SUS ASOCIADOS EN APOYO A



para cada niño

#ayuDAR

La palabra #ayuDAR lleva adentro suyo algo mucho más grande: DAR.



UNICEF/BROWN

En SanCor Salud fomentamos la educación, trabajamos por el cuidado de la salud, valoramos la cultura y apostamos por la protección del medioambiente. Creemos que cada una de estas acciones contribuyen a garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de nuestro país; haciendo foco en su bienestar tanto físico como emocional.

Por eso, una vez más nos unimos al programa de trabajo de **UNICEF Argentina**, que tiene por objetivo mejorar el acceso de cada niño, niña y adolescentes a derechos y más oportunidades en más de 190 países. Desde nuestra experiencia y con una mirada federal, conocemos las dificultades que atraviesan los estudiantes de distintas partes del país para poder acceder a una

educación de calidad. Comprometidos con esas realidades, nos propusimos contribuir con una iniciativa que permita que más de 1.500 adolescentes que viven en parajes rurales puedan seguir estudiando, a través de una campaña especial.

La palabra #AyuDAR lleva dentro suyo algo más grande: DAR. Garantizarle a los adolescentes el acceso a su derecho a estudiar. Y para lograrlo, invitamos a nuestros Asociados y a toda la familia de SanCor Salud a colaborar con un monto mínimo por única vez, que fue donado en esta nueva campaña de **"Un Sol para los chicos"**. Esta iniciativa convocó a muchas personas y la invitación, dirigida a nuestros Asociados para sumar su aporte, tuvo una aceptación altamente positiva; un gesto que se multiplicó y visibilizó a través de las redes sociales.



UN SOL PARA LOS CHICOS a beneficio de unicef

Cantidad donada **\$4.500.000**

Cantidad de Asociados que participaron **183.757**



Corrimos por la Educación

Nuevamente apoyamos la tradicional maratón que organiza UNICEF desde hace más de 10 años. Estuvimos una vez más presentes en la **12ª edición de la Carrera por la Educación**, una actividad llevada a cabo en los bosques de Palermo, con un circuito competitivo de 10K y uno participativo de 2K. Más de 7.000 participantes inscriptos corrieron motivados y unidos por una misma causa: transformar la educación secundaria. Una jornada deportiva y solidaria que resultó un éxito: más de **\$5.500.000** fueron recaudados para ser destinados a proyectos educativos que lidera la organización en todo el país.



» MÁS EVENTOS Y PARTICIPACIONES

Auspiciamos diversos eventos, congresos y disertaciones que nos permiten estar cerca de miles de personas en diferentes puntos del país. Asimismo, promovemos y participamos en deporte, recreación, formación y cultura porque consideramos que todo ello también son elecciones saludables para tener una mejor vida emocional y física.

Deporte y recreación

33.000 participantes

- ▶ Megabicycleteada Radio Nihuil.
- ▶ Maratón Optittech en San Rafael.
- ▶ Correcaminata Instituto Radiológico de Mar del Plata.
- ▶ 7° Edición Maratón y Caminata Rotary Club de Sunchales.
- ▶ 21K Rafaela.
- ▶ Caminata ALCO 2018 Contra la Obesidad.
- ▶ Maratón Electro Run.
- ▶ Maratón FASTA en San Francisco.
- ▶ Carrera de la Mujer en San Martín de los Andes.
- ▶ Carrera Caviahue Trail.
- ▶ Ushuaia Trail Race.
- ▶ 4° Maratón nocturna de Santa Fe.
- ▶ Maratón solidaria Arauco.
- ▶ Trail Runner Aventura 2018 en Reconquista.
- ▶ Maratón Rosa en Formosa.
- ▶ Maratón Allende en Córdoba.
- ▶ Maratón Running Beach en Santa Fe.
- ▶ Primera Maratón solidaria por la salud del Sanatorio 9 de Julio.



Formación y capacitaciones

+ de 2000 personas

- ▶ Charla In Company - Tabaquismo - UBP.
- ▶ Jornada seguridad del paciente en Mendoza.
- ▶ Charla "El Valor de las Emociones" en Pehuajó.
- ▶ XIV Jornadas Faguinas de Oncología.
- ▶ 1° Olimpiadas de la Salud en Cutral Có.
- ▶ III Jornadas Patagónicas Bioquímicas en Neuquén.
- ▶ FASGO Congreso Argentino de Ginecología y Obstetricia.
- ▶ Ciclo de Charlas NOSOTRAS - AERCA (para mujeres empresarias y emprendedoras de la ciudad. En Villa María).
- ▶ Congreso de RRHH.

Junto a INESI

La igualdad de género, y diversidad se viene trabajando en distintas partes del mundo; y en SanCor Salud decidimos apoyar la iniciativa del Instituto de Estudios Interdisciplinarios en Comunicación, Educación y Género (INESI) participando como sponsor de la **1° Diplomatura "Educando en sexualidades, derechos y diversidad"**.

Dicho diplomado, el cual realizaron dos colaboradoras del Voluntariado, busca aportar a la comprensión crítica del papel de la escuela en la construcción de las sexualidades, abarcando dinámicas de la vida escolar que hacen a la construcción subjetiva y que traspasan los espacios diseñados para la ESI (Educación Sexual Integral). Declarado de interés educativo por el Ministerio de Educación de Santa Fe, nos acerca conocimientos sobre educación y salud, desde una perspectiva de género.



» ACOMPAÑANDO A LOS EMPRENDEDORES Y ONG

Nuestra Revista Vida & Salud, en cada una de sus ediciones nos permite compartir información y divulgar proyectos que colaboran con la salud de las personas y el planeta. En las publicaciones correspondientes al período, distintas asociaciones, organizaciones, instituciones y personajes que realizan iniciativas solidarias dejaron su huella llegando a los Asociados de SanCor Salud y la comunidad.

- ▶ **Jenny Dahlgren**, la atleta olímpica argentina lucha contra el bullying y el maltrato a través de charlas y talleres; también como embajadora de INADI.
- ▶ **Fundación Ecoinclusión**, una iniciativa que produce ladrillos ecológicos a base de plástico reciclado que son destinados a la construcción de espacios comunitarios.
- ▶ **Sebastián Kuselman** que junto a su padre realizan la Terapia del Canto y de los Vientos transmitiendo conocimientos y experiencias para hacer de la música una herramienta para alcanzar el bienestar.

- ▶ **"La Comida no se Tira"** de Mendoza, trabaja contra el desperdicio de alimentos y recupera aquellos que están en perfecto estado para ser consumidos.
- ▶ **Leaf Social**, una marca de indumentaria y calzado sustentable que fomenta la inclusión social y el trabajo digno con el cuidado del medioambiente.
- ▶ **María Tórtora**, creadora del blog "Casa Chaucha" y autora del libro "Conquistá tu casa" retrata casas reales que inspiran a miles de personas a hacer de su casa un lugar para vivir cómodamente y para disfrutar.
- ▶ **Santiago Moharan**, creador de "Diseño Cartonero" un emprendimiento para la fabricación de muebles sustentables hechos en cartón.
- ▶ **Waldemar Cubilla**, fundó la Biblioteca Popular "La Carcova" que brinda la oportunidad a otras personas del barrio a terminar sus estudios.
- ▶ **Hermana Mónica Astorga**, gestiona y acciona desde un monasterio en Neuquén para cambiar la realidad de personas trans.





6 Responsabilidad

Contagiamos el respeto por el planeta y buscamos alcanzar la conciencia colectiva con el fin de mejorar el mundo; compatibilizando nuestra actividad corporativa con una gestión ambiental responsable.



En SanCor Salud procuramos la preservación del medioambiente llevando a cabo una gestión responsable de los recursos que utilizamos. Conscientes de la importancia de nuestro rol para revertir el impacto negativo que sigue aumentando en todo el planeta, nos planteamos como esencial comprender la velocidad del cambio ambiental sobre nosotros y colaborar en favor de la naturaleza.

» CONTROL E INTEGRACIÓN DE CRITERIOS SOSTENIBLES

Identificamos aquellos aspectos que podemos controlar y sobre los que podemos influir, teniendo en cuenta la planificación y desarrollo de nuevos proyectos, acciones, productos y servicios; guiándonos por un mismo modo de actuar y poniendo en práctica criterios sostenibles.

- Cumplimos con la legislación ambiental vigente que se aplica a nuestra actividad.
- Prevenimos la contaminación a través de prácticas y operaciones.
- Promovemos el uso eficiente de recursos.
- Fomentamos la investigación, el desarrollo y el uso de tecnologías y procesos que minimicen impactos ambientales, y la conciencia ambiental en nuestra Cadena de Valor.

En este sentido, la **política de gestión ambiental** de SanCor Salud está atravesada por decisiones administrativas, organizacionales, edilicias y operacionales, que engloban un conjunto de actividades y estrategias desde las cuales abordamos nuestra situación ambiental.

Somos una compañía orientada al futuro que trabaja en comprender cómo a través de nuestro negocio podemos proteger el hábitat donde operamos lo cual incluye el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, las personas y sus relaciones.

Acciones

► Desde hace más de 10 años todos nuestros **ambientes son libres de humo** y esto, forma parte de nuestra cultura organizacional así como también está presente en el Manual de Buenas Prácticas en el entorno laboral.

► Promovemos un **uso responsable del papel** a través de un sistema de escaneo y digitalización de documentos para reducir el acopio de papeles y cantidad de tinta y espacios utilizados. Además, fomentamos la impresión doble faz y reutilización de papel impreso como hojas borrador. Por su parte, el desarrollo de AbaCOM nos permitió una importante reducción en el uso de papel y de la huella de carbono de logística. La implementación de esta innovadora herramienta que todos los Asesores Comerciales de SanCor Salud están usando nos permitió reducir el consumo de papel a **5.87 toneladas**.

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

► Modificaciones en procesos de emisión de pagos:

En el proceso de pago a prestadores y proveedores existía una instancia de control que generaba la impresión de documentación específica. A partir de una toma de conciencia de los colaboradores del sector, se rediseñó el proceso y con el uso de archivos digitales se eliminó totalmente la impresión de cursogramas y órdenes de pagos.

- Consumo 2017: 5.040 resmas.
- Proyección a 2019 sin aplicación de ninguna acción: 6000 resmas.
- Resultados de la acción: Reducción del 100% del soporte papel. 1.500.000 documentos enviados y archivados digitalmente en 2019.
- Consumo actual: 0 resmas. Objetivo "Cero Papel" cumplido.

► Comunicaciones a través de plataforma virtual:

Periódicamente emitimos notificaciones destinadas en su mayoría a Asociados y Prestadores las cuales se enviaban en papel. En el análisis vislumbramos que era posible y eficiente realizar el envío a través de una plataforma virtual. A partir de esto, restringimos el envío en papel sólo a aquellas notificaciones que, por razones legales, requieran de un registro de seguimiento y acuse de recepción.

- Consumo 2017: 3.034 resmas.
 - Proyección a 2019 sin aplicación de ninguna acción: 4.019 resmas.
 - Resultados de la acción: enviamos vía mail comunicaciones a 1.577.367 destinatarios. Sólo se enviaron en papel 432.746 notas. Se evitó el consumo de 3.154 resmas.
 - Consumo actual: 865 resmas.
- REDUCCION DEL 78% DE CONSUMO DE PAPEL**

► Nueva modalidad de gestión de recibos de haberes:

Emitir los recibos de haberes de los colaboradores en papel era la modalidad que habíamos aplicado históricamente. Pero ¿era estrictamente necesario?. Fue así que logramos implementar el envío y archivo de la totalidad de los recibos en formato digital gestionando la administración desde una plataforma virtual y tramitamos ante el organismo público interviniente la autorización del uso de la firma digital.

- Consumo 2017: 76 resmas.
- Proyección a 2019 sin aplicación de ninguna acción: 94 resmas.
- Resultados de la acción: reducción del 100% del soporte papel gracias al uso de una plataforma digital.
- Consumo actual: 0 resmas. Objetivo "Cero Papel", cumplido.

► Factura electrónica:

Continuamos fomentando la adhesión de nuestros Asociados para recibir su factura en formato digital, haciendo hincapié en sus ventajas como la accesibilidad para tenerla en el momento, seguridad al recibirla en el correo electrónico y la agilidad, porque no se necesita imprimirla para abonarla, entre otros. De esta forma no solo estamos eliminando la impresión de documentos, sino que también se reduce la producción de Co2 propio de la logística del envío.

Adhesiones a E-Factura	2017/2018	2018/2019
Asociados adheridos	147.553	165.537

► Cartilla pendrive:

Seguimos enviando a nuestros Asociados el detalle de Prestadores de su Plan de Salud a través de esta tarjeta pendrive que permite consultar la red de forma virtual. En el período 2018/2019 se entregaron **22.189 cartillas pendrive**, lo que representa una disminución de **61.241 kg. de papel**.



► **Promoción y cuidado del medioambiente:**

Comunicamos y transmitimos el compromiso asumido y llegamos a nuestros colaboradores a través de campañas de concientización y de cartelería informativa, correo electrónico, recordatorios de fechas ambientales y publicaciones en Intranet. Asimismo, difundimos nuestras acciones en redes sociales, llegando a los Asociados y Prestadores con la responsabilidad asumida.

Newsletter - Redes Sociales



Intervenciones



» **ACCIONES CONCRETAS QUE SUMAN**

Continuamos realizando acciones que impactan positivamente en nuestro desempeño ambiental, y en este sentido comenzamos a dar nuestros primeros pasos en la economía circular a fin de dejar de utilizar recursos de forma indiscriminada, y que aquello que sí utilizamos no genere desechos. Estamos trabajando para extender la vida útil de nuestros recursos a través de distintas iniciativas.



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



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



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



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



Preservamos los espacios verdes contribuyendo al desarrollo y conservación de la Plaza Hurra Llanura. Llevamos a cabo diferentes acciones de mantenimiento y realizamos una forestación plantando nuevos árboles.

» **USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS**

Los recursos que forman parte de nuestros procesos provienen de fuentes de energía no renovables, por eso trabajamos para determinar la mejor forma de utilizarlos de manera racional logrando un equilibrio entre el crecimiento de la empresa y el impacto en el planeta.

Sabemos que un uso responsable es indispensable para el bienestar de las presentes y futuras generaciones; por eso mediante nuestra política de gestión ambiental aplicamos mejoras y estrategias para abordar la temática.

Agua

En la mayoría de nuestros edificios adoptamos un sistema de canillas de corte automático que permiten utilizar la cantidad de agua necesaria. Además, llevamos a cabo un control de la estructura para evitar derrames y continuamos apostando a un sistema de limpieza en seco.

Energía

Actualmente tenemos en funcionamiento más de 90 edificios que reciben a nuestros Asociados en todo el país y debido al gran crecimiento de la compañía continuamos invirtiendo en infraestructura y nuevas tecnologías que ayuden a minimizar el impacto energético negativo hacia el medioambiente.

En este sentido, el 100% del sistema de cartelería cuenta con fotocélulas lo que permite un ahorro entre el 60% y 80% del consumo eléctrico, y beneficios para el medioambiente como la no utilización de mercurio. Asimismo, el 70% de los edificios tienen iluminación led.

Por su parte, seleccionamos equipos de refrigeración/calefacción que generen menos consumo utilizando los mismos a 24° durante el transcurso del verano, para optimizar la utilización de este recurso.

En este marco, continuamos reforzando en nuestros colaboradores la importancia de apagar las luces en los espacios cuando ya no son utilizados, así como sus computadoras, luego de la jornada laboral.

Emisiones

La emisión de gases de efecto invernadero producto de los viajes en automóviles realizados por nuestros colaboradores, es otro de los impactos de nuestra actividad en el ambiente. En este sentido, fomentamos la realización de videoconferencias y teleconferencias, así como el uso de Skype en reuniones que involucran a las personas de distintas regiones del país.

El teletrabajo, también aporta ya que es una de las claves para reducir la huella de carbono porque evita el desplazamiento de los colaboradores hacia la empresa, al tiempo que aporta al mejoramiento de la movilidad en las ciudades y a la reducción de tráfico propio de las jornadas laborales.

En el período 2018-2019 realizamos 309 videoconferencias, lo cual nos permitió disminuir **230.007 kg. de emisiones de CO₂**¹⁷. Asimismo, alentamos a nuestros colaboradores a movilizarse en bicicleta o caminando al lugar de trabajo, promoviendo sus beneficios en la salud y reduciendo el consumo de combustible. Se recorrieron 599.735 kilómetros, y en base a la regla –10 km. recorridos = 1 l de combustible–, el consumo en el periodo 2018-2019 fue aproximadamente de 59.973,5l.

Consumo de energía dentro de la empresa

	2017/2018	2018/2019	Variación (%)
Consumo de electricidad ¹ (KW)	2.130.962	1.328.422	-38%
Consumo de gas ² (m ³)	63.454	48.259	-24%
Consumo de agua ³ (m ³)	22.120	25.470	15%

¹ Dato tomado de 85 CAR. | ² Dato tomado de 26 CAR. | ³ Dato tomado de 18 CAR.

¹⁷ Dato obtenido a partir de las reservas de salas destinadas a tal fin.

» GESTIÓN DE RESIDUOS

Promovemos la sensibilización y racionalización del uso de recursos y la disposición sustentable de los residuos generados. Durante el período 2018-2019 comenzamos a trabajar en el cuidado de los espacios de trabajo y el medioambiente a partir de la separación de residuos en orgánicos e inorgánicos.

A través de la **Campaña #TiráAlVerde** promovemos en los colaboradores de Sede Central Sunchales la separación de residuos en no recuperables y orgánicos; estos últimos son recolectados por la Municipalidad de Sunchales para su posterior tratamiento. Para hacer efectiva esta acción, colocamos tachos verdes —para orgánicos— y tachos negros —para no recuperables— en los comedores y cocinas de cada piso; y en las islas de trabajo brindando más comodidad al personal. Asimismo, el equipo de voluntarios corporativo transmite a sus compañeros la importancia de cumplir con esta iniciativa y enviamos comunicaciones para concientizar a los mismos.

A partir de esta iniciativa, nos unimos al **Programa Integral de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Sunchales**, quienes se encargan de retirar y trasladar los residuos a la planta de procesamiento.



Residuos Informáticos

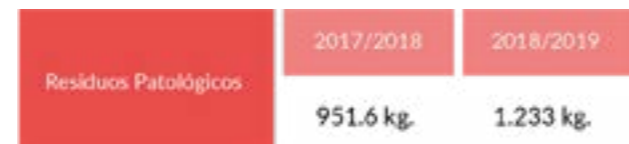
Llevamos a cabo una gestión y tratamiento responsable de los residuos informáticos, a fin de disminuir el impacto en el medio ambiente y evitar riesgos en la salud de nuestros colaboradores y la comunidad.



Residuos patológicos en Vitus

La política de gestión ambiental también se extiende a Vitus en cuanto al tratamiento de residuos. En este sentido, en el Centro Médico se continúa llevando a cabo el almacenamiento de residuos patológicos generados en bolsas y recipientes; a cargo de una empresa habilitada que cumple con la entrega de **Certificados REPAT** sobre tratamiento del material retirado.

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



» NOS VEMOS HACIA ADENTRO

Porque creemos que el cambio comienza desde adentro, desarrollamos diferentes acciones y campañas enfocadas en las 3R —reciclar, reducir y reutilizar— para llegar a nuestros colaboradores y lograr su compromiso con la problemática ambiental.



Destapate: todas las tapitas recolectadas son destinadas al Hospital Garrahan para su posterior reciclado. En el período 2017-2018 se recolectaron 57.200 tapitas, y en el período 2018-2019, 76.908.



Yo tomo en taza: todos nuestros colaboradores reciben una taza al momento de su ingreso para reducir la utilización de vasos plásticos. En el período 2017-2018 se entregaron 422 tazas implicando una reducción de 506.400 vasos plásticos. En el período 2018-2019 se entregaron 398 tazas implicando una reducción de 477.600 vasos.



Papel + Papel: recolectamos el papel utilizado en nuestros edificios de Sede Central Sunchales, que es donado a instituciones de bien público para su posterior reciclado. Durante el período 2017-2018 se recolectaron 3.558 kg., y en el período 2018-2019, 6.742kg.



Recorcholis: se trata de una campaña de recolección de corchos que son destinados a instituciones de bien público para su posterior reciclado y Upcycling.



“



Haciendo Foco

*Nuestro crecimiento, negocios y desempeño
a través de la recopilación de datos
y el análisis de números.*



» MEDIOS DE CONTACTO

Extendemos y potenciamos la atención personalizada a través de diversos canales y alternativas de interacción.

SanCorSalud
0810-444-SALUD (72583)
sancorsalud.com.ar
gensancorsalud.com.ar

línea empresa
0800-888-EMPRESA (3677)

staff médico
0810-888-STAFF (78233)
staffmedico.com.ar

Centro Médico Vitus
0810-444-VITUS (84887)
vitus.com.ar

» ASOCIADOS

Cantidad de Asociados*	
2010	172.579
2011	182.865
2012	196.427
2013	220.933
2014	258.079
2015	305.529
2016	339.672
2017	421.664
2018	452.941
2019	488.671

1.6 %	17 %	3.6 %
Planes Regionales	Línea Empresa	Staff Médico

* Datos al 30/06/2019

Asociados por Sexo y Edad		
	Mujer	Hombre
Entre 0 y 10	8.5 %	8.7 %
Entre 11 y 20	5.8 %	5.8 %
Entre 21 y 30	11.7 %	10.3 %
Entre 31 y 40	11.4 %	10.9 %
Entre 41 y 50	7.4 %	7.3 %
Entre 51 y 60	3.8 %	3.8 %
Entre 61 y 70	1.2 %	1.6 %
Entre 71 y 80	0.6 %	0.5 %
Entre 81 y 90	0.3 %	0.2 %
Mayor a 90	0.05 %	0.01 %
TOTAL	51 %	49 %

Asociados por Provincia		
	2017/2018	2018/2019
Buenos Aires	83.106	101.810
Capital Federal	21.950	26.053
Catamarca	1.735	2.434
Chaco	6.658	7.255
Chubut	4.497	5.884
Córdoba	101.463	104.066
Corrientes	3.945	4.932
Entre Ríos	10.524	12.162
Formosa	5.141	5.659
Jujuy	2.631	3.518
La Pampa	5.782	6.226
La Rioja	3.758	3.896
Mendoza	34.999	31.147
Misiones	3.937	4.446
Neuquén	6.954	7.470
Río Negro	6.844	7.280
Salta	13.828	15.304
San Juan	9.276	8.082
San Luis	8.140	8.580
Santa Cruz	2.850	3.333
Santa Fe	92.500	91.579
Stgo. del Estero	5.757	6.722
Tierra del Fuego	7.646	8.213
Tucumán	9.020	12.620
TOTAL	452.941	488.671

Asociados por Planes		
2018/2019	Cantidad	Promedio
5500	20.035	4%
51000	111.277	23%
51500	24.301	5%
52000	30.501	6%
53000	179.239	37%
53500	20.548	4%
54000	21.293	4%
54500	288	0%
55000 Exclusive	2.642	1%
56000 Exclusive	88	0%
Otros Planes	78.459	16%
TOTAL	488.671	100%

Detalle de Asociados		
Planes de Salud	2017/2018	2018/2019
Obras Sociales	52.759	55.338
Autónomos	115.655	133.030
Desregulados	284.517	298.931
AMPS		1.372
TOTAL	452.931	488.671

Asociados adheridos a Supra Salud		
	2017/2018	2018/2019
510	7.772	7.451
510-C	3.032	2.673
510-S	92	78
520	15.577	13.760
520-C	3.437	2.943
520-S	1	0
Supra Salud Alta Complejidad	321.714	324.721
Supra Salud Prótesis	239.899	337.392
Supra Salud Fusión	37	35
Supra Salud Odontológico	276.519	286.401
TOTAL	868.080	975.454

(Módulo Odontología, Módulo Prótesis y Módulo de Terapia Alternativa: Período 2017/2018=431. Período 2018/2019=580)

Supra Salud otorgados		
	2017/2018	2018/2019
510 / 510-C / 510S	580	824
520 / 520-C / 520S	437	518
Supra Salud Alta Complejidad	35	73
Supra Salud Prótesis	5.572	6.949
Supra Salud Odontológico	1.835	7.073
TOTAL	8.459	15.437

Asociados adheridos a Subsidios		
	2017/2018	2018/2019
Subsidio Plan Básico e Integral	9.969	9.330
Subsidio Único por Fallecimiento	83.901	271.480
TOTAL	93.870	280.810

Subsidios otorgados		
	2017/2018	2018/2019
Subsidio Plan Básico	135	255
Subsidio Plan Integral	42	55
Subsidio Único por Fallecimiento	60	121
TOTAL	237	431

» CENTROS DE ATENCIÓN REGIONAL

► Sede Central Sunchales

Sunchales (CP 2322) – Av. Independencia 206

► Sede Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ciudad Autónoma de Bs. As (CP 1040) – Sarmiento 801

ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

Barrio Norte

Av. Las Heras 2902

Belgrano

Ciudad de la Paz 2386

Caballito

Av. Rivadavia 5301

Lanús

Av. Hipólito Yrigoyen 4135

Lomas de Zamora

José I. Gorriti 386

Monte Grande

Florentino Ameghino 228

Morón

25 de Mayo 388

Pilar

Mayor V. Vergani 500

San Fernando

Av. del Libertador 385/399

San Isidro

25 de Mayo esq. Martín y Omar

San Justo

Avda. Comisionado Indart 2402

San Martín

Intendente Campos 1966

San Miguel

Av. Balbín 963

Villa Urquiza

Av. Triunvirato 4067

PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Bahía Blanca

Las Heras 406

Chascomús

Libres del Sur 151

La Plata

Diagonal 74 N° 1909

Luján

San Martín 986

Mar del Plata

Av. Independencia 2342

Necochea

Calle 62 N° 3098

Olavarría

Vicente López 3158

Pergamino

9 de Julio 401 esq. Av. de Mayo

Pinamar

Av. Bunge 1453

San Nicolás

Av. Mitre 114

Tandil

Gral. Rodríguez 921

Trenque Lauquen

Calle Oro 153

Tres Arroyos

Colón 163

Zárate

Alte. Brown 118

PROVINCIA DE SANTA FE

Carcarañá

Av. Belgrano 1071

Esperanza

Aaron Castellanos 1859

Rafaela

José Ingenieros 25 esq. Bv. Santa Fe

Reconquista

9 de Julio 702

Rosario

Bv. Oroño 655

San Lorenzo

Av. San Martín 2257

Santa Fe

25 de Mayo 3318

Santo Tomé

Obispo Gelabert 1970

Venado Tuerto

Av. Casey 31

PROVINCIA DE CÓRDOBA

Arroyito

Sarmiento 1102

Brinkmann

Av. Moreau de Justo 640

Cerro de las Rosas

Av. Rafael Núñez 5021

Córdoba

Buenos Aires 779 esq. H. Yrigoyen

Marcos Juárez

Francisco Beiro 161

Morteros

J.B. Cabral 23

Río Cuarto

Echeverría 314

San Francisco

Bv. 9 de Julio 1338

Villa Carlos Paz

Av. Cárcano 78 esq. Agustín Bardi

Villa María

Corrientes 690 esq. Mariano Moreno

PROVINCIA DE CATAMARCA

Catamarca

Rivadavia 381

PROVINCIA DE CHACO

Resistencia

Don Bosco 113

Roque Saenz Peña

9 de Julio 429

PROVINCIA DE CHUBUT

Comodoro Rivadavia

Av. San Martín 123

Puerto Madryn

Gobernador Maíz 403

Trelew

Inmigrantes 109

PROVINCIA DE CORRIENTES

Corrientes

Mendoza 1110

PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

Concepción del Uruguay

8 de Junio 766 esq. J. J. de Urquiza

Concordia

La Rioja 760

Gualeguaychú

San Martín 1000 esq. Chacabuco

Paraná

Pellegrini 301

PROVINCIA DE FORMOSA

Formosa

(CP 3600) – Rivadavia 1096

PROVINCIA DE JUJUY

Jujuy

Gral. Alvear 1400 esq. Gral. Paz

Libertador Gral. San Martín (Ledesma)

Entre Ríos 220

PROVINCIA DE LA PAMPA

General Pico
Calle 20 N° 898 esq. Calle 19
Santa Rosa
Alem 296

PROVINCIA DE LA RIOJA

Chilecito
San Martín 197
La Rioja
Buenos Aires 264

PROVINCIA DE MENDOZA

Luján de Cuyo
Mariano Moreno 39
Mendoza
San Martín 695 esq. J. V. Zapata
San Martín
Nogué 56
San Rafael
C.W. Lencinas 18 esq. H. Yrigoyen

PROVINCIA DE MISIONES

Eldorado
América 12
Oberá
Av. Libertad 701 esq. Artigas
Posadas
Colón 2192 (Local 2)

PROVINCIA DE NEUQUÉN

Neuquén
Rivadavia 411

PROVINCIA DE RÍO NEGRO

Bariloche
Av. San Martín 545
Cipoletti
Gral. Roca 36/38

General Roca

Tucumán 374
Viedma
Álvaro Barros 482 (of. 1)

PROVINCIA DE SALTA

Salta
Av. Belgrano y Zuviría

PROVINCIA DE SAN JUAN

San Juan
Av. Córdoba 242 (Este)

PROVINCIA DE SAN LUIS

San Luis
Colón 1190
Villa Mercedes
Ardiles 5 esq. Pedernera

PROVINCIA DE SANTA CRUZ

Río Gallegos
Rivadavia 219

PROVINCIA DE SANTIAGO DEL ESTERO

Santiago del Estero
Mitre esq. 25 de Mayo

PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO

Ushuaia
Av. Maipú 1399

PROVINCIA DE TUCUMÁN

Concepción de Tucumán
España 1315
San Miguel de Tucumán
Ildefonso de las Muñecas 701
Yerba Buena
Av. Aconquija 1313

» ENTIDADES – CADENA DE VALOR



Provincia de Buenos Aires

- 9 de Julio
- Balcarce
- Baradero
- Bolívar
- Chacabuco
- Hudson
- Pehuajó
- San Pedro

Provincia de Chaco

- Charata

Provincia de Chubut

- Esquel

Provincia de Córdoba

- Bell Ville
- Cruz del Eje
- Jesús María
- Río Tercero
- Villa Allende
- Villa Dolores

Provincia de Corrientes

- Curuzú-Cuatia
- Gob. Ingeniero Valentín
- Mercedes

- Paso de los Libres
- Santo Tomé

Provincia de Entre Ríos

- Chajarí
- Gualeguay
- Nogoyá
- Victoria
- Villaguay

Provincia de Mendoza

- Malargüe
- Rivadavia
- Tunuyán

Provincia de Neuquén

- Cutral-Co
- Plottier
- Zapala

Provincia de Río Negro

- Cinco Saltos
- San Antonio Oeste
- Villa Regina

Provincia de Salta

- Metán

Provincia de San Juan

- Santa Lucía

Provincia de Santa Fe

- Cañada de Gómez
- Casilda
- Granadero Baigorria
- Villa Constitución



Provincia de Buenos Aires

- Cañuelas
- Chivilcoy
- Marcos Paz
- Mercedes

Provincia de Córdoba

- Alta Gracia

Provincia de Corrientes

- Goya

Provincia de Formosa

- Clorinda

Provincia de Jujuy

- San Pedro de Jujuy

Provincia de Mendoza

- Maipú

Provincia de Neuquén

- Centenario

Provincia de Salta

- Orán
- Tartagal

Provincia de Santiago del Estero

- La Banda



Provincia de Buenos Aires

- Arrecifes
- Capitán Sarmiento
- Carlos Casares
- Colón
- Coronel Brandsen
- General Villegas
- Rojas
- Salto
- San Vicente

Provincia de Córdoba

- Alejandro Roca
- Altos de Chipión
- Arias
- Balnearia
- Corral de Bustos
- Devoto
- Embalse
- Freyre
- General Deheza
- Hernando
- Justiniano Posse
- La Carlota
- La Tordilla Norte
- Laborde
- Laboulaye
- Laguna Larga
- Las Varillas
- Monte Buey

- Monte Maiz
- Oliva
- Porteña
- Río Ceballos
- Río Segundo
- San Basilio
- Serrano
- Ticino
- Ucha
- Vicuña Mackenna

Provincia de Corrientes

- Esquina

Provincia de Entre Ríos

- Colón
- Crespo
- Federal
- La Paz

Provincia de La Pampa

- Eduardo Castex

Provincia de Mendoza

- General Alvear

Provincia de Misiones

- Apóstoles
- Leandro N. Alem
- Puerto Rico

Provincia de Neuquén

- Rincón de los Sauces
- San Martín de los Andes

Provincia de San Luis

- Merlo

Provincia de Santa Fe

- Armstrong
- Arroyo Seco
- Calchaquí
- Capitán Bermudez
- Ceres
- Chañar Ladeado
- Coronda
- El Trébol
- Firmat
- Gálvez
- Gobernador Crespo
- Las Parejas
- Las Rosas
- Rufino
- San Guillermo
- San Javier
- San Jorge
- San Justo
- Sastre
- Suardi
- Tostado
- Totoras
- Villa Cañas
- Villa Ocampo
- Villa Trinidad

Provincia de Santiago del Estero

- Añatuya
- Frias
- Quimili

» PUNTOS DE ATENCIÓN 

▪ **ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES**

Microcentro
Av. Córdoba 242 (Este) Marcelo T. de Alvear 1573

▪ **PROVINCIA DE CÓRDOBA**

Córdoba
Av. Vélez Sarfield 104 esq. 27 de Abril

▪ **PROVINCIA DE MENDOZA**

Luján de Cuyo
Mariano Moreno 54
Mendoza
Av. San Martín 815

▪ **PROVINCIA DE SALTA**

Salta
Av. Belgrano 366

▪ **PROVINCIA DE TUCUMÁN**

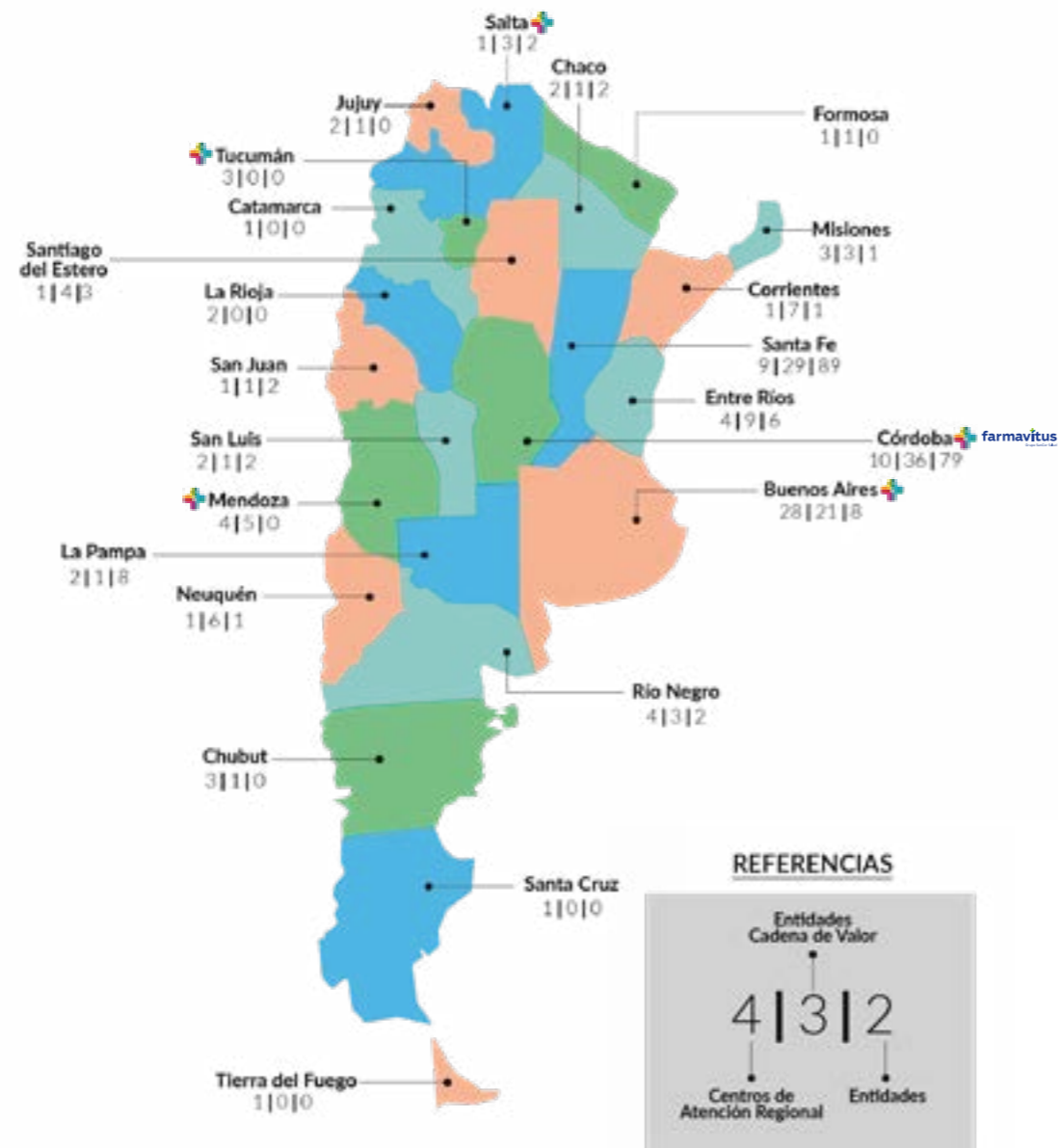
San Miguel de Tucumán
Mendoza 1102 esq. José Colombres



▪ **PROVINCIA DE CÓRDOBA**

Brinkmann
San Justo 463
Morteros
Av. Irigoyen esq. J. B. Cabral
San Francisco
Bv. 9 de Julio 1368

» **DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN**



» **INDICADORES DE CAPITAL HUMANO**

	2017/2018			2018/2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Por Empresa						
AMS	542	930	1.472	583	1.012	1.595
SMP	1	24	25	1	24	25
OSPERSAAMS	16	105	121	14	97	111
STAFF	10	9	19	59	53	112
Por Categoría						
Directores/Gerentes	21	6	27	23	8	31
Jefaturas	26	30	56	33	28	61
Supervisores	35	57	92	48	69	117
Analistas	40	87	127	64	113	177
Administrativos	54	137	191	49	169	218
Auxiliares	129	457	586	138	442	580
Asesores comerciales	262	280	542	300	340	640
Secretarios/Coordinadores	2	14	16	3	16	19
Por Tipo de Empleo						
Jornada completa	639	952	1.591	608	1.122	1.730
Tiempo parcial	19	27	46	50	63	113

	2017/2018			2018/2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Por Tipo de Contrato Laboral						
Indefinido o permanente	497	964	1461	611	1.108	1.719
De duración determinada o temporal	72	104	176	47	77	124
Por Región						
Sede Central Sunchales	206	430	636	222	467	689
Sede Buenos Aires	38	81	119	68	121	189
CAR	324	534	858	367	575	942
Farmacías	1	18	19	1	16	17
Vitus	0	5	5	0	6	6
Por Edad						
18-29 años	139	284	423	171	284	455
30-39 años	209	469	678	249	527	776
40-49 años	135	220	355	148	271	419
Más de 50 años	86	95	181	90	103	193
Cantidad Total de Colaboradores	569	1.068	1.637	658	1.185	1.843

64% Mujeres

36% Hombres

► Colaboradores por tipo de Contrato y Región

	2017/2018		2018/2019	
	Permanente	Temporario	Permanente	Temporario
Sede Central Sunchales	586	50	682	7
Sede Buenos Aires	110	9	158	31
CAR	671	106	858	84
Farmacías	18	1	16	1
Vitus	4	1	5	1

► Colaboradores por tipo de Convenio

	2017/2018			2018/2019		
	UTEDYC	COMERCIO	FASTA	UTEDYC	COMERCIO	FASTA
Dentro de Convenio	1.136			1.237		
	1.102	16	18	1.123	96	18
	67.32%	0.98%	1.10%	60.93%	5.21%	0.98%
Fuera de Convenio	501			606		
	30.60%			32.88%		

► **Colaboradores por Categoría y Grupos Etarios**

	2017/2018				2018/2019			
	18-29	30-39	40-49	+ de 50	18-29	30-39	40-49	+ de 50
Directores/Gerentes	0	3	11	13	0	5	12	13
Jefes	2	17	20	17	2	16	25	18
Supervisores	6	42	26	18	6	61	33	18
Analistas	35	55	34	12	52	61	49	15
Administrativos	47	92	37	13	49	113	45	11
Auxiliares	255	229	67	28	244	238	72	26
Asesores Comerciales	77	230	160	75	101	270	180	89
Secretarios/Coordinadores	1	10	1	4	2	11	3	3
TOTAL	423	678	356	180	456	775	419	193

► **Colaboradores por Categoría y Género**

	Hombre	Mujer
Directores/Gerentes	74%	26%
Jefaturas	54%	46%
Supervisores	41%	59%
Analistas	36%	64%
Administrativos	22%	78%
Auxiliares	24%	76%
Asesores comerciales	47%	53%
Secretarios/Coordinadores	16%	84%

► **Colaboradores por Categoría y Edad**

	18-29	30-39	40-49	+ de 50
Directores/Gerentes	0	17%	40%	43%
Jefes	3%	26%	41%	30%
Supervisores	5%	52%	28%	15%
Analistas	29%	34%	28%	9%
Administrativos	22%	52%	21%	5%
Auxiliares	42%	41%	12%	5%
Asesores Comerciales	16%	42%	28%	14%
Secretarios/Coordinadores	11%	57%	16%	16%

» PRESTADORES

► Prestadores por Categoría

	2017/2018	2018/2019
Asociación/Sociedad/Red	305	305
Cámara	6	6
Prótesis – Órtesis	233	1
Centro	752	767
Círculo/Colegio	228	230
Clinica/Fundación/Policlínico/Instituto/Sanatorio	563	591
Consultorio	18	16
Farmacia	44	21
Droguería	-	-
Federación	19	19
Hospital/SAMCO	69	68
Internación Domiciliaria	12	14
Laboratorio	20	20
Óptica	511	542
Profesional	4.691	4.763
Vacunatorio	10	10
Transporte	34	34
TOTAL	7.515	7.407

► Prestadores por Provincia

	2017/2018	2018/2019
Buenos Aires	1.713	1.651
Catamarca	23	23
Chaco	26	29
Chubut	59	55
Córdoba	2.199	2.110
Corrientes	144	159
Entre Ríos	132	133
Formosa	21	18
Jujuy	24	23
La Pampa	36	36
La Rioja	46	51
Mendoza	558	610
Misiones	65	84
Neuquén	52	46
Río Negro	68	65
Salta	149	150
San Juan	141	136
San Luis	139	145
Santa Cruz	58	45
Santa Fe	1.652	1.602
Santiago del Estero	73	71
Tierra del Fuego	61	57
Tucumán	76	108
TOTAL	7.515	7.407

► Cantidad de Localidades alcanzadas por la Red, por Provincias

	2017/2018		2018/2019	
	Cantidad de Localidades	Cantidad de Prestadores	Cantidad de Localidades	Cantidad de Prestadores
Buenos Aires	536	46.178	597	61.639
Catamarca	43	1.783	44	2.010
Chaco	50	3.203	47	3.535
Chubut	22	2.212	29	2.675
Córdoba	351	22.160	447	29.588
Corrientes	45	2.931	53	3.314
Entre Ríos	75	6.238	85	6.858
Formosa	27	1.408	28	1.664
Jujuy	27	2.167	32	2.559
La Pampa	39	1.785	51	2.211
La Rioja	22	1.377	28	1.690
Mendoza	67	8.117	81	10.114
Misiones	57	3.187	54	3.400
Neuquén	29	3.211	32	3.850
Río Negro	32	2.645	44	3.400
Salta	52	5.685	56	6.130
San Juan	32	4.786	42	5.354
San Luis	30	1.730	34	2.000
Santa Cruz	15	721	17	983
Santa Fe	274	21.508	312	27.129
Santiago del Estero	45	2.462	54	3.213
Tierra del Fuego	2	627	3	1.093
Tucumán	58	7.134	85	8.915
TOTAL	1.930	153.255	2.255	193.324

► Montos pagados a Prestadores por Centro de Atención*

	2017/2018	2018/2019
CAR Córdoba	888.365.690,56	1.314.151.232,54
CAR Río Cuarto	168.473.898,61	209.655.337,78
CAR Morteros	83.633.148,81	98.718.849,47
CAR Santa Fe	327.877.637,52	483.486.822,63
CAR Rosario	675.619.374,29	950.830.799,16
CAR Buenos Aires	1.164.021.675,31	1.553.126.266,59
CAR San Francisco	125.827.971,24	156.682.937,84
CAR Rafaela	160.086.826,70	212.712.273,13
CAR Sunchales	50.162.870,30	49.886.109,80
CAR Villa María	54.930.232,37	79.451.150,22
CAR San Juan	90.936.122,02	112.465.193,65
CAR Venado Tuerto	94.428.821,48	121.082.295,15
CAR Mendoza	257.884.575,64	369.277.354,86
CAR Salta	119.161.382,43	189.431.596,50
CAR Tucumán	57.423.791,57	109.656.526,64
CAR La Rioja	13.119.076,72	20.566.059,74
CAR Jujuy	17.170.832,93	28.492.955,44
CAR Ushuaia	94.441.515,39	148.492.541,92
CAR Santiago del Estero	30.372.675,20	43.886.264,78
CAR Paraná	78.116.847,25	110.919.381,4
CAR San Luis	48.823.079,03	77.338.757,23
CAR Catamarca	7.011.847,79	12.783.488,73
CAR Neuquén	70.916.644,41	110.601.560,74

* Expresados en pesos a moneda de cierre.

► Montos pagados a Prestadores por Centro de Atención (Continuación)*

	2017/2018	2018/2019
CAR Santa Rosa	46.928.669,82	70.978.029,71
CAR General Roca	51.464.385,23	50.524.600,68
CAR Resistencia	37.278.401,01	63.249.800,44
CAR Corrientes	25.903.032,68	41.573.699,46
CAR Posadas	19.399.940,71	31.219.759,89
CAR Pergamino	12.816.679,40	20.005.726,49
CAR San Nicolás	19.251.786,53	28.303.594,65
CAR Santo Tomé	1.238.122,37	1.624.556,89
CAR Río Gallegos	15.892.968,39	28.892.421,46
CAR Formosa	50.104.075,13	91.010.637,58
CAR Puerto Madryn	10.916.301,06	20.367.665,03
CAR Esperanza	25.946.849,52	35.430.122,09
CAR San Martín (Mendoza)	5.759.717,50	8.917.468,61
CAR Gral. Pico	5.598.923,52	9.297.082,25
CAR Arroyito	12.877.432,68	17.846.408,96
CAR Reconquista	19.022.228,02	33.698.095,25
CAR Gualguaychú	10.588.347,98	9.585.111,62
CAR Brinkmann	6.264.833,97	7.932.636,20
CAR Bariloche	20.186.849,77	25.135.599,06
CAR Morón	6.476.362,84	6.717.883,67
CAR Comodoro Rivadavia	25.324.598,57	39.898.700,13
CAR Villa Mercedes	12.495.201,81	20.771.658,26
CAR San Rafael	13.249.594,04	24.152.932,41

* Expresados en pesos a moneda de cierre.

► Montos pagados a Prestadores por Centro de Atención (Continuación)*

	2017/2018	2018/2019
CAR Cerro de las Rosas	22.007.163,04	31.186.571,42
CAR Marcos Juárez	76.022.117,36	101.469.637,07
CAR Trenque Lauquen	9.534.690,98	15.198.274,44
CAR Roque Sáenz Peña	285.310,28	642.180,99
CAR Concordía	2.305.597,70	11.597.931,90
CAR Chilecito	2.755.150,18	3.378.047,59
CAR Mar del Plata	58.164.423,92	92.222.820,80
CAR Oberá	2.443.829,95	4.051.514,43
CAR La Plata	98.228.300,80	187.259.173,10
CAR Tandil	5.542.295,84	13.315.310,79
CAR Lanús	83.341,07	114.968,32
CAR Pilar	130.699.855,38	187.247.434,31
CAR San Justo	151.270.445,18	192.751.093,04
CAR Zárate	1.179.741,71	6.488.803,48
CAR San Miguel	49.755.640,45	73.557.831,68
CAR Concepción	1.654.690,30	6.623.025,07
CAR Chascomús	1.068.595,35	701.027,98
CAR Belgrano	22.868.895,20	37.365.424,09
CAR San Isidro	145.050.841,88	171.570.403,98
CAR Olavarría	3.085.833,90	5.934.029,44
CAR Bahía Blanca	2.696.060,81	4.804.912,75
CAR Viedma	1.918.384,74	4.703.250,18
CAR Villa Carlos Paz	7.371.831,26	10.140.101,88

* Expresados en pesos a moneda de cierre.

► Montos pagados a Prestadores por Centro de Atención (Continuación)*

	2017/2018	2018/2019
CAR Yerba Buena	1.945.625,24	4.238.863,00
CAR Pinamar	331.593,78	1.357.263,60
CAR Luján de Cuyo	3.529.307,40	5.297.162,34
CAR Ledesma	344.416,74	369.391,39
CAR Concepción del Uruguay	599.410,36	1.333.854,63
CAR Trelew	7.502.174,24	15.022.995,36
CAR El Dorado	1.520.405,70	4.037.768,64
CAR San Martín (Bs.As.)	41.106.074,43	52.071.627,45
CAR Luján	-	37.170.346,77
CAR Cipolletti	-	14.033.927,70
CAR San Lorenzo	-	23.818.093,93
CAR Villa Urquiza	-	157.753.810,67
CAR Tres Arroyos	-	41.596,34
CAR Caballito	-	30579,31
CAR Monte Grande	-	14.999.532,12
CAR Necochea	5.765,40	466.969,78
TOTAL	6.027.181.099,03	8.745.197.498,64

* Expresados en pesos a moneda de cierre.

“

Cómo nos convertimos en una mejor empresa y qué hemos hecho para mantener nuestra posición.

Creamos, motivamos y construimos una cultura organizacional para medir los resultados de las iniciativas presentes y futuras.

Logros y Desafíos



8

1

ESTRATEGIA DE RSE

- Continuamos apoyando y aplicando los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a la vez que redefinimos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sumando ODS estratégicos para nuestro negocio.
- Trabajamos en red para generar alianzas con distintas organizaciones e instituciones, siguiendo el programa anual de desarrollo hacia la comunidad y llevando a cabo campañas desde la Fundación SanCor Salud.
- Planeamos, ejecutamos y llevamos a cabo un seguimiento de las acciones necesarias en pos de la calidad, alcanzando una sinergia entre una estrategia adecuada, sistemas operativos eficientes y herramientas tecnológicas útiles para la empresa.

LOGROS 2018/2019

2

ASOCIADOS

- Renovamos la Línea Empresa y lanzamos GEN, la alternativa de salud para la nueva generación. Asimismo, creamos Planes Regionales para atender requerimientos puntuales y mejoramos la cobertura y servicios prestacionales de nuestros productos.
- Generamos experiencias positivas con el servicio de salud a través de la inteligencia artificial con Sondi y Codi, potenciamos Abacom, lanzamos el servicio de medicina online con Salud en Línea y creamos Credencial virtual disponible en el celular. Mejoramos la experiencia de usuario, con un nuevo sitio de autogestión en la web de SanCor Salud.

DESAFÍOS 2019/2020

2

ASOCIADOS

- Hicimos propio el concepto *Saludablemente* en la campaña comunicacional de este período, que transmite nuestro espíritu: el de una empresa especialista en la materia, que permanentemente impulsa la innovación en sus productos y servicios. Asimismo, a través de las Cápsulas Saludables potenciamos este tipo de elecciones con tips, consejos y recomendaciones para adoptar nuevos hábitos. Continuamos difundiendo diferentes temáticas relacionadas a salud en las ediciones de la Revista Vida & Salud, la Revista Clave Vital de Vitus y mediante redes sociales. Con el Programa Empresas Saludables, ampliamos el alcance de nuestras acciones, llegando con charlas y campañas de concientización a los empresas clientes.
- Optimizamos y mejoramos la productividad de nuestros procesos. Incorporamos y desarrollamos distintas herramientas que impactan positivamente en la eficiencia operativa.
- Ampliamos indicadores de medición en las encuestas de satisfacción.
- Certificamos en Norma IRAM ISO 9001:2015 al Proceso de Contact Center Nacional para la atención de Asociados y Prestadores de SanCor Salud.

LOGROS 2018/2019

3

CAPITAL HUMANO

- Implementamos el Plan Anual de Capacitación para todos los colaboradores. A través de la UNI, llevamos a cabo diversos programas de formación en formato presencial y virtual.
- Realizamos diversas acciones tendientes a impulsar el cambio organizacional, acompañando los proyectos institucionales y trabajando fuertemente con los líderes de los equipos.
- A partir de distintas instancias, evaluamos el potencial de los colaboradores para su desarrollo profesional. Con una metodología instaurada, se potencia el crecimiento del colaborador interno para ocupar posiciones de jerarquía y responsabilidad.

DESAFÍOS 2019/2020

4

COMUNIDAD

LOGROS 2018/2019

- En el marco de la Fundación SanCor Salud llevamos adelante campañas y acciones, al tiempo que participamos en eventos bajo las temáticas educación y salud. En alianza estratégica con Unicef Argentina, realizamos la campaña AYUDAR, que contó con el apoyo de nuestros Asociados, para generar oportunidades educativas para la infancia y la adolescencia.

DESAFÍOS 2019/2020

- Comprometidos con la educación de niñas, niños, adolescentes y grupos vulnerables, apadrinaremos más instituciones educativas del país asumiendo la responsabilidad de aportar y trabajar para garantizar este derecho. Continuaremos realizando alianzas estratégicas con organizaciones vinculadas, a fin de sumar nuevos proyectos en pos de estos ejes.
- A través de la Fundación SanCor Salud, desarrollaremos campañas y acciones para la profundización de esta temática.
- Extenderemos el trabajo voluntario, sumando colaboradores de todo el país que asuman su rol para la puesta en marcha, acompañamiento y concreción de los proyectos que nos proponemos realizar.

LOGROS 2018/2019

- Trabajamos sobre las distintas campañas internas e incorporamos #TiraVerde, un programa a través del cual llevamos a cabo la separación de residuos en Sede Central.
- Potenciamos las campañas existentes y sumamos nuevas acciones de concientización sobre el uso de recursos renovables y no renovables. Reforestamos la Plaza Sensorial del barrio Huma Umana, y realizamos actividades lúdicas e informativas para alumnos y alumnas de Jardines.

DESAFÍOS 2019/2020

- Continuaremos generando conciencia colectiva entre los colaboradores de todo el país y también en la comunidad, sobre el cuidado de los recursos y protección del medio ambiente.
- Promoveremos nuevas maneras de extender la vida útil de los recursos con campañas y acciones específicas.
- Llevaremos a cabo una campaña de adhesión a factura electrónica, con el objetivo de reducir el uso de papel y disminuir la contaminación, propia de la logística de envío de la información.

136

Oportunidades de mejora a desafíos logrados Nuevos desafíos

6

PRESTADORES

LOGROS 2018/2019

- Continuamos agilizand y simplificando las gestiones de la red de Prestadores a través de la web. Ingresando el autogestor cada profesional puede validar datos del Asociado y de las prestaciones, realizar autorizaciones, solicitar su preliquidación, consultar las prestaciones y autorizaciones; y conocer el estado de facturación.

DESAFÍOS 2019/2020

- Seguiremos haciendo foco en garantizar una efectiva comunicación y presencia con nuestros Prestadores para lograr negociaciones eficientes.
- Implementaremos una matriz de evaluación de efectividad en las negociaciones, para poder medir objetivamente los mismos.
- Automatizaremos el modelo de pagos de acuerdo a los convenios negociados con cada Prestador.
- Diseñaremos y desarrollaremos un protocolo de las bases y condiciones de las alianzas estratégicas.
- Implementaremos un programa de fidelización de nuestros Prestadores, en función de diferentes estrategias.

LOGROS 2018/2019

- Implementamos la herramienta de gestión de contactos, con el objetivo de monitorear las consultas que ingresan para tener un mejor relacionamiento tanto con clientes internos como externos, y resolver sus pedidos de forma más eficiente.

DESAFÍOS 2019/2020

- Comenzaremos a hacer extensivo nuestro Código de Conducta a nuestros proveedores, para estar alineados a la cultura de nuestra organización.
- Seguiremos trabajando para ser líderes en servicio y mejorar nuestro acuerdo de nivel de servicio de forma continua.
- Implementaremos el sistema de compras en toda la organización, de manera de hacer más eficiente la adquisición de productos y servicios.

137

Oportunidades de mejora a desafíos logrados Nuevos desafíos

9

Información técnica del reporte



*Información técnica acerca
de la construcción del
6º Reporte de Sustentabilidad
de SanCor Salud.*



» NUESTRO PROCESO DE RSE

El Proceso de RSE que llevamos adelante incorpora los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto, indicados en el Estándar de Principios de AccountAbility (AA1000AP) publicado en 2018 por AccountAbility, un instituto internacional de investigación aplicada a temas de sostenibilidad. Estos principios son complementados con las recomendaciones de la Norma de Responsabilidad Social ISO 26000 y los principios para la elaboración de informes de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).

A su vez, en la evaluación, diseño, implementación y comunicación de nuestro enfoque para la participación de los grupos de interés seguimos los lineamientos de la norma AA1000 AccountAbility Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES 2015).

Asimismo, hicimos parte de nuestra gestión al compromiso asumido con los 10 Principios de Pacto Global y con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible presentada por ONU en 2015. El presente Reporte introduce los avances de la implementación de la herramienta SDG Compass (Guide 2015) realizada por el Pacto Global de Naciones Unidas, la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y el World Business Council For Sustainable Development - WBCSD.

Para más información sobre las Etapas del Proceso de RSE consultar nuestro sitio web www.sancorsalud.com.ar/rse

» MATERIALIDAD DEL REPORTE

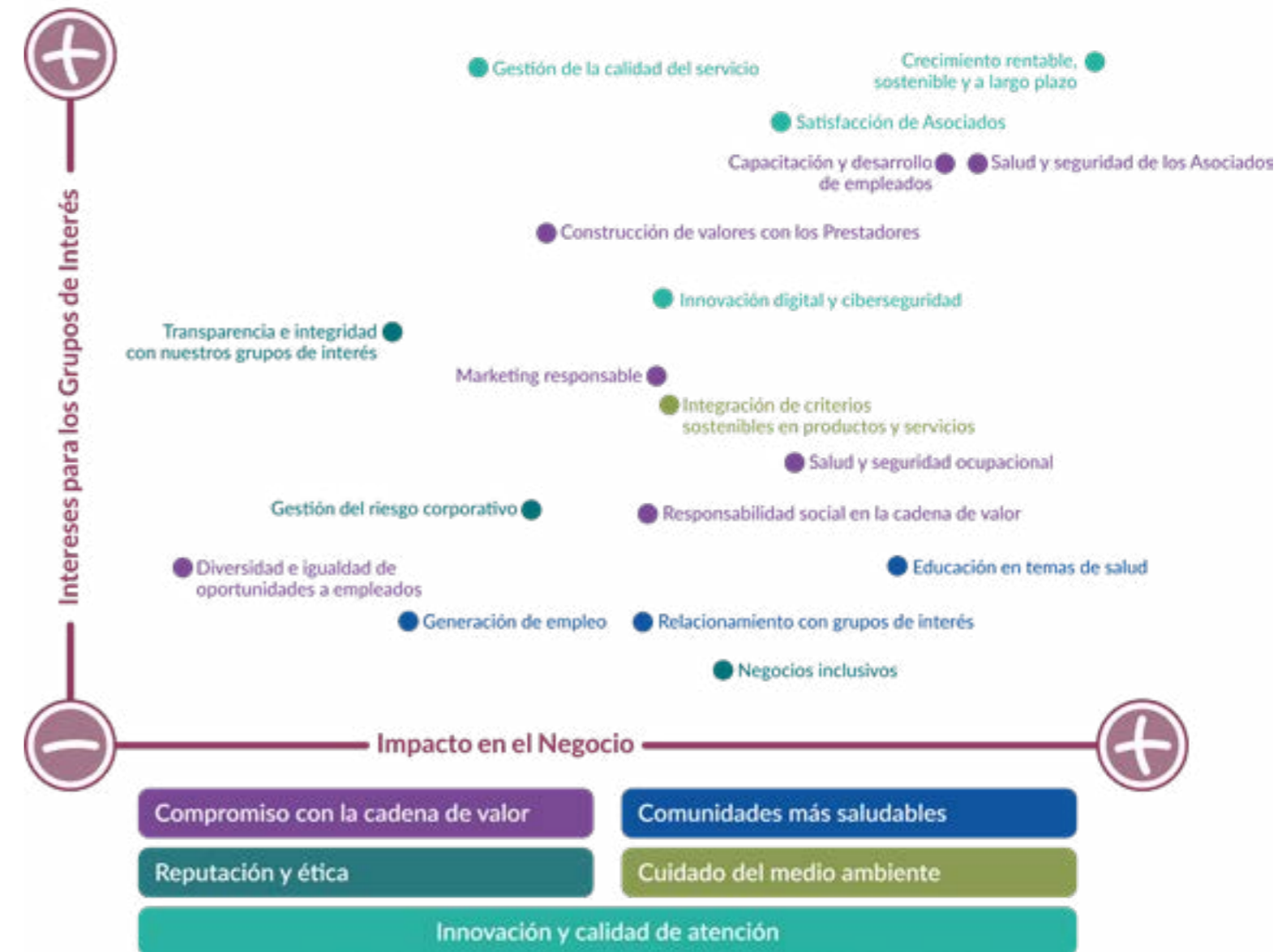
En 2018 realizamos un ejercicio de revisión de nuestros temas materiales, esas temáticas críticas para la sustentabilidad de nuestro negocio y que más importan a nuestros grupos de interés. Los temas materiales definen nuestras prioridades estratégicas, acompañan a todas las iniciativas y programas que se realizan para cumplir con la Estrategia de RSE, y ayudan a definir los contenidos que se incluyen en el Reporte de Sustentabilidad anual.

Nuestro objetivo es rendir cuentas sobre cada uno de estos temas materiales y escuchar, entender e incorporar las expectativas de nuestros grupos de interés. Por este motivo, el año anterior realizamos una consulta de materialidad en la que participaron Entidades, Prestadores, Asociados, Colaboradores que nos permitió realizar la matriz que se presenta a continuación y fue revisada y validada por la Alta Dirección:

Nuestra Matriz de Materialidad



MATRÍZ DE MATERIALIDAD SANCOR SALUD



Para más información sobre el ejercicio de materialidad consultar el Reporte de Sustentabilidad 2017/2018 disponible en <https://www.sancorsalud.com.ar/rse>

» COBERTURA DE TEMAS ESTRATÉGICOS

Para definir los contenidos de este reporte y rendir cuentas sobre los temas materiales de la Compañía implementamos los Principios y Estándares de la iniciativa Global Reporting Initiative (GRI). La tabla a continuación presenta los estándares GRI que son utilizados para dar respuesta de cada tema material. A su vez, se incluye el impacto de cada tema estratégico sobre nuestros grupos de interés.

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

TEMAS MATERIALES	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS								
		A	C	EM	EN	G	MA	P	PR	
Comunidades más saludables										
Relacionamiento con grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Generación de empleo	GRI 401: Empleo 2016		X	X				X	X	
Educación en temas de salud	GRI 413: Comunidades locales 2016	X	X	X						
Cuidado del medio ambiente										
Integración de criterios sostenibles en productos y servicios	GRI 301: Materiales 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 303: Agua 2016 GRI 306: Efluentes y residuos 2016 GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 (1)							X		
Referencias: Asociados (A), Comunidad (C), Empleados (Em), Entidades (En), Gobierno (G), Medioambiente (MA), Prestadores (P) y Proveedores (Pr)										
(1) En el presente reporte utilizamos por primera vez los estándares GRI 306 y GRI 307 para rendir cuenta sobre el tema material "Integración de criterios sostenibles en productos y servicios"										



» **COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS**

El Reporte de Sustentabilidad 2018/2019 de SanCor Salud representa la Comunicación para el Progreso (COP) como parte del apoyo al Pacto Global de Naciones Unidas, en el que se da 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.

CATEGORÍAS	PRINCIPIOS	PÁGINAS EN DONDE SE DA RESPUESTA
DERECHOS HUMANOS	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	15, 24, 35, 64, 66-68, 71, 77, 88, 94-95, 120
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.	13-14, 24, 26, 28, 64, 94, 120, 160 (Nota 39)
TRABAJO	Principio 3: Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical, y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	24, 71, 121
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	14, 24, 58-59
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	24, 58-59, 88-90
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	24-26, 29, 64-65, 71, 94, 120, 122

CATEGORÍAS	PRINCIPIOS	PÁGINAS EN DONDE SE DA RESPUESTA
MEDIOAMBIENTE	Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.	24-26, 28-29, 98, 103, 140-141
	Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	24-26, 28-29, 98, 101-103
	Principio 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	24-26, 28-29, 98, 103
ANTICORRUPCIÓN	Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	13-14, 24, 29, 159 (Notas 22, 23 y 24)



» ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

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

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

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
GRI 101: Fundamentos 2016						
CONTENIDOS GENERALES						
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización					
	102-1 Nombre de la organización	8				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	34-37, 39, 41				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2
	102-3 Ubicación de la sede	57, 112-118				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	37, 57, 112-118				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	161				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	37, 57, 110-118				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	16, 17				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	119-121, Nota 1		8.5	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
	102-9 Cadena de suministro	61, 124-130				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	9			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	24, 98				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

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-12 Iniciativas externas	26-30, 140, 144-145, 161				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8
	102-13 Afiliación a asociaciones	11,25				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	4,5				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	26-30, 133-137, 141				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2
	Ética e integridad					
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	9, 13-14, 24, 58, 61			Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	13-14, Nota 2			Principio 10	4.4, 6.6.3, 7.2
	Gobernanza					
	102-18 Estructura de gobernanza	10, 12				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5
	102-19 Delegación de autoridad	24-25				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	10, 11, 24				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	12, 140-141				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	10, 11, 12			5.5	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 3			16.6	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Nota 4			5.5	6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
	102-25 Conflictos de intereses	Nota 5			16.6	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	11, 24-25				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	11, 24				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Nota 6				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000	
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	12, 140-141				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	14-15, Nota 7				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 7				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	140, 161				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	12, 140-141				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		Nota 8			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-35 Políticas de remuneración	Nota 9				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Nota 10				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Nota 11				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-38 Ratio de compensación total anual		Nota 12			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 12			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	Participación de los grupos de interés						
	102-40 Lista de grupos de interés	143				5.3, 7.2	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	121			Principio 3	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Nota 13				5.3, 7.2	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	12, 36, 40, 42-44, 47, 49-51, 63, 108, 140-141				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	
	102-44 Temas y preocupaciones claves mencionados	42, 140-141				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	
	Prácticas para la elaboración de informes						
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8, Nota 14				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	142-143				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-47 Lista de temas materiales	141				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 15				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	143				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-50 Periodo objeto del informe	161				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-51 Fecha del último informe	Nota 16				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	161				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	162				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	146				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-55 Índice de Contenidos GRI	146-149				7.2, 7.5.3, 7.6.2
	102-56 Verificación externa	Nota 17				7.2, 7.5.3, 7.6.2
TEMAS MATERIALES						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Desempeño Económico					
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 16			Principio 1 Principio 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, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	16				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	38, Nota 18			Principio 7	6.5.5
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 19				6.8.7
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 20				



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
Impactos económicos indirectos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	15, 24, 26, 28, 30, 134, 136				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15, 35, 62, 95				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	88, 91				6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	15, 35, 62, 94-95		3.8 8.3 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
Prácticas de adquisición						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 58, 61, 125-126,134				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61, 126-130				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	61, 126-130, Nota 21		8.3		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7
Anti-corrupción						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13-15, 24, 26, 29-30, 134, 137				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13-15				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Nota 22		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	13, Nota 23		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 24		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3
Materiales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 28-29, 98, 134,136				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98-99				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	98-99		8.4 12.2	Principio 7 Principio 8	6.5.4
	301-2 Insumos reciclados utilizados	103		8.4 12.2 12.5	Principio 8	6.5.4
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 25	8.4 12.2	Principio 8	6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.5.4, 6.7.5
Energía						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 28-29, 98, 134,136				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	101		8.4 12.2	Principio 7 Principio 8	6.5.4
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Nota 26	8.4 12.2	Principio 8	6.5.4
	302-4 Reducción del consumo energético	101		8.4	Principio 8 Principio 9	6.5.4, 6.5.5
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		Nota 26	8.4	Principio 8 Principio 9	6.5.4, 6.5.5



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
Agua						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 28-29, 98, 134,136				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	101				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	101, Nota 27			Principio 7 Principio 8	6.5.4
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Nota 28			Principio 8	6.5.4
	303-3 Agua reciclada y reutilizada	Nota 29		8.4 12.2	Principio 8	6.5.4
Efluentes y residuos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 28-29, 98, 134,136				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	102				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Nota 30		12.4	Principio 8	6.5.3, 6.5.4
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	102-103		3.9 12.4 12.5	Principio 8	6.5.3
	306-3 Derrames significativos	Nota 31		3.9	Principio 8	6.5.3
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Nota 32		3.9 12.4	Principio 8	6.5.3
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nota 33				Principio 8

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
Cumplimiento ambiental						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 28-29, 98, 134,136				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	136				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 34			Principio 8	6.5.1-6.5.2
Empleo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26-28, 64, 134-135				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64-65, 72, 74-76				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	64-65		8.5	Principio 6	6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	72, 74-76		3.2 8.5		
	401-3 Permiso parental	75		8.5	Principio 6	6.4.4
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26-28, 77-79, 134				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-79				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	77, Nota 35		8.8		6.4.6
	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	77-78		3.8 8.8		6.4.6, 6.8.8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Nota 36		3.8 8.8		6.4.6, 6.8.8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota 37		8.8		6.4.6
Formación y enseñanza						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26-37, 64, 66, 70, 134				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69-70				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	69		4.3 4.4 8.5		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	66-69, 77, 79, 94		8.5		6.4.7, 6.8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	70		8.5		6.4.7
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 28, 64-65, 134				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71, 64-64, 94				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10, 122-123		5.5 8.5	Principio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	71, Nota 38			Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4
No discriminación						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	14, 24, 26, 28,134				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 39		5.5 8.5 8.8	Principio 6	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3
Comunidades locales						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 27, 82, 88, 134, 136				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84, 85, 88-90				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	83-95			Principio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8
Evaluación social de los proveedores						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 28, 58-59, 61, 134,				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58-59				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5



Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	58-59		8.8	Principio 2	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.6.1-6.6.2, 6.6.6, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 27, 134				4.8, 6, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84, 86-87				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota 40				6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 41				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8
Marketing y etiquetado						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 29, 56, 134				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	56, Nota 42				6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 43				4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 44				4.6, 6.7.3,

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto	ISO 26000
Privacidad del cliente						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 51, 26, 27, 134				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 45		16,10		6.7.1-6.7.2, 6.7.7
Cumplimiento socioeconómico						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	13, 24, 51, 26, 27, 134				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 46				4.6, 6.7.1- 6.7.2
Gestión de la calidad del servicio						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143				5.2, 6, 7.2, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 26, 44-45, 52, 134, 135, 137				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 45-48				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5
	N1 Resultados de las encuestas de satisfacción	45-48				

NOTAS

• **Nota 1:** La empresa realiza contrataciones por evaluaciones psico-técnicas, médicas y búsquedas a partir de consultoras especializadas. Además, los servicios de limpieza, seguridad, archivo y envío de correspondencia son contratados externamente, como así también para la ejecución de servicios de obra e infraestructura general de los edificios.

• **Nota 2:** Todos los mecanismos para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética se encuentran disponibles en el Código de Conducta de la Organización. La responsabilidad de administrar el mismo radica en el Comité de Conducta, conformado por los Directores, quienes son los responsables de investigar aquellas situaciones que supongan conductas no éticas y aplicar las medidas adecuadas. Por tratarse de asuntos confidenciales, no se informa la cifra de preocupaciones identificadas.

• **Nota 3:** Tanto el Presidente como los miembros de la Comisión Directiva no ocupan cargos ejecutivos dentro de la estructura de SanCor Salud.

• **Nota 4:** Para formar parte de la Comisión Directiva, los integrantes deben ser Asociados Activos, adheridos al servicio de atención de la salud, al servicio por incapacidad, fallecimiento y sepelio o subsidios para contingencias quirúrgicas que presta la asociación, con una antigüedad mayor a doce meses y no desempeñar funciones similares en otra institución. según artículo 6 del estatuto son Asociados Activos, con derecho a todos los servicios sociales y a elegir y a ser elegidos para integrar los órganos directivos y de fiscalización de la asociación, las siguientes personas: los productores de leche, asociados a una o más cooperativas asociadas a SanCor Cooperativas Unidas Limitada, y los productores de leche asociados directamente a SanCor Cooperativas Unidas Limitadas y cuya producción primaria total de sus tambos sea entregada a SanCor Cooperativas Unidas Limitada, con las excepciones autorizadas por la citada Cooperativa.

• **Nota 5:** El Estatuto que regula el funcionamiento de la Comisión Directiva estipula posibles casos de conflictos de intereses que pueden existir y sus resoluciones. El mismo establece que en caso de existir conflictos de interés, se deben comunicar de forma inmediata al Comité de Conducta para su resolución. En el período 2018/2019 no se han registrado conflictos de interés.

• **Nota 6:** En el marco de un período que abarca desde el 1 de julio de un año al 30 de junio del año siguiente, el Directorio presenta en la Asamblea General Ordinaria, la Memoria y Balance Anual, un informe que describe los acontecimientos y el desarrollo financiero de SanCor Salud durante dicho lapso de tiempo, de acuerdo con los objetivos estratégicos planteados. Al finalizar el ejercicio se establece una compensación de acuerdo con el grado de cumplimiento. No se reporta dicha información para mantener la confidencialidad.

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

• **Nota 8:** Tanto la Comisión Directiva como las Direcciones realizan un seguimiento de las preocupaciones más críticas que pueden impactar en la continuidad y sostenibilidad del negocio. Por tratarse de información sensible y confidencial, no se reporta este indicador.

• **Nota 9:** Los Directores perciben un salario fijo y variable de acuerdo con la escala salarial aprobada, aplicando de esta manera los criterios de la legislación laboral vigente. Además, la empresa otorga como beneficio por jubilación el acceso al Plan de Salud S1000 al colaborador y su cónyuge al momento de jubilarse, mientras que a los colaboradores y su grupo familiar el acceso al Plan S3500. No se reciben bonificaciones de contratación o pagos de incentivos por contratación.

• **Nota 10:** Para la determinación de la remuneración, no participan consultores especializados sino que se toma información de encuestas de remuneraciones.

• **Nota 11:** Para mantener la confidencialidad de dicho proceso, no se reporta este indicador.

• **Nota 12:** Debido al contexto del país donde nos desarrollamos, no reportamos este indicador para mantener la confidencialidad y seguridad de nuestros colaboradores.

• **Nota 13:** Los grupos de interés son seleccionados de acuerdo a la responsabilidad que tenemos sobre cada uno de ellos, la influencia de la organización y la participación de las personas en nuestra actividad y también por la cercanía en cuanto a la interacción con la compañía.

• **Nota 14:** Todas las entidades que figuran en los balances económicos están incluidos en este Reporte.

• **Nota 15:** No se realizaron re-expresiones significativas de información del Reporte anterior. En los casos en los que la re-expresión de la información haya afectado la comparabilidad de los datos presentados, se aclara en una nota al pie.

• **Nota 16:** Reporte de Sustentabilidad 2017/2018.

• **Nota 17:** La información contenida en el presente Reporte de Sustentabilidad no ha sido sometida a un proceso de verificación externa.

• **Nota 18:** No contamos con ninguna cobertura específica relacionada a efectos en la salud derivados del cambio climático.

• **Nota 19:** Actualmente no contamos con ningún plan de jubilaciones propio, pero se está trabajando en ello.

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

- Aporte Jubilatorio: El 11% del sueldo bruto mensual del empleado dirigido a la Caja de Jubilación de la Nación.

- Aporte INSSJP Ley 19.032: El 3% del sueldo bruto mensual para el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI)

- Aporte Obra Social: El 3% del sueldo bruto mensual para la Obra Social a la cual el empleado está adherido.

- Contribución solidaria: El 2% del sueldo bruto para el gremio UTEDYC que se abona por el uso del CCT.

- Cuota sindical: El 2,5% del sueldo bruto para el gremio UTEDYC. Solamente aquellos afiliados a dicho gremio.

- Fondo de Reparación Social: El 1° del sueldo bruto. Solamente los empleados de Santiago del Estero.

Las contribuciones obligatorias por el empleador son:

- Obra Social: el 6% del sueldo bruto de cada empleado.

- CASFEC: Caja Argentina de Subsidios Familiares de Empleados de Comercio. El 55% del sueldo bruto.

- FNE: Fondo Nacional de Empleo. El 1.10% del sueldo bruto.

- Régimen Jubilatorio: El 12.71% del sueldo bruto.

- INSSJP: El 1.62% del sueldo bruto.

- ART: 1.25% del sueldo bruto.

- Seguro de vida: \$0.6 fijo por colaborador.

• **Nota 20:** No se recibieron ayudas económicas significativas del gobierno, esto incluye premios, exención del pago de regalías. El mismo no se encuentra presente en la estructura organizacional de la empresa.

• **Nota 21:** La compra del 100% de los productos y servicios adquiridos por SanCor Salud se realiza a proveedores nacionales o con filiales dentro del territorio nacional.

• **Nota 22:** Del 100% de las operaciones evaluadas con relación al riesgo corporativo, no se han detectado operaciones sospechosas relacionadas con la corrupción.

• **Nota 23:** El 100% de la Comisión Directiva y Directores de SanCor Salud conoce las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización. Para ello reciben capacitaciones anuales en la temática de acuerdo con lo dispuesto por las Resoluciones de la Unidad de Información Financiera. Asimismo, todos los colaboradores de la empresa tienen disponible las políticas y procedimientos en los Manuales "Prevención contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo" creados de acuerdo con las normativas de la Unidad de Información Financiera y los manuales "Antifraude" y "Políticas para el tratamiento de datos personales" que se encuentran disponibles para su consulta cotidiana en la Intranet del Grupo SanCor Salud.

• **Nota 24:** Durante el ejercicio 2018/2019 no se registraron incidentes de corrupción.

• **Nota 25:** Dada la naturaleza del negocio de SanCor Salud, este contenido no aplica.

• **Nota 26:** Dada la industria en la que operamos, los servicios de salud que ofrecemos no requieren de un consumo energético externo significativo, por lo tanto, no representa una cuestión fundamental a reportar para nuestro negocio.

• **Nota 27:** El volumen total de agua utilizada por SanCor Salud proviene del sistema de red de la ciudad en todos los lugares donde tenemos operaciones.

• **Nota 28:** Dado que SanCor Salud no extrae el agua que consume, no realiza un estudio de las fuentes de agua que se ven afectadas.

• **Nota 29:** SanCor Salud no cuenta con procedimientos para reciclar el agua que utiliza.

• **Nota 30:** Destinamos este recurso solo al uso de sanitarios. Si bien no es un recurso asociado directamente al negocio, definimos medidas orientadas a la generación de conciencia a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

• **Nota 31:** No hubo derrames significativos registrados en el período objeto del informe.

• **Nota 32:** No se realizan exportaciones de residuos peligrosos. Todos los residuos de esta naturaleza son tratados con empresas habilitadas con la correspondiente traza del destino final a partir del seguimiento de los certificados de disposición final.

• **Nota 33:** El consumo de agua no está relacionado a ningún proceso industrial, sino que es utilizada para sanitarios. Por lo tanto, los vuelcos son derivados de dichas actividades, lo que no afecta significativamente cuerpos de agua.

• **Nota 34:** No se han registrado multas ni sanciones relacionadas al incumplimiento de leyes o normativas en materia de medio ambiente.

• **Nota 35:** Todos los puestos de trabajo son sometidos a evaluación y control por parte del sector correspondiente a fin de evitar enfermedades laborales.

• **Nota 36:** Por la naturaleza de nuestras actividades profesionales no contamos con empleados con riesgos elevados de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación. No obstante, llevamos adelante la iniciativa de Pausa Activa a modo preventivo para cuidar la salud de nuestros Colaboradores.

• **Nota 37:** Los acuerdos formales con los sindicatos no cubren asuntos relacionados con la salud y/o seguridad de nuestros colaboradores.

- **Nota 38:** No hay diferencias entre el salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.
- **Nota 39:** No se registraron casos de discriminación ocurridos en SanCor Salud durante el período abarcado por este Reporte.
- **Nota 40:** El 100% de nuestros servicios han sido evaluados en materia de salud y seguridad para promover mejoras para nuestros Asociados.
- **Nota 41:** No se registraron incidentes relacionados a normativa o códigos voluntarios sobre impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.
- **Nota 42:** El 100% de los productos y servicios son evaluados en relación con el cumplimiento de los procedimientos de etiquetado.
- **Nota 43:** No se registraron casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
- **Nota 44:** No se registraron casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing.
- **Nota 45:** No se registraron reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
- **Nota 46:** No se registraron multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

» ACERCA DE NUESTRO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Nombre de la publicación: Reporte de Sustentabilidad 2018-2019.

Número de publicación: 6.

Alcance geográfico: Todas las operaciones de SanCor Salud Grupo de Medicina Privada en Argentina.

Entidades incluidas: Las empresas que componen SanCor Salud Grupo de Medicina Privada: Asociación Mutual SanCor Salud, SanCor Medicina Privada S.A. (Vitus y Farmavitus), Trayectoria Seguros S.A., Trayectoria Leasing S.A. y Staff Médico S.A.

Período alcanzado: Ejercicio desde 01/07/2018 al 30/06/2019. Asimismo, este Reporte incluye a efectos informativos y comparativos datos cualitativos y cuantitativos de períodos anteriores.

Ciclo de presentación: Anual.

Lineamientos y estándares internacionales utilizados

- ▶ Guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative-GRI). Este reporte se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI.
- ▶ Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.
- ▶ Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 Principios - COP Activa.
- ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas a través de su herramienta SDG Compass – Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD).
- ▶ Serie AA1000 de AccountAbility: a lo largo de este documento aplicamos los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto indicados en el Estándar de Principios de AccountAbility (AA1000AP 2018). A su vez, para evaluar, diseñar, implementar y comunicar nuestro enfoque para la participación de los grupos de interés seguimos los lineamientos de la norma AA1000 AccountAbility Stakeholders Engagement Standard (AA1000SES 2015).

Aprobaciones y revisiones

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

» TU OPINIÓN ES DE GRAN AYUDA

Compartí tus comentarios y sugerencias a través de nuestros canales. De esta forma, conocer tu opinión nos ayuda a seguir creciendo en la sustentabilidad.



0810-444-SALUD (72583)
sancorsalud.com.ar
rse@sancorsalud.com.ar



» ESCANEÁ EL CÓDIGO QR Y ENCONTRÁ TODAS LAS EDICIONES DE NUESTROS REPORTES DE SUSTENTABILIDAD

