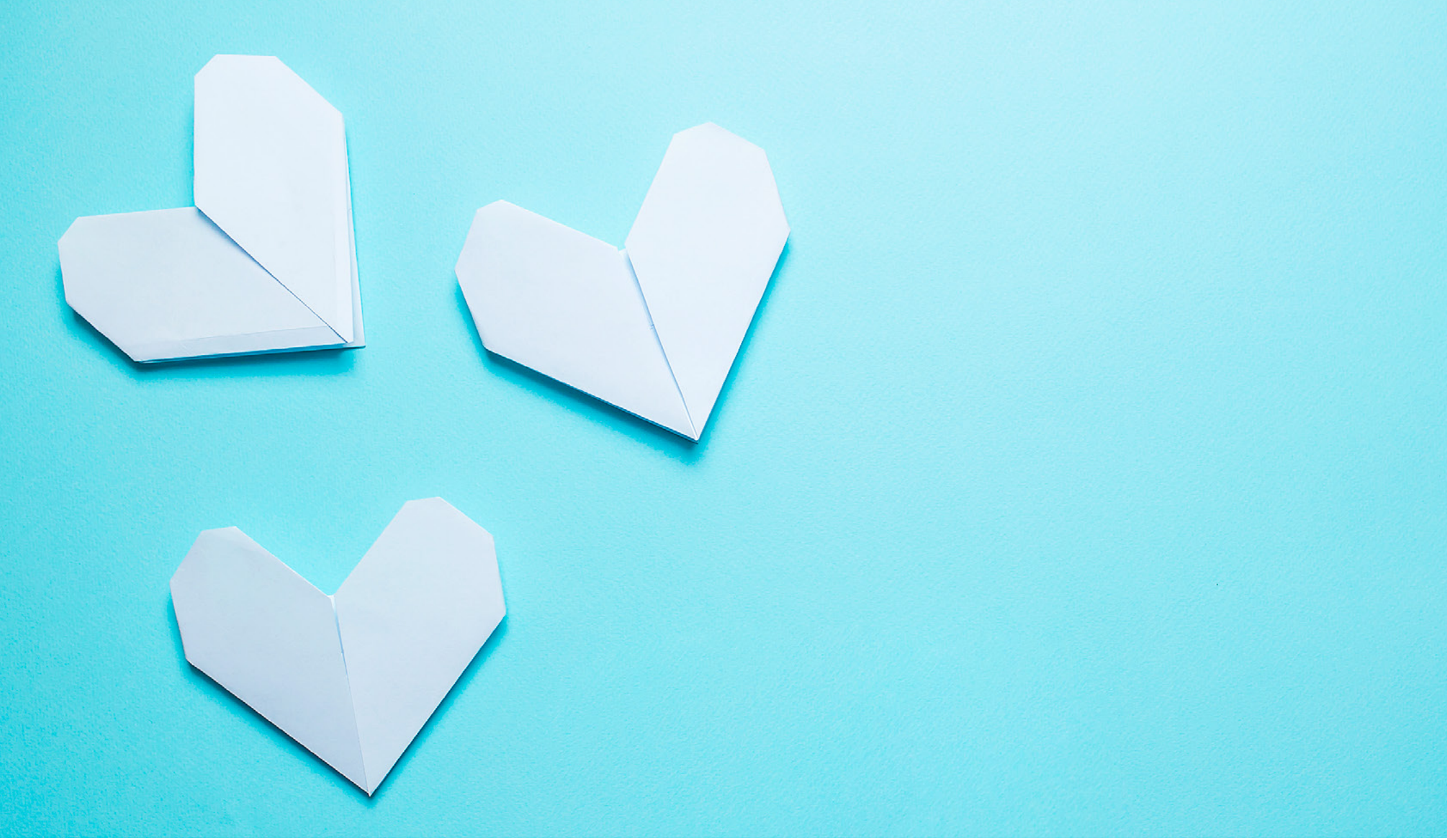


Reporte de Sustentabilidad **2019.2020**

Grupo SanCorSalud

Índice de contenidos

CAPÍTULO 1

Perfil corporativo

4. Grupo SanCor Salud.
5. Motor de desarrollo.
5. Marco estratégico.

CAPÍTULO 4

Compromiso con la cadena de valor

25. Asociados.
31. Colaboradores.
39. Prestadores.
42. Proveedores.
42. Entidades.

CAPÍTULO 7

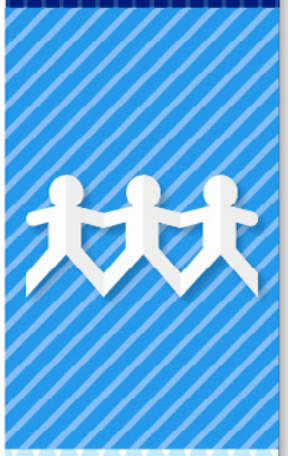
Cuidado del medioambiente

62. Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.
63. Responsabilidad en el uso de recursos.
64. Gestión de residuos.
65. Conciencia y compromiso con nuestros grupos de interés.

CAPÍTULO 2

Gestión sustentable

7. Sustentabilidad en acción.
7. Gestión y organización del negocio responsable.
9. Compromiso con la Agenda 2030.
14. Compromiso con los Derechos Humanos.
16. Alianzas y espacios de participación.
17. Reconocimientos recibidos.



CAPÍTULO 5

Innovación y calidad

45. Gestión de la calidad de servicio.
47. Satisfacción de asociados.
47. Innovación digital.
50. Ciberseguridad.

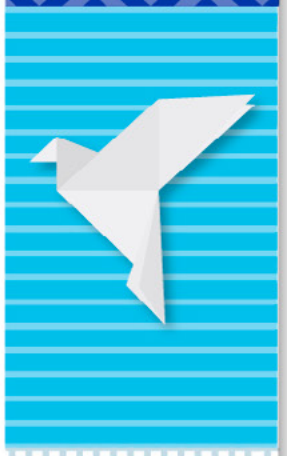
CAPÍTULO 8

Logros y Desafíos

CAPÍTULO 3

Reputación y ética

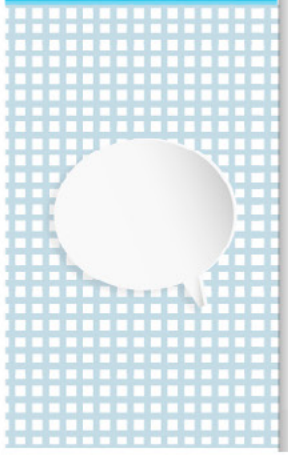
19. Gobernanza.
21. Transparencia e integridad con nuestros grupos de interés.
22. Código de conducta.
22. Gestión del riesgo corporativo.
23. Crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo.



CAPÍTULO 6

Comunidades más saludables

52. Estrategia y creación de valor.
52. Fundación SanCor Salud.
53. Educación en temas de salud.



CAPÍTULO 9

Información técnica del Reporte

76. Proceso de Gestión de Sustentabilidad.
77. Materialidad.
78. Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas.
79. Índice de contenidos GRI.
95. Acerca de nuestro Reporte.

Para recorrer este reporte utilizá los hipervínculos sobre los títulos, la barra de navegación superior y cada vez que veas este ícono.

» MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

"Si este es el peor momento, también es el mejor. En nuestra ansiedad, estamos obteniendo profundas reservas de fuerza de los demás. En nuestro aislamiento, estamos redescubriendo la comunidad. En nuestra confusión, estamos repensando en quién confiamos. En nuestra fragmentación, estamos redescubriendo el valor de las instituciones."

Alan Rusbridger.

Editor inglés, investigador en Oxford y ex director de The Guardian.

Dr. Fernando Werlen
Director General

Comienzo las primeras líneas con esta frase que inmediatamente me hace pensar en que hoy los valores vuelven a regirnos más que nunca. Con nuestras realidades transformadas y en el constante desafío de readaptarnos, no sólo como personas, sino también como instituciones y comunidades a estos tiempos signados por la pandemia; el compromiso, la cercanía, la experiencia y la innovación, nos ayudan a fortalecernos para mirar hacia adelante y avanzar hacia el horizonte de un futuro mejor.

La situación actual ha acelerado cambios en muchas empresas, en cuanto a la manera de brindar sus servicios, comercializar sus productos y comunicarse con sus audiencias. También se ha profundizado la digitalización de los consumidores, sus comportamientos, poniendo en evidencia la heterogeneidad de realidades socioeconómicas que atraviesa a toda la población.
En este contexto, asegurar la sostenibilidad de los servicios que ofrecemos, es fundamental y prioritario. Desde el Grupo SanCor Salud actuamos con rapidez para estar a la altura de las circunstancias, conteniendo a nuestro asociados con responsabilidad. Rediseñamos y transformamos procesos, soportes y modos de hacer; comprendiendo las particularidades de cada situación y buscando aprender día a día el mejor modo de estar cerca con múltiples acciones.

Orientamos las plataformas disponibles para que los asociados puedan realizar sus gestiones desde sus hogares y pusimos a disposición nuestro servicio de videoconsultas médicas, garantizando seguridad y tranquilidad en el cuidado de la salud de cada argentino. Generamos alternativas de gestión para garantizar el acceso a la cobertura en tiempos de confinamiento y acompañamos, asesoramos y contuvimos a los casos de COVID positivo.

Nuestros colaboradores, se apropiaron más que nunca del compromiso con la cercanía, trabajando desde cada uno de sus hogares y haciendo de la flexibilidad una habilidad esencial para contribuir al crecimiento y a la satisfacción.
Reforzamos el vínculo con nuestros prestadores, protagonistas esenciales de los tiempos que transitamos, para juntos contribuir a encontrar las mejores soluciones.

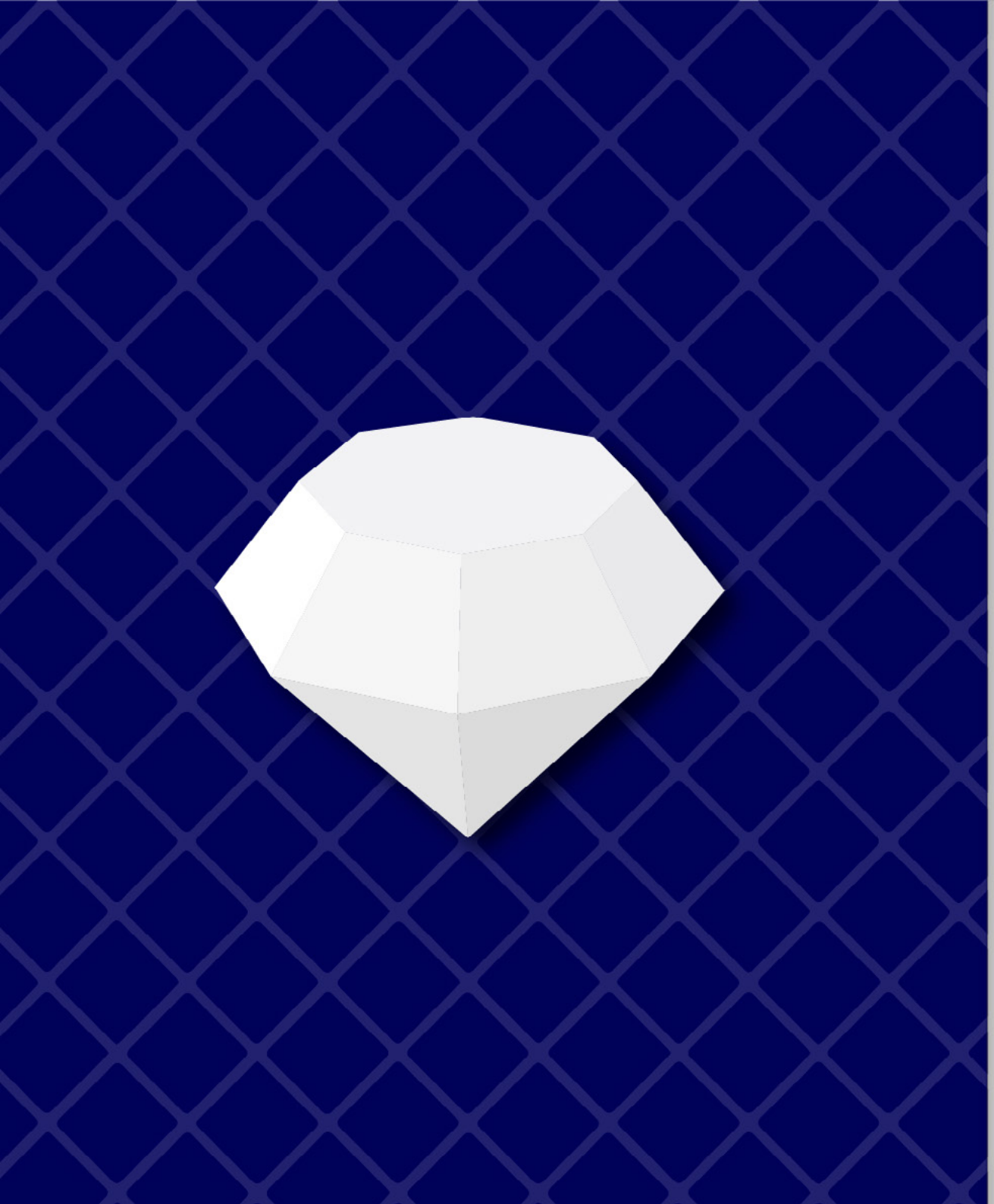
En este sentido, en el Grupo SanCor Salud nos movemos hacia una transformación cultural que busca alcanzar una gestión responsable de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales durante y post pandemia. Para reforzar una comprensión integral de los temas más críticos para la sostenibilidad de nuestro negocio. En este contexto relanzamos la encuesta de Materialidad, que pone en evidencia la necesidad de seguir trabajando en: la salud, capacitación y el desarrollo de colaboradores; la salud, seguridad y satisfacción de los asociados; un crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo; la transparencia e integridad con nuestros grupos de interés, y la innovación digital y ciberseguridad. Esta agenda de trabajo está alineada a nuestro compromiso con los 10 Principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

A su vez, presentamos la Política de Derechos Humanos de SanCor Salud, responsabilizándonos con respetar los derechos humanos, de modo transversal, en todos los niveles de la compañía. Esto también implica, continuar con la rendición de cuentas y transparentar la gestión sobre el impacto que el negocio genera.

Asimismo, hemos decidido adherirnos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres creados por ONU Mujeres y el Pacto Global, que nos brindan las herramientas para llevar a cabo prácticas que potencien el empoderamiento de las mujeres, garantizando la igualdad de oportunidades.

Una vez más y de forma continua, damos cuenta de nuestro desempeño económico, social y ambiental a través de la publicación del 7° Reporte de Sustentabilidad que refleja la manera mediante la cual el Grupo SanCor Salud crea valor a lo largo del tiempo y trabaja para construir un mundo más sano, justo y equitativo.

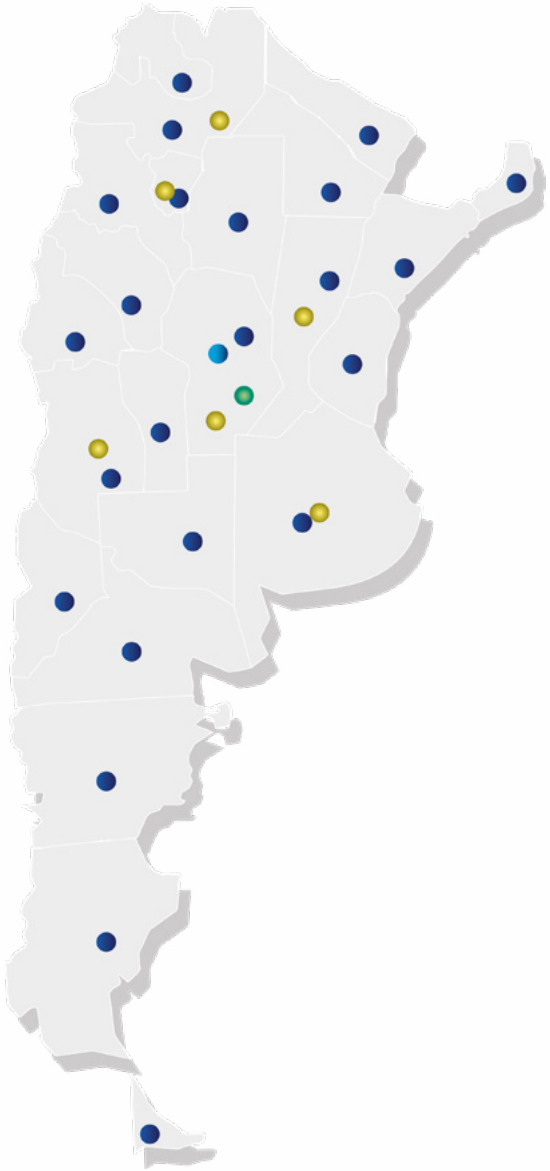
Fernando Beletti
Presidente -Período 2019-2020-



CAPÍTULO 1

Perfil corporativo

- Grupo SanCor Salud
- Motor de desarrollo
- Marco estratégico



» GRUPO SANCOR SALUD

Somos un Grupo Empresario comprometido con el bienestar de la gente, a través de más de 45 años en el rubro de la salud y el desarrollo de nuestras distintas compañías en todo el país.

Referencias

- Asociación Mutual SanCorSalud – Grupo SanCor Salud
- SanCor Medicina Privada S.A. – Grupo SanCor Salud
- OSPERSAAMS – Obra Social del Personal Asociado a Asociación Mutual SanCor
- Trayectoria Leasing – Grupo SanCor Salud
- Trayectoria Seguros – Grupo SanCor Salud
- Vitus Centro Médico – Grupo SanCorSalud
- farmavitus – Grupo SanCorSalud
- staff médico – SanCorSalud

COLABORADORES	ASOCIADOS	PUNTOS DE ATENCIÓN	PRESTADORES
1.943	531.988	296	206.632

*La emergencia por el **COVID-19** nos lleva a focalizar esfuerzos priorizando aún más la salud y seguridad de quienes nos eligen. En cada una de las compañías del Grupo ponemos en primer lugar a las personas y en este contexto de incertidumbre continuamos apoyando a nuestros grupos de interés a través de acciones concretas.*

» MOTOR DE DESARROLLO

El **Grupo SanCor Salud** encuentra su origen en Asociación Mutual SanCor Salud, la empresa a través de la cual cuidamos la salud de más de medio millón de argentinos. Con una amplia variedad de coberturas y un servicio prestacional de calidad estamos presentes en todo el país brindando atención a quienes nos eligen.

Estableciendo como valores la cercanía, pasión, compromiso, innovación y experiencia, su misión es asegurar el mejor servicio de salud, comprometidos con la satisfacción de nuestras familias en los momentos más importantes de su vida. Alineado a ello, la visión es 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.

Desde el rol prestacional, el **Centro Médico Vitus** cuenta con los mejores profesionales médicos y más de 30 especialidades, además de servicios de valor como cirugía ambulatoria, Pausa Preventiva, Chequeo Médico Escolar y Atención Espontánea; abierto a toda la comunidad.

Farmavitus es nuestra red de farmacias con sedes en las ciudades de San Francisco, Morteros y Brinkmann. Con el objetivo de sumar valor y complementar el servicio prestacional, nos encontramos analizando la posibilidad de expandir el proyecto a nivel nacional buscando ofrecer alternativas de productos y experiencias positivas en los clientes de dichas ciudades y también de las distintas partes del país.

Trayectoria Seguros S.A. es nuestra empresa de seguros que continúa creciendo con coberturas, asesoramiento y soluciones para la protección de las personas y sus familias, y también para el sector empresarial en su actividad.

A través de **Trayectoria Leasing S.A.** seguimos aportando a la estimulación económica de los emprendedores con propuestas acordes a cada negocio.

Asimismo, estamos presentes en la diaria de nuestros asociados brindándoles la posibilidad de acceder a beneficios exclusivos como el servicio de Turismo, Préstamos Personales y la Tarjeta de Crédito Visa SanCor Salud.

Ampliando el compromiso y la conducta responsable continuamos promoviendo la vida activa y saludable a través de **Fundación SanCor Salud.** De este modo, aportamos al bienestar y el desarrollo de la infancia, adolescencia y grupos vulnerables de las comunidades donde tenemos injerencia.

*Para ampliar información sobre Fundación SanCor Salud consultar el **Capítulo 6: Comunidades más saludables.***

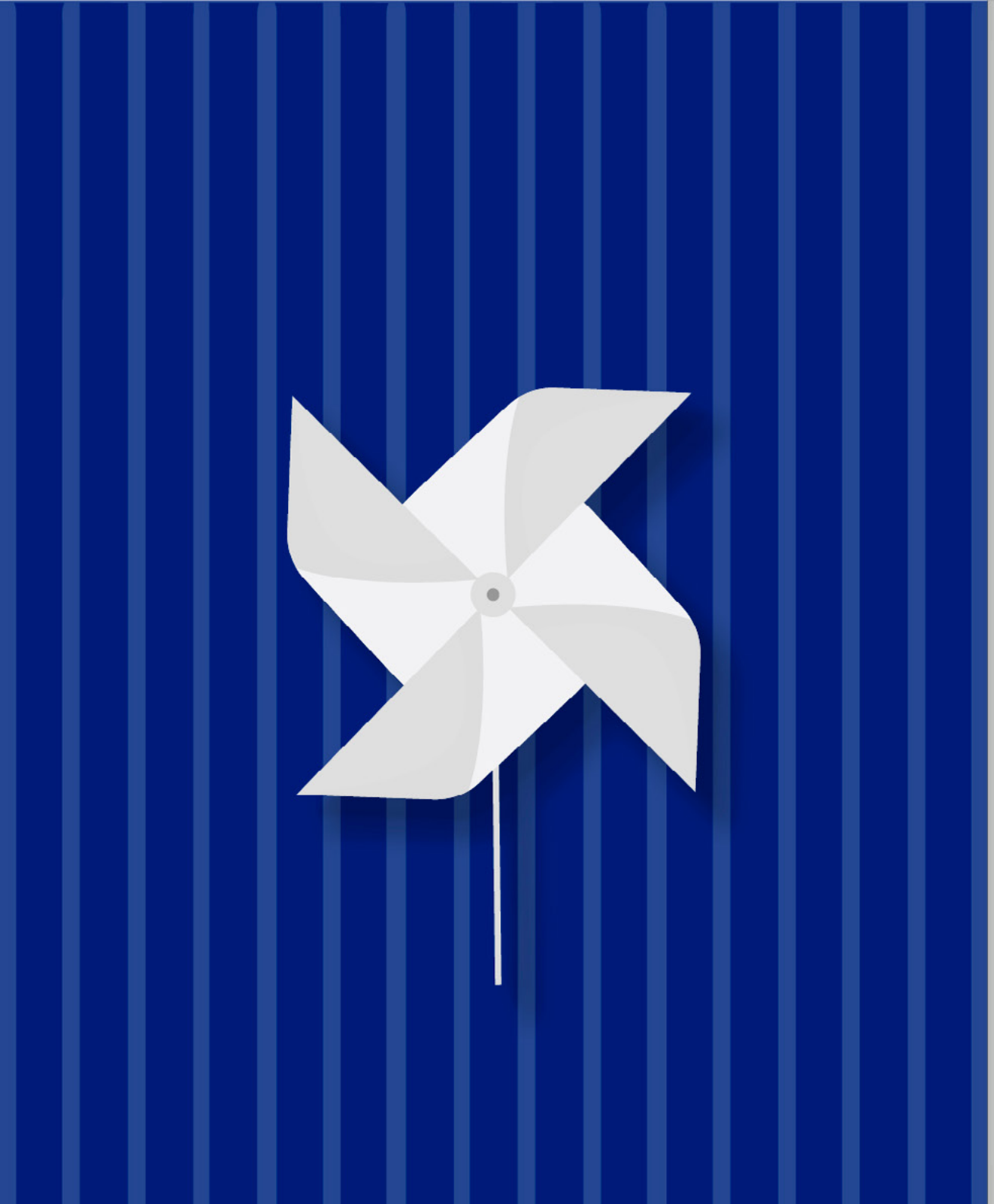
» MARCO ESTRATÉGICO

La Comisión Directiva y la Alta Dirección generan el contexto para los desafíos del Grupo SanCor Salud, a través de las Jornadas de Planeamiento Estratégico; que se desarrollan en el marco de la revisión y proyección anual de crecimiento, ratificando de este modo los rumbos definidos para largo plazo, y ajustando la planificación de cada periodo según lo amerita el panorama actual.

Para el quinquenio 2018-2023 se establecieron los objetivos estratégicos de crecimiento, calidad y rentabilidad que definen el rumbo empresarial, siendo los pilares de decisiones y acciones tácticas de cada período anual.

*En este Reporte se presentan los resultados de la gestión de sustentabilidad del rubro **medicina privada** y la rendición de cuentas de sus temas materiales. La información relacionada con el resto de las compañías del Grupo es presentada en el Anexo de este documento.*

*Frente al contexto actual del **COVID-19**, Farmavitus siendo un rubro esencial de la salud, mantuvo la atención al público, tomando las medidas necesarias para el cuidado de sus colaboradores y clientes, cumpliendo estrictos protocolos de seguridad.*



CAPÍTULO 2

Gestión sustentable

- Sustentabilidad en acción
- Gestión y organización del negocio responsable
- Compromiso con la Agenda 2030
- Compromiso con los Derechos Humanos
- Alianzas y espacios de participación
- Reconocimientos recibidos

» SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN

Nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Empresaria busca promover condiciones de vida saludable, garantizar la calidad de servicio y la transparencia en la gestión del negocio, aportar a la construcción de comunidades más sustentables y cuidar el planeta por las futuras generaciones. Sus cinco ejes son:

- **Reputación y ética:** nos identificamos con la transparencia en la gestión y las buenas prácticas de gobernanza, al tiempo que garantizamos el diálogo con nuestros grupos de interés.
- **Compromiso con la cadena de valor:** enfocados en los principales protagonistas, trabajamos en el fortalecimiento de la relación con nuestros colaboradores, asociados, prestadores, proveedores y entidades.
- **Innovación y calidad:** trabajamos con un fuerte compromiso en la calidad de los servicios, utilizando la mejor tecnología, perfeccionando nuestros procesos, capacitando a todos los colaboradores y estableciendo vínculos con los profesionales más destacados.
- **Cuidado del medioambiente:** reducimos el impacto ambiental y promovemos una conciencia ecológica, contribuyendo con la salud y el bienestar del planeta.
- **Comunidades más saludables:** trabajamos por el bienestar y el desarrollo económico y social de las comunidades de influencia.

» GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL NEGOCIO RESPONSABLE

La **Comisión Directiva** y la **Alta Dirección** promueven los procesos culturales, alientan las iniciativas y el desarrollo en la ejecución de acciones en pos de una empresa sustentable. Aprueban los proyectos y evalúan sus resultados. Asimismo, validan los contenidos del Reporte anual de Sustentabilidad y aprueban los desafíos propuestos para el próximo período. Dicho reporte, así como los balances económicos, informes periódicos y reportes de tablero, permiten a la Comisión Directiva supervisar la gestión del desempeño económico, ambiental y social de SanCor Salud.

El **Grupo Estratégico** de las direcciones, genera el marco de consenso para el desarrollo operativo de la estrategia de sustentabilidad.

La **Gerencia de Marketing** a través de la **Jefatura de RSE** planifica, propone temáticas y proyectos, coordina e implementa el proceso de RSE al tiempo que lleva a cabo las mediciones correspondientes y genera el Reporte de Sustentabilidad. Dicho trabajo cuenta con la participación activa de los **Grupos operativos** y de los **Equipos Interárea** que proveen la información y datos necesarios para la producción de informes y participan en los programas específicos de RSE.

La **Fundación SanCor Salud** a su vez dispone de un equipo de **Voluntarios** conformado por los colaboradores de la empresa que son partícipes activos de determinados programas dirigidos a la comunidad.

CAPACITACIONES EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD

Más de 12 horas de formación vinculadas a la sustentabilidad en las que participaron 5 especialistas de la organización.

UNICEF

▸ Empresas que cuidan: "Primera Infancia Primero".
▸ Primer conversatorio: El cuidado en las empresas en tiempos de COVID-19. La promoción de políticas de conciliación de la vida familiar y laboral, y medidas de prevención, salud e higiene para colaboradores y clientes.
▸ Segundo conversatorio: El cuidado en las empresas en tiempos de COVID-19. Desafíos del cuidado en el retorno gradual al espacio de trabajo.
▸ Conversatorio Empresarial titulado "Teletrabajo, adaptación al lugar de trabajo y apoyo a padres y madres en tiempos de Covid-19".

IARSE

▸ Workshop "ODS y Empresas".
▸ "Equidad de Género: Cómo acelerar la conciencia sobre el tema".
▸ Networking Virtual "La transición a la Economía Circular: Estrategias para gestionar residuos".
▸ Networking Virtual "¿Cómo hacen los que hacen? Decisiones importantes en la Gestión Sustentable durante y post Pandemia".
▸ Networking Virtual "¿Cómo hacen los que hacen? La nueva normalidad y los desafíos de la Gestión Sustentable".
▸ Networking Virtual "¿Cómo hacen los que hacen? La Gestión Sustentable como factor de diferenciación ante un nuevo contexto".
▸ Networking Virtual "¿Cómo hacen los que hacen? Repensar la nueva normalidad con foco en la Sustentabilidad".

CLUB IFREI

▸ 1° Encuentro del Club IFREI: "¿Cómo liderar y potenciar equipos virtuales?".
▸ Presentación Virtual V Guía Buenas Prácticas.

CONCIENCIA

▸ Ciclo de Webinarios Co Creando Conciencia #LiderazgoSustentable.
▸ "Reportes de sustentabilidad: Transparencia en la rendición de cuentas".

DIÁLOGO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

En pos de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados y del desarrollo organizacional, el Gobierno Corporativo mantiene un vínculo comunicacional que se extiende hacia adentro de la empresa y también hacia los asociados. Bajo un programa de encuentros, las Asambleas Anuales contribuyen a fortalecer el diálogo y transmisión de la información.

Asimismo, la Comisión Directiva realiza reuniones mensuales en las cuales se abordan y evalúan iniciativas derivadas de cada Dirección y sus Gerencias.*

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

» COMPROMISO CON LA AGENDA 2030

Con una visión clara sobre nuestro recorrido hacia la sustentabilidad seguimos avanzando y uniendo el propósito del impacto social, económico y ambiental de la empresa con los valores y objetivos que nos guían y forman parte de un cambio cultural que atraviesa la organización en todos sus niveles.

Nuestro reto está en traducir el compromiso con una conducta responsable en la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nuestra Estrategia de Responsabilidad Empresaria; ayudándonos a identificar futuras oportunidades de negocio, nuevas posibilidades para generar productos y servicios, establecer alianzas y fortalecer el vínculo con nuestros grupos de interés.

En este compromiso manifestado con la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y alineados con los diez principios del Pacto Mundial, llevamos a cabo una integración más profunda del valor de la sostenibilidad empresarial y de nuevos incentivos y recursos, a fin de ser más eficientes en las actividades propias del negocio.

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN UN CONTEXTO DE PANDEMIA

Sin dudas hoy, ante la emergencia mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desarrollados por Naciones Unidas en 2015 cobran relevancia, porque ratifican que los 17 temas planteados en la Agenda Mundial 2030 siguen siendo los más desafiantes para el planeta.
En nuestra gestión responsable del negocio contribuimos con los ODS 3, 4, 5, 8, 10, 12, 16 y 17. Sin embargo, ante la crisis generada por el COVID-19 identificamos la contribución a los principales ODS sobre los que debemos reforzar el aporte.

NUESTRO APORTE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y SUS METAS

A continuación, presentamos nuestra contribución a través de indicadores concretos que se relacionan con las metas específicas de la Agenda 2030.

*Para conocer más sobre los ODS y sus metas, ingresá a **un.org***

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

8.264 mamás y **10.033** bebés del **Programa Materno Infantil**

5.247 **kits Bebé** entregados

531.988 personas con cobertura de salud

1.220 prestaciones brindadas **en cursos preparto**

67 licencias por **maternidad** para colaboradoras

52 **Asociadas** accedieron al tratamiento de **extracción de células madre**

Calendario oficial de **vacunación** cubierto al **100%**

34.373 asociados adheridos al programa de **Patologías Crónicas y salud Reproductiva**

Pausa PREVENTIVA CITA CON TU SALUD

2.280 controles de medicina preventiva

414 niños se realizaron el **Chequeo médico escolar**

Revista "Vida&Salud" al alcance del **100%** de los asociados.

+ de 1 MILLÓN de personas alcanzadas en campañas de concientización

+ de 100 participantes en el **Programa Empresas Saludables**

82.985 vacunas de la **Campaña de vacunación antigripal**

+ de 500 personas alcanzadas en el **Día Mundial de la lucha contra el Sida**

2 Lactarios para colaboradoras

El **100%** de los colaboradores tiene el Plan S3500

250.570 personas alcanzadas con **SanCor Salud se mueve con vos**

846.224 asociados adheridos a **Supra Salud**

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

4 escuelas rurales apadrinadas y
+ de 350
alumnas y alumnos

$4.500.000
donados a **UNICEF** en campaña **AyuDAR por la educación**

63%
colaboradoras **mujeres**

37%
colaboradores **hombres**

Formación educacional en la **Universidad SIglo XXI** para colaboradores

56 Voluntarios
participan en la implementación de programas por la comunidad

44%
colaboradores entre **30 y 39 años**

Igualdad de políticas remunerativas según **género**

11.168
colaboradores capacitados en la **Universidad de SanCor Salud**

UNI • NUESTRA UNIVERSIDAD
#SOMOSENTRENAMIENTO
244
cursos a colaboradores a través de la **Universidad de SanCor Salud**

Igualdad en los **procesos de selección**

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducir la desigualdad en y entre los países

206.632
Prestadores

2.455 proveedores
100% nacionales

463 ingresos de nuevos colaboradores

unicef
Participación en el programa **Empresas que cuidan**, junto a **UNICEF** Argentina

0 casos de **discriminación** en el entorno laboral

78% menos de **papel** en el envío de comunicaciones a asociados y prestadores

100% de los colaboradores permanentes acceden al **Programa de beneficios**

6 colaboradores en el **Programa de jubilaciones "Acompañar"**

Ambientes libres de humo, evaluación de puestos de trabajo, entrega de dispositivos ergonómicos; brigada de emergencias.

UN GLOBAL COMPACT

Participación en la **Mesa de Trabajo de Derechos Humanos** de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas

Miembros de la **Comisión de Género** del Consejo Publicitario Argentino

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES — Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Uso responsable del agua.
Reducción del **51%** de consumo

Separación de residuos en Sede Central a través de la campaña **Tirá al Verde**

1.325 kilos de **residuos patológicos** gestionados en VITUS

100% menos de papel en el proceso de **emisión de pagos a prestadores y proveedores**

Recibos de haberes de colaboradores
100% digitales

260.123
asociados adheridos a la **factura digital**

143.938
descargas de asociados de la **credencial digital**

+ de 10.000 tapitas donadas y recicladas por **Garrahan** y **4857** kilos de **papel reciclado**

70% de muebles **subastados internamente**

Agenda de colaboradores
100% digital

500 kg
de residuos informáticos de la empresa reutilizados

107,72 toneladas menos de papel con la digitalización del proceso de Alta de asociados desde 2017

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS — Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas

Políticas **anticorrupción**

Código de Conducta disponible para el **100%** de los colaboradores

2 CoP presentadas ante **Pacto Global de Naciones Unidas**

7 años de **revisión de cuentas a través de Reportes de Sustentabilidad**

Formalmente comprometidos con el respeto y la promoción de los **Derechos Humanos con la Nueva Política**

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS — Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Red Argentina de **Pacto Global**

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (**IARSE**)

Centro Conciliación Familia y Empresa

UNICEF Argentina, programa **"Empresas que cuidan"**

Donación de tapitas al **Hospital Garrahan**

Padrinazgo de escuelas rurales a través de **APAER**

Padrinazgo de **espacios verdes** junto a la Municipalidad de Sunchales

» COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Como empresa dedicada a la salud, somos conscientes de la importancia de ésta como derecho fundamental para todos los seres humanos. Invertimos en el desarrollo y la aplicación de tecnología para brindar soluciones diferenciales y nos enfocamos en la prevención, seguridad y salud de colaboradores, asociados, prestadores, proveedores y comunidad en general, respetando el derecho a la vida, a la libertad y la seguridad.

Presentamos nuestra primera Política de Respeto por los Derechos Humanos que establece nuestro compromiso expreso de respetar los Derechos Humanos de todas las personas que participen en la gestión de nuestras actividades y establecer progresivamente, mecanismos para identificar posibles impactos de su actuación.

Esta Política transversal a todos los niveles de la compañía, se enmarca en nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Empresaria y su proceso de aplicación.

Nuestro compromiso y expectativas de Promoción y Respeto de los Derechos Humanos contempla estos lineamientos internacionales, para con todos los grupos de interés con los que interactuamos:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”.
- Los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.
- Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Los Derechos del Niño y Principios Empresariales de Unicef, Save de Children y Pacto Global.
- Los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de ONU WOMEN.

Para conocer más sobre nuestra Política de Derechos Humanos consultar ***sancorsalud.com.ar/sustentabilidad***

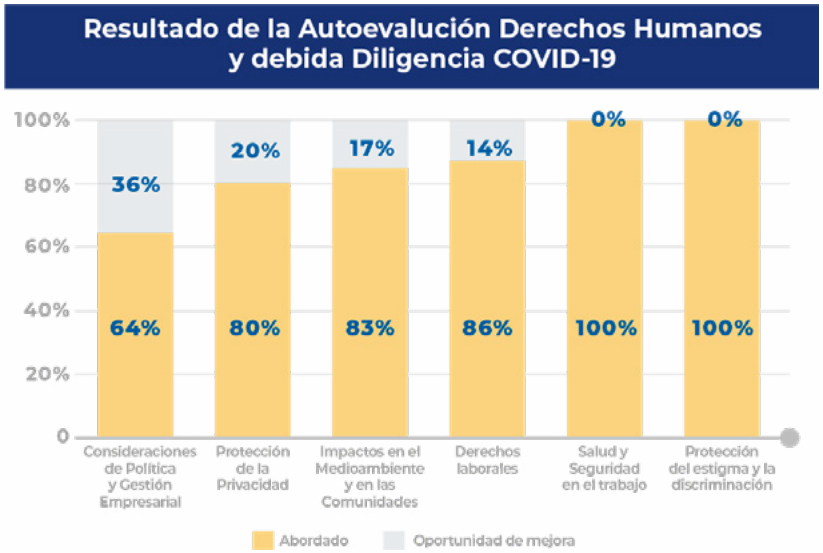
Durante el período 2019/2020 participamos de la mesa de trabajo por los derechos humanos de la ***Red Argentina de Pacto Global,*** *un espacio que propicia el diálogo e intercambio de experiencias para fomentar el respeto de los derechos humanos dentro de las organizaciones.*

AUTOEVALUCIÓN DEL IMPACTO DEL COVID-19 SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

En 2020 realizamos un ejercicio para evaluar nuestra posición respecto a los Derechos Humanos en el contexto generado por la pandemia. Para ello nos basamos en el documento de Naciones Unidas “Derechos Humanos y Debida Diligencia. Auto-evaluación Rápida Covid-19 – UNDP y B+HR, 2020”.

Las acciones o iniciativas evaluadas se organizan a lo largo de tres etapas de la crisis del COVID-19: Preparación, Respuesta y Recuperación, y abarcan las siguientes temáticas: Salud y seguridad en el trabajo, derechos laborales, impactos en el medio ambiente y en las comunidades, protección de la privacidad y prevención del estigma y la discriminación.

Si bien esta autoevaluación rápida no es un instrumento exhaustivo de debida diligencia en materia de derechos humanos, nos permitió obtener una visión parcial pero informativa de las acciones implementadas en la materia en este contexto tan desafiante. Este análisis fue el punto de partida para el armado de la nueva Política de Respeto por los Derechos Humanos .



PERSPECTIVA DE GÉNERO

Asumiendo un compromiso con los derechos humanos, la equidad y la diversidad, trabajamos para integrar la temática de **igualdad y la problemática de violencia de género** en distintas campañas virtuales de concientización y sensibilización llevadas a cabo desde Fundación SanCor Salud. De esta forma, nos proponemos pensar nuestras acciones y comunicaciones desde la perspectiva de género, y transmitirlo a la comunidad en general.

QUE NO SEA RARO

Reivindicamos la lucha por la igualdad de oportunidades y derechos para las mujeres bajo el mensaje de concientización **“Que no sea raro”**. Buscamos naturalizar hechos que anteriormente acrecentaban las desigualdades entre hombres y mujeres apostando a promover una mirada de respeto, inclusión e igualdad de oportunidades. Reflexionamos sobre los logros alcanzados por las mujeres en materia de igualdad de género para acompañarlas en la generación de nuevos cambios a futuro. En este sentido, mediante una campaña digital generamos conciencia e interpelamos a los usuarios. Visibilizamos la situación actual del género femenino promoviendo la imagen de mujeres libres, independientes, que se involucran y alzan su voz para erradicar toda forma discriminatoria.

» ALIANZAS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Para llevar a cabo iniciativas y obtener resultados exitosos continuamos trabajando en red y estableciendo alianzas construidas sobre principios, valores y metas compartidas.

Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas: Continuamos apoyando los diez principios del Pacto Mundial, comprometiéndonos e integrándolos a nuestra estrategia. Desde 2018, presentamos nuestra Comunicación para el Progreso ante Naciones Unidas a través del correspondiente Reporte de Sustentabilidad. Además, participamos en la mesa de trabajo sobre Derechos Humanos con el objetivo de hacer más efectiva nuestra gestión sobre dicha temática.

Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE): Como miembros conectados desde 2019 participamos de cada iniciativa e intercambiamos experiencias con otras instituciones y empresas, permitiéndonos orientar aún más nuestra labor y prácticas de la Responsabilidad Social.

Centro de Conciliación Familia y Empresa (IAE Business School - Universidad Austral): Asumiendo la responsabilidad de trabajar sobre conciliación familia-trabajo, estamos presentes dentro de esta red de empresas promotoras de prácticas y temáticas en torno a la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias.

UNICEF Argentina: El compromiso con UNICEF Argentina continúa activo a través de la participación en las iniciativas de la organización y también con presencia dentro del programa "Empresas que cuidan" donde garantizamos la implementación de políticas de conciliación y cuidado.

Consejo Publicitario Argentino: Como socios del Consejo Publicitario Argentino compartimos campañas y acciones de la Fundación SanCor Salud para su difusión y promoción de causas sociales en los medios y redes de dicha organización.

Participación en entidades públicas y privadas

Seguimos participando en diversas organizaciones públicas y privadas, asociaciones y federaciones; aportando a la puesta en marcha de acciones beneficiosas para el conjunto.

▸ 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.

▸ Alianza del Mutualismo en América (AMA): a través de la Federación Argentina de Mutuales de Salud (FAMSA), estamos representados en AMA, donde FAMSA ocupa un lugar en la Junta de Vigilancia.

▸ Unión Argentina de entidades de Salud (UAS): a través de la Federación Argentina de Mutuales de Salud (FAMSA), estamos representados en la UAS.

▸ Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas (ACAMI).

▸ Confederación Argentina de Mutualidades (CAM): a través de la Federación Argentina de Mutuales de Salud (FAMSA), estamos representados en ACAMI, donde la Federación integra la Comisión de Salud, y Comisión de Equidad de Género.

▸ Fundación SanCor: ocupamos la Secretaría.

▸ Federación de Centros Juveniles Agrarios Cooperativistas Zona SanCor: somos miembros del Consejo Asesor.

▸ Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES): desarrollamos 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): contamos con participación a nivel provincial, ocupando el cargo de Fiscal Suplente 2°.

▸ Cámara de Turismo Rural Receptivo del Centro Comercial Industrial y de la Producción Sunchales.

▸ Fundación Libertad.

▸ Fundación Mediterránea.

▸ Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).

» RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

DISTINCIONES RSC

Recibimos este reconocimiento dentro de la Categoría Empresas por la Campaña #ayuDAR, con la que nos propusimos trabajar en red con UNICEF Argentina para generar una iniciativa de cooperación en uno de sus programas solidarios que permite que más de 1.500 chicos, chicas y adolescentes que viven en parajes rurales puedan seguir estudiando.
Dicha premiación tiene la finalidad de reconocer y estimular las actividades sustentables, solidarias, de responsabilidad social y de bien público; a fin de generar conciencia e involucramiento de los distintos actores.

PREMIOS MERCURIO

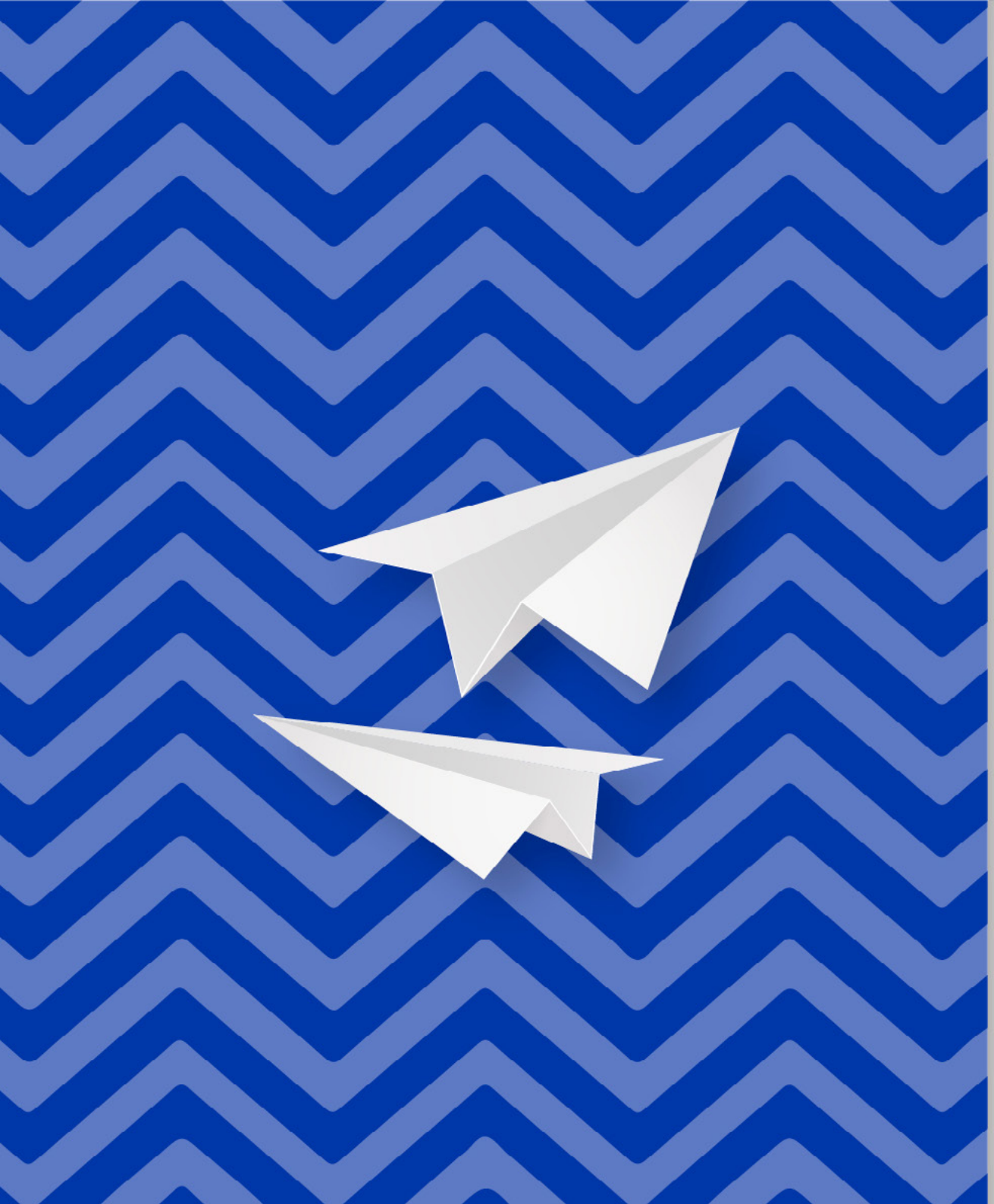
Sentimos el orgullo de ser multipremiados, recibiendo los galardones de más alto nivel en tres categorías dentro del rubro Grandes Empresas. Fuimos distinguidos por la Campaña Institucional “Saludablemente”, el Caso de Marketing Interno y el Proyecto Línea Empresa. La Asociación Argentina de Marketing (AAM) nos premió destacando el trabajo colectivo y transformador que acompaña el exponencial crecimiento de nuestro Grupo.

PREMIOS EIKON 2019

Nuestra empresa fue merecedora del Galardón Plata en la categoría Publicidad Institucional/Campaña General por la presentación de nuestra Campaña Institucional “Saludablemente”. Este proyecto comunicacional se destacó por la estrategia creativa y por estar diseñado en etapas y formatos que permitieron un amplio despliegue, logrando enfatizar la importancia de las elecciones saludables para alcanzar una vida plena, bajo un concepto democratizador de la salud.

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

Por segundo año consecutivo, fuimos elegidos por el Centro Walmart Conciliación Familia y Empresa del IAE Bussiness School para formar parte de su V Guía de Buenas Prácticas, que reconoce el trabajo de las compañías en la implementación de iniciativas que permitan conciliar dos órdenes fundamentales de la vida, como son la familia y el trabajo.
En esta oportunidad, el reconocimiento se centró en el desarrollo del Ciclo de Charlas sobre Salud Emocional y la Campaña Institucional “Saludablemente”. A través de propuestas como estas, promovemos una mirada sobre las familias y las personas, que contempla la diversidad y destaca el rol de los vínculos saludables.



CAPÍTULO 3

Reputación y ética

- Gobernanza
- Transparencia e integridad con nuestros grupos de interés
- Código de conducta
- Gestión del riesgo corporativo
- Crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo

» GOBERNANZA

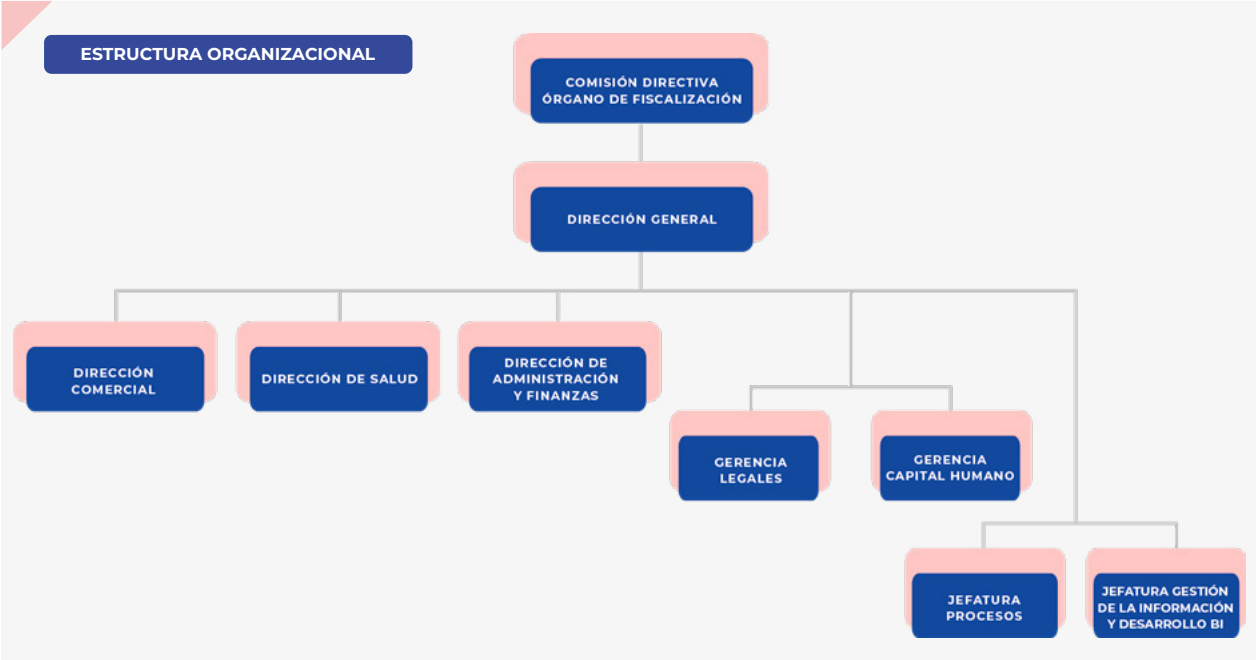
Nuestro Gobierno Corporativo está conformado por la Comisión Directiva, el Órgano de Fiscalización y la Alta Dirección, que garantizan con transparencia la puesta en marcha de estrategias y acciones para el crecimiento sostenible del Grupo SanCor Salud.

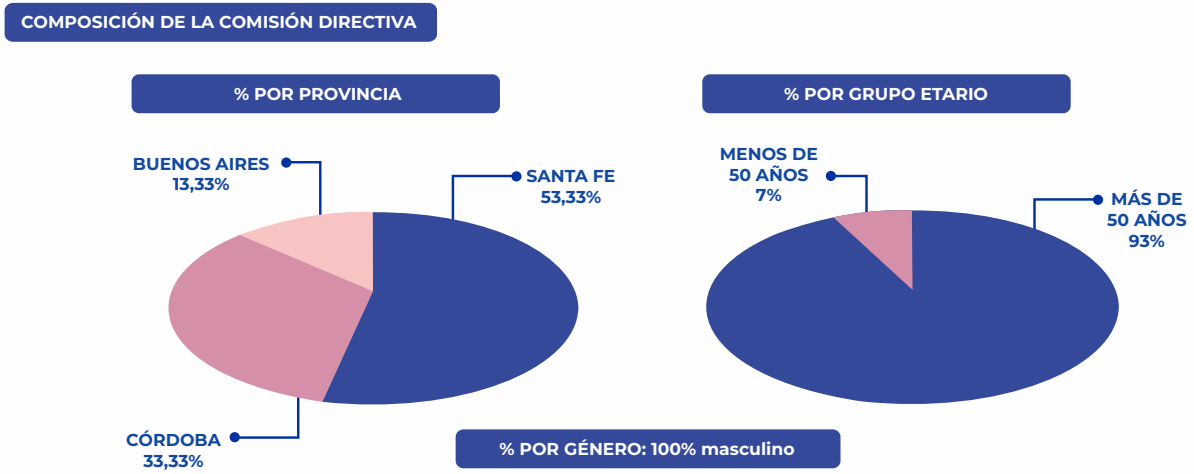
Esto también implica analizar temáticas y abordar acciones relacionadas con la sustentabilidad, estimulando iniciativas y acompañando el recorrido del plan de trabajo definido.

COMISIÓN DIRECTIVA – PERÍODO 2019-2020

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

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	AÑOS CONSECUTIVOS EN LA COMISIÓN
Presidente	Beletti, Fernando Daniel	6
Vicepresidente	Piovano, Néstor Domingo	6
Secretario	Barcarolo, Eduardo Isaac Honorio	6
Prosecretario	Novara, Marcelo José	2
Tesorero	Tamagnone, Juan Miguel	3
Protesorero	Ferrero, Adolfo Valentín	2
Vocales Titulares	Morgavi, Jorge Mario	1
	Salera, Oscar Juan	1
	Garrone, Ricardo Alberto	1
Vocales Suplentes	Vicente, Germán	1
	Rosetti, Alberto Eduardo	1
	Astesana, Ariel René	1
	Fagiano, Alberto	1
	Perracino, Néstor Fabián	1
	Sánchez, Jorge Luis	1





Comisiones de trabajo

▸ Comisión de Salud, Marketing y Atención a los asociados: Tiene a su cargo el tratamiento de los siguientes temas: Servicio de Salud; Marketing; Comunicación y Calidad; Ingresos, Egresos, Atención y situación General de asociados.

▸ Comisión de Administración, Legales y Servicios Mutuales: Encargada de temas referidos a Administración; Legales y Recursos Humanos; Servicios Mutuales; Servicio de Turismo; Finanzas y Ayuda Económica Mutual.

Capacitación y competencia de la Comisión Directiva y el Órgano de Fiscalización

Los integrantes de la Comisión Directiva y el Órgano de Fiscalización se mantienen informados sobre temáticas relacionadas al negocio de la salud para poder hacer frente a los desafíos que impone el sector.

En este sentido, la Comisión Directiva y el Órgano de Fiscalización participaron de capacitaciones llevadas a cabo por la Federación de Centros Juveniles, Agrarios Cooperativistas Zona SanCor, donde se abordaron temáticas que contribuyen a la formación de líderes. Asimismo, estuvieron presentes en conferencias a cargo de distintas personalidades políticas y profesionales de la economía, organizadas por Fundación Mediterránea y Fundación Libertad de las cuales somos socios.

ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN

Controla la función administrativa de la empresa, garantizando la seguridad y transparencia en la gestión.

ALTA DIRECCIÓN

Establece las metas de la compañía y fomenta una cultura empresarial basada en la innovación y sostenibilidad del negocio. Se conforma por la **Dirección General** y dependen de ella la **Dirección Comercial**; **Dirección de Salud**; y **Dirección de Administración y Finanzas,** junto a Gerencias de Áreas y Departamentos.

CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	AÑOS CONSECUTIVOS EN LA COMISIÓN
Órgano de fiscalización titular	Pochettino, Luis María	6
	Altuna, Miguel Omar	2
	Continelli, Carlos José	1
Órgano de fiscalización suplente	Illa, Juan Carlos	1
	Barcarolo, Luis	1
	Mandrile, Oscar Roberto	1

Para conocer sobre la nominación, selección, evaluación y remuneración de nuestro Gobierno Corporativo consultar el Anexo de este documento.

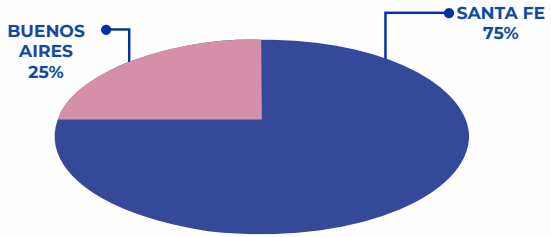
Capacitaciones

▸ V Seminario de Ética en el Gerenciamiento de la Salud 2019, Ciclo de Coyuntura Económica organizado por IDEA, 22° Congreso Argentino de Salud – ACAMI y en el 15° Coloquio "Buscando el acercamiento entre los Jueces y las Ciencias" organizado por ACAMI.

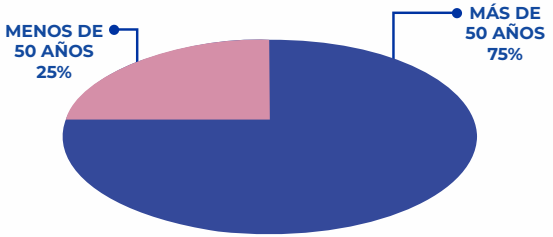
DIRECTOR GENERAL	DIRECTOR COMERCIAL	DIRECTOR DE SALUD	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DR. FERNANDO WERLEN	DANIEL GONZÁLEZ	DR. JORGE LOMBARDO	C.P.N. RUBÉN MARTINA

COMPOSICIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

% POR PROVINCIA



% POR GRUPO ETARIO



% POR GÉNERO: 100% masculino

» TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Disponemos de normas corporativas que garantizan el cumplimiento del compromiso ético asumido con nuestros grupos de interés, a través de un modelo de gestión transparente que incluye comunicación de estrategias, programas, acciones de sustentabilidad y diálogo.

POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN

Nuestros procedimientos anticorrupción son comunicados a toda la empresa a través de capacitaciones y auditorías periódicas e internas. Al mismo tiempo, los colaboradores pueden acceder y consultar libremente el **Manual de Prevención contra el Lavado de activos y el Financiamiento del Terrorismo** -creados de acuerdo con normativas de Unidad de Información Financiera (UIF)-; el **Manual Antifraude y las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales.**

Prevención contra el Lavado de activos y el Financiamiento del Terrorismo (PLA)

Cumplimos con las normas locales, nacionales e internacionales vigentes extensivas a Directivos, colaboradores del Grupo SanCor Salud y clientes. En este sentido, todos los miembros del personal en contacto con los clientes deben conocer las normas de lavado de dinero y la gravedad de su incumplimiento. Tanto en el vínculo personal como en el ingreso y egreso de fondos, exigimos la documentación apropiada. Asimismo, monitoreamos el comportamiento para identificar operaciones inusuales relacionadas con la actividad declarada, qué motivó la contratación del servicio y el proceso continuo de la relación de negocios.

Dichas políticas, son definidas y actualizadas según las exigencias regulatorias 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

Aplicamos los mecanismos y procedimientos necesarios en el aseguramiento y gestión de siniestros para prevenir el fraude en la actividad, principalmente en la realizada a través de Trayectoria Seguros S.A.

Para garantizar tal fin, disponemos de un Manual de Fraude, recibimos asesoramiento de la Superintendencia de Seguros de la Nación y llevamos a cabo tareas semestrales que dicho organismo establece dentro de un programa de Control Interno. De ese modo, ejecutamos las disposiciones vigentes e iniciamos acciones en las distintas áreas de la empresa a fin de evitar fraude, disminuir costos e impedir actividades ilícitas.

Además, contemplamos la posibilidad de fraude por parte de los asociados identificando el falseamiento de información en la Declaración Jurada de Salud, por lo que capacitamos a los colaboradores y establecemos procesos de detección para que puedan abordar el control prestacional y delinear planes de acción.

Protección de datos personales

Guiamos nuestra política de confidencialidad a través del Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales aplicable a clientes, colaboradores y proveedores, lo que nos permite responder a la legislación vigente: Ley N.° 25.326 de Protección de Datos Personales y su Decreto Reglamentario 1558/2001.

Mediante la implementación de diversos mecanismos, los asociados titulares pueden conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos suministrados o revocar la autorización otorgada en cuanto al uso de sus datos y su declaración de veracidad.

» CÓDIGO DE CONDUCTA

El respeto por los derechos humanos y la integridad de las personas es parte esencial de nuestro **Código de Conducta**, por lo que asumimos el compromiso de trabajar en la prevención, la seguridad y la salud respetando el derecho a la vida y a la libertad.

El Código manifiesta la responsabilidad con los grupos de interés y la forma en que debemos conducirnos en el ámbito laboral, frente a otros y frente a la propia empresa, alcanzando a todos los colaboradores y a cada una de las compañías del Grupo. En este sentido, la conducta personal y profesional de todas las personas que conforman el Grupo SanCor Salud se rige en base al Código de Conducta.

Dichas pautas forman parte de la estrategia del Grupo SanCor Salud y son de gran importancia para mejorar la convivencia, propiciar un desempeño óptimo y generar un buen clima de trabajo. A fin de preservar los **valores éticos y humanos que guían nuestro accionar**, proteger la reputación del Grupo y facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, durante el Ejercicio 2019-2020 revisamos y actualizamos sus contenidos para alinearlos a normativas nacionales e internacionales como el Pacto Global y sus Principios.

Además, para garantizar un servicio de excelencia, contamos con el **Manual de Buenas Prácticas en el ámbito laboral** que expresa los lineamientos básicos que los colaboradores deben cumplir.

Durante el último Ejercicio implementamos un plan de comunicación interno sobre el Código de Conducta alcanzando al 75% de la compañía. El documento se encuentra disponible online en la intranet del Grupo y difunde un canal interno y confidencial de denuncias a través del correo electrónico **conducta@sancorsalud.com.ar.**

» GESTIÓN DEL RIESGO CORPORATIVO

Potenciamos nuestra capacidad para identificar posibles riesgos y responder rápidamente a los cambios, creando estrategias que nos permitan mitigar sus efectos y generar entornos más resilientes ante diferentes situaciones e impulsando un marco de aplicación de acciones, a fin de crear valor y ser más competitivos.

Cada área tiene la responsabilidad de identificar eventos y gestionar 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; y se tienen en cuenta temáticas relacionadas con la situación económica atravesada por el país, índices de inflación, situación cambiaria, gastos propios de personal, entre otros.

Por su parte, en el Ámbito de la Salud se tienen en cuenta las variables relacionadas a los consumos de salud y las propias de esta pandemia; así como las innovaciones que impactan en los costos y uso del servicio. Principalmente desde la Dirección de Salud se llevó a cabo el monitoreo de la situación a nivel mundial y nacional, a fin de determinar las intervenciones ante detección de casos positivos. También, en cada uno de estos análisis contemplamos el riesgo relacionado a la corrupción.

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

Contamos con auditorías internas y externas que examinan y evalúan los sistemas de información lo que nos permite tomar decisiones confiables, promover un accionar transparente y trabajar de forma unificada sobre una gestión responsable.

La gestión del riesgo en cada ámbito es monitoreada 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 variables e indicadores críticos que puedan impactar en la continuidad y sostenibilidad del negocio.

» CRECIMIENTO RENTABLE, SOSTENIBLE Y A LARGO PLAZO

En este contexto de pandemia, asegurar la sostenibilidad del negocio y los servicios que ofrecemos es prioritario. Por ello, los resultados de este período son producto de la celeridad puesta en las distintas acciones que desde el Grupo SanCor Salud llevamos a cabo para readaptarnos, fortalecernos y seguir avanzando hacia el crecimiento y la competitividad.

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS-FINANCIEROS DEL GRUPO SANCOR SALUD	30/06/2020*
Valor Económico Directo Creado	
Recursos Ordinarios	28.230.385.774
Recursos de las Inversiones Financieras	818.189.955
Otros Recursos	5.947.820
Total	**29.054.523.550**
Valor Económico Distribuido	
Gastos Ordinarios	24.332.569.603
Sueldos y Cargas Sociales	3.603.354.732
Costos Proveedores de Capital	-35.773.294
Inversiones en Bienes de Uso y Propiedades de Inversión	232.087.648
Inversiones en la Comunidad	276.611
Impuestos	101.835.379
Otros Egresos	6.469.863
Total	**28.240.820.542**
Valor Económico Retenido	**813.703.008**
EBITDA	**197.679.730**
Superávit del Período	**848.270.003**
Capitalización Total	
Patrimonio Neto	4.236.603.492
Participación de Terceros en Sociedades Controladas	19.297.504
Pasivo No Corriente	896.233.762
Pasivo Corriente	5.862.021.048
Total Patrimonio Neto y Pasivo	**11.014.155.806**
Activos Totales	**11.014.155.806**

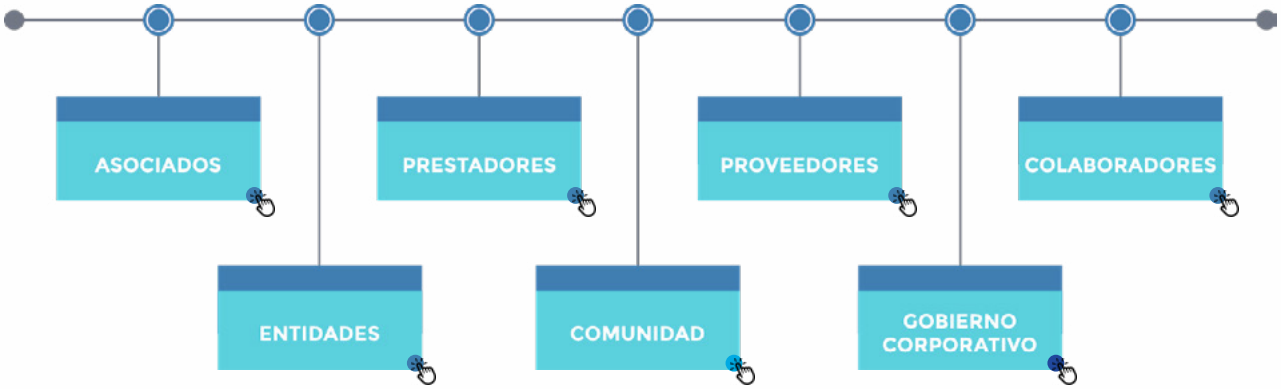
**Valores expresados en pesos argentinos.*

CAPÍTULO 4

Compromiso con la cadena de valor

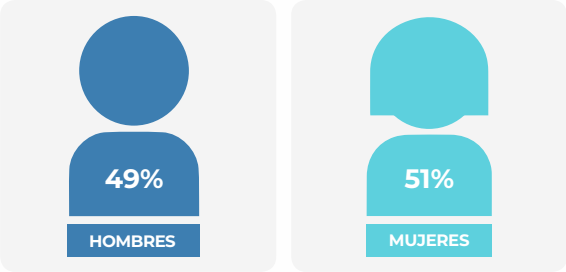
- Asociados
- Colaboradores
- Prestadores
- Proveedores
- Entidades

Desde siempre y aún más en estos tiempos, estamos cerca cuidando la salud, conociendo y comprendiendo las necesidades de cada una de las personas que intervienen en nuestra cadena de valor. Este contexto nos convoca a adaptarnos constantemente desde un enfoque estratégico y con un proyecto de inversión económico y social que nos permite crear mayor valor en el servicio y en los productos que ofrecemos, así como también en el contacto con cada grupo de interés.

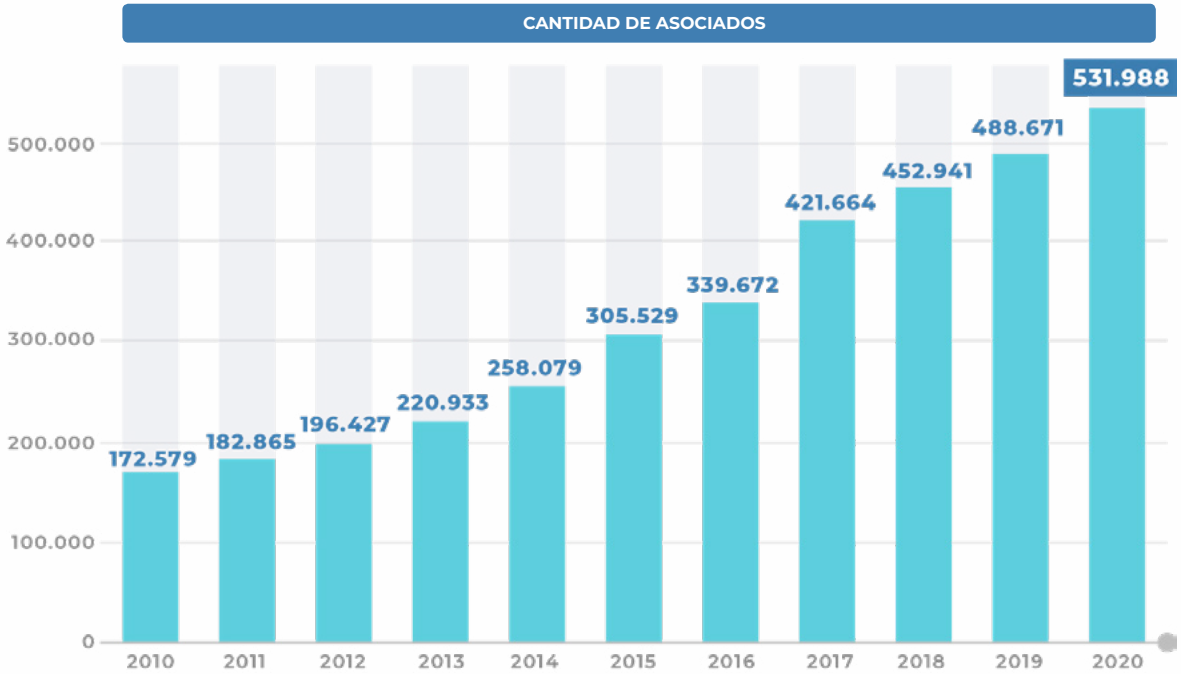


» ASOCIADOS

Medio millón de asociados y asociadas, son medio millón de necesidades, experiencias y elecciones saludables distintas; vínculos en los que estamos presentes día a día para que cada una de estas personas puedan contar con un plan de salud a su medida y coberturas de calidad.



*El **44%** de nuestros asociados corresponde al segmento que va desde los **21 a los 40 años**.*



Para conocer más sobre el perfil de nuestros asociados consultar el Anexo.

ACCESIBILIDAD

Tenemos un compromiso con cada persona y familia. Estamos presentes en cada edad, etapa de la vida y momento de quienes nos eligen con alternativas en salud que se adaptan a las distintas realidades socio económicas. Por eso, en SanCor Salud las personas pueden encontrar un servicio a su medida a través de distintas opciones de líneas y planes. Nuestras propuestas en medicina integral llegan al mercado a través de la amplia gama de planes.

Para conocer más sobre los Planes de SanCor Salud y su cobertura ingrese a ***sancorsalud.com.ar***

staff médico

SanCorSalud

Atención diferencial, gestiones online y una conveniente relación costo y cobertura en un servicio de salud accesible para todos.

Para conocer más sobre los Planes de Staff Médico y su cobertura ingrese a ***staffmedico.com.ar***

Gen

SanCorSalud

Una línea exclusiva para los más jóvenes y una alternativa que cuenta con coberturas especialmente pensadas para cuidar a este grupo de clientes entre los 18 y 35 años. Se destaca por sumar beneficios tales como reconocimiento en ortodoncia hasta los 35 años, asistencia al viajero en todo el mundo, guardería para mascotas y acceso a una plataforma de música ilimitada.

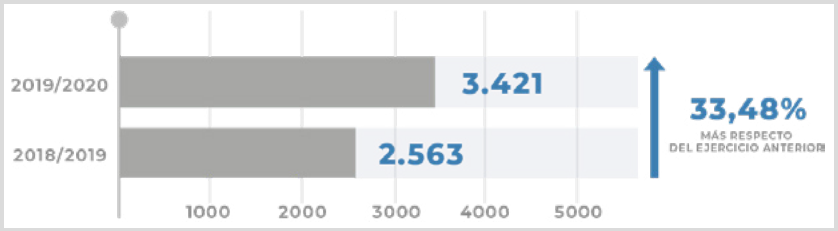
Para conocer más sobre la línea Gen ingrese a ***gensancorsalud.com.ar***

línea empresa

SanCorSalud

Una propuesta para acompañar al empresariado argentino en el cuidado de su gente. ***Línea Empresa división Agro, Industria, Servicios y Negocios****, son las opciones que nos permiten llegar al segmento corporativo, con beneficios especiales y ventajas estratégicas -como ampliación de coberturas, mayores descuentos en medicamentos, reconocimientos en prótesis y odontología, entre otros-, para acompañar el progreso desde el cuidado de la salud.*

Convenios Corporativos



Programa empresas saludables

El servicio integral exclusivo para el segmento se complementa con el ***Programa Empresas Saludables*** *mediante el cual acompañamos a nuestros clientes como aliados en su crecimiento empresarial.*

Este programa contempla charlas y capacitaciones in company de temáticas variadas de acuerdo a cada segmento, como por ejemplo Oratoria y Técnicas de Expresión, RCP, Alimentación Saludable y Liderazgo y Gestión. Durante este periodo se realizaron ***6 charlas*** *de las cuales participaron* ***150 personas.***

SANCOR SALUD en línea

TU MÉDICO CERCA, AUNQUE ESTÉS LEJOS

Ante el establecimiento del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, SanCor Salud en Línea -nuestro servicio de videoconsulta- fue una herramienta fundamental para que todos los asociados puedan continuar accediendo a la atención médica. A través de la misma, buscamos garantizar la seguridad en el contacto con los prestadores desde un formato virtual.

Para más información sobre SanCor Salud en Línea, consultar ***Capítulo 5: Innovación y Calidad.***

Acompañar siempre es nuestro compromiso, más aún en contextos adversos como el de la emergencia sanitaria, donde debemos brindar una especial contención para seguir priorizando la salud y seguridad de las personas. Desde SanCor Salud estamos junto a nuestros asociados.

SANCOR SALUD
SE MUEVE CON VOS.

El mundo nunca deja de moverse. Incluso en la mayor quietud, dejemos nuestra mejor huella.

Bajo esta premisa creamos ***SanCor Salud se mueve con vos****, un programa transversal a la compañía que busca mantener y reforzar el vínculo con cada asociado, comprendiendo su situación real y moviéndonos con él. Por eso, en diferentes instancias de contacto e identificando sus posibles necesidades, les presentamos opciones acordes a cada momento de la vida y brindamos asesoramiento para que juntos encontremos la mejor alternativa en sintonía con sus circunstancias.*

Desde el comienzo de esta iniciativa nos contactamos con nuestros asociados en 250.570 oportunidades.

SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS ASOCIADOS

Todos nuestros productos responden a lo estipulado en el **Programa Médico Obligatorio** (PMO) y cuentan con **servicios especiales** para quienes requieran de tratamientos específicos.
En el período 2019-2020:

34.373 Asociados inscriptos en **PROGRAMAS CRÓNICOS**

MAMÁS dentro del Plan Materno Infantil **8.264**

10.033 **BEBÉS** dentro del Plan Materno Infantil

KITS BEBÉ entregados, un obsequio especial. **5.247**

100% De las asociadas dentro del PMI -de todos los planes- cuentan con el **RECONOCIMIENTO** del tratamiento para la **EXTRACCIÓN DE CÉLULAS MADRE**

Tratamientos de **EXTRACCIÓN DE CÉLULAS MADRE**, 16% más que el Ejercicio anterior **52**

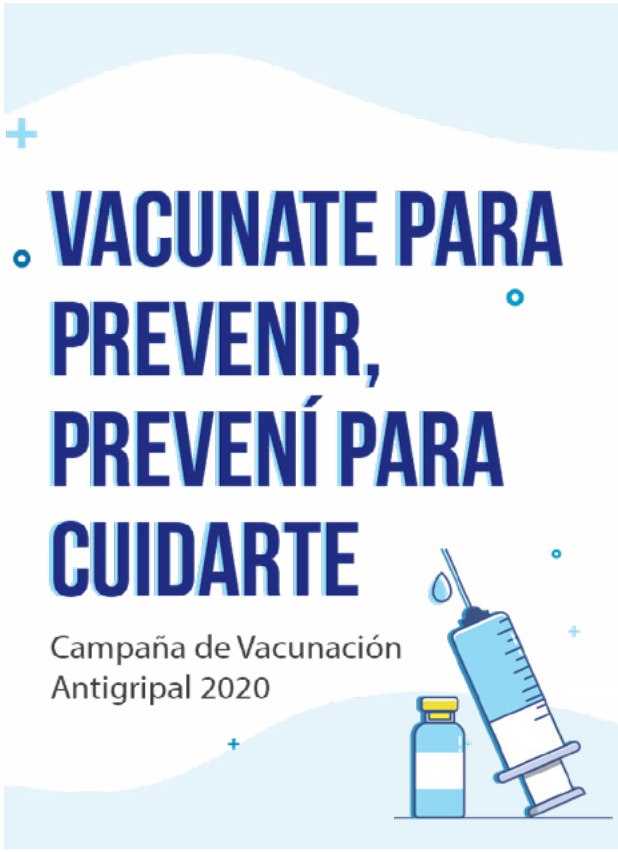
Acompañamos a las mamás en el transcurso de su embarazo y en la realización del curso de preparto con profesionales contratados. Brindamos la posibilidad de acceder a este beneficio que se encuentra disponible para todas las asociadas de todos los Planes de Salud.
En el período 2019-2020 ***1.220 mujeres accedieron a este servicio****, a través del cual buscamos estar presentes brindando contención y aprendizaje sobre los distintos aspectos relacionados con el embarazo, el parto y puerperio.*

Además, como parte del desarrollo de la medicina preventiva, evaluamos posibles riesgos para la salud relacionados con enfermedades propias de los períodos estacionales y cambios climáticos. En este sentido, hacemos extensivo a todos nuestros asociados la **Campaña de Vacunación Antigripal**, en la cual se entregaron 82.985 dosis. Este dato representa un 72% más que el período anterior.

También, contamos con otros productos que suman un adicional en cobertura y complementan el servicio del Plan de Salud:

- Supra Salud **Prótesis**
- Supra Salud **Alta Complejidad**
- Supra Salud **Odontología**
- Supra Salud **S10 y S20**
- Subsidio por **incapacidad, fallecimiento y sepelio.**

El ***100% de nuestros servicios*** *han sido evaluados en materia de salud y seguridad para promover mejoras para nuestros asociados.*



MARKETING RESPONSABLE

Garantizamos el correcto acceso al servicio y coberturas comunicando información y novedades respecto de cada contratación, planes y prestaciones, lo cual responde a la Ley N° 26.682 de medicina prepaga y a las normativas emitidas por la Superintendencia de Servicios de Salud.

REVISTA VIDA & SALUD

Las ediciones N°111 y N°112 llegaron a más de medio millón de asociados en formato virtual y se encuentran disponibles en la web de SanCor Salud. Asimismo, a fin de asumir una mayor responsabilidad frente al medio ambiente redujimos la impresión de la misma a 10.000 ejemplares que fueron entregados a clientes estratégicos.

PÁGINA WEB Y APP

CONSULTAS GENERALES A TRAVÉS DEL 0810-444-SALUD (72583)

ENVÍO DE NEWSLETTER

REDES SOCIALES

- **604.932 seguidores** *(Incluye SanCor Salud, Staff Médico y Vitus)*
- **3.413 seguidores**
- **2.690 suscriptos**
- **16.130 seguidores** *(Incluye SanCor Salud, Staff Médico y Gen)*
- **33.966 seguidores** *(Incluye SanCor Salud y Staff Médico)*

» COLABORADORES

Como parte de la cultura de SanCor Salud, buscamos generar las mejores condiciones para que cada colaborador desarrolle su mejor versión. En este sentido, **comprometidos con la diversidad, la igualdad y el respeto**, promovemos entornos que contribuyen al propio éxito de los colaboradores y de la compañía, porque entendemos que de esta forma también estamos favoreciendo los objetivos del negocio.

Fomentamos una cultura de trabajo colaborativa basada en la gestión del desempeño, oportunidades y beneficios relacionados con el crecimiento y el bienestar de nuestros colaboradores creando un vínculo positivo con cada uno de ellos.

GENERACIÓN DE EMPLEO

Nuestro claro objetivo de lograr un crecimiento sustentable a través del desarrollo de nuevos negocios y la transformación constante de la compañía, conlleva la incorporación de nuevos colaboradores para afrontar los desafíos establecidos. Acompañando dicho crecimiento, buscamos las personas más adecuadas para las posiciones requeridas, que puedan contribuir al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, de una manera saludable y manteniendo un equilibrio entre eficiencia y calidad.

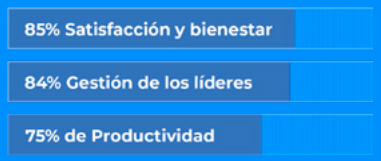
En este sentido, de acuerdo a las necesidades de cada área se define un presupuesto que es analizado y se toma como referencia para la generación de nuevos ingresos; lo cual nos permite promover la evolución de la compañía.

Construimos en todos los niveles relaciones de confianza y respeto, enfocándonos en conocer la situación de cada colaborador. De forma bianual seguimos implementando la **Encuesta de Clima Organizacional** masiva, voluntaria y anónima que nos permite conocer y definir planes de acción y buenas prácticas en cuanto a retención, motivación y compromiso laboral.

*Frente a la situación actual de COVID-19, donde la totalidad de nuestros colaboradores se encuentran realizando teletrabajo, buscamos una manera eficaz y rápida de tener un feedback sobre el nivel de satisfacción de cada uno de ellos en este contexto. Para ello, generamos un canal de conversación simple, ágil y cercano a través de la primera **Encuesta de Pulso**.*

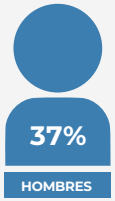
Esta medición se centró en los ejes: Nivel de Satisfacción y Bienestar, Nivel de Productividad vinculada al Teletrabajo y Nivel de Gestión de Líderes. El 75% de los colaboradores se sumaron con sus opiniones y aportes; resultando un nivel de favorabilidad del 81% en todo SanCor Salud.

Nivel de favorabilidad por categoría



Más del 95% de los colaboradores
reafirmó la apuesta para continuar trabajando juntos

1.943 colaboradores



*El **44%** de nuestros colaboradores tiene entre **30 y 39 años**.*

*Durante el período **2019/2020** se realizaron **135 búsquedas internas** para diferentes puestos, a las cuales se postularon **209 colaboradores y se entrevistó a 198 de ellos**. Asimismo, recibimos **26.730 CV**, llevamos a cabo **653 procesos de selección** y realizamos **5.224 entrevistas**.*

Para conocer sobre las contrataciones y rotaciones del Ejercicio consultar el Anexo.

Bienvenida a SanCor Salud

Mediante la implementación de un proceso de **On Boarding,** nos proponemos generar experiencias positivas y memorables para facilitar el aprendizaje, y garantizar un buen tránsito por el **Journey Map,** una ruta que organiza y abarca todos los momentos que vive el colaborador en SanCor Salud.

Dicha acción, que se desarrolla durante tres meses, hace foco en la cultura organizacional para luego interiorizar en el puesto de trabajo y desafíos. Los protagonistas del proceso son los líderes y equipos que reciben a cada nuevo colaborador, que asumen el compromiso de acompañarlo en su puesto de trabajo. Junto a ello, un compañero de equipo toma el rol de guía cultural para estar cerca, contener y generar un vínculo empático.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Cada persona que forma parte del equipo de SanCor Salud puede desarrollarse siendo aceptada tal y como es, sin ningún tipo de discriminación y con independencia de su raza, etnia, género o identidad de género, orientación sexual, religión, nacionalidad.

Asimismo, garantizamos que todos los colaboradores estén enmarcados dentro de las normas laborales, convencionales e impositivas; así como también cumplimos con las obligaciones que ello conlleva.

Política remunerativa y beneficios

A través de una política remunerativa, brindamos oportunidades equitativas y competitivas que nos permiten atraer nuevos colaboradores, mantener y motivar a las personas que nos eligen, relacionando su desempeño con variables retributivas. Asimismo, establecemos un vínculo claro y directo entre la estrategia, las metas de la organización, y el desempeño de la persona a nivel individual y/o grupal.

Nuestros colaboradores, Directores y miembros de la Comisión Directiva perciben un sueldo mensual igualitario para mujeres y hombres según la escala salarial acordada, a su vez cuentan con 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)** que permiten categorizar a cada colaborador según la tarea realizada.

Para ello, llevamos a cabo estudios salariales a través de encuestas de mercado y remuneración que nos brindan información sobre las prácticas de pago, así como nos permite comparar las compensaciones de los puestos más representativos de SanCor Salud con posiciones similares en el mercado de referencia seleccionado. Continuamente buscamos mejorar los beneficios actuales para desarrollar nuevas propuestas.

Nuestra política remunerativa se aplica de igual modo tanto a hombres como a mujeres, excluyendo toda clase de diferencias salariales y laborales.

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.
- Reconocimiento del 100% de la Vacuna Antigripal.
- Lactario.

ACTIVAR

- Pausa Activa.
- Descuento en gimnasios de Sunchales y Buenos Aires.

CELEBRAR

- Día de cumpleaños no laborable.
- Días festivos: 24 y 31 de diciembre no laborable.
- Obsequios y festejos por el día del Padre, de la Madre y Día del Niño.
- Fiesta patronal: Jornada laboral en horario reducido.
- Reconocimiento por antigüedad.
- Beneficio por nacimiento y entrega del Kit Bebé.

APRENDER

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

CONOCER

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

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**.
- Días no laborables.
- Plataforma exclusiva SanCor Salud Privilege.
- Descuento en peluquerías, supermercados, muebles, traslados y estética.

****Licencias***

A lo establecido por ley sobre licencias ordinarias, incorporamos licencias especiales:

- *Licencia por trámites administrativos*
- *Licencia post viaje laboral*
- *Compensación de horas*

** Debido al contexto de pandemia algunos de los beneficios mencionados no se están aplicando. Al normalizarse la situación se activarán automáticamente.*

Conciliación familia-trabajo

En pos de contribuir a la participación equilibrada entre hombres y mujeres en la vida familiar y en el mercado de trabajo, de asegurar el cuidado de nuestros colaboradores y acompañarlos en los diferentes momentos de su vida aplicamos políticas e implementamos las siguientes medidas de conciliación laboral, personal y familiar:

▸ **Permiso parental:**

Sabemos de la importancia del cuidado y del acompañamiento en las primeras etapas, en el nacimiento y también en la adopción de niños, niñas y adolescentes. Por eso cumplimos con lo establecido por la ley en cuanto al otorgamiento de días de licencia para la mamá (90 días) y el papá (3 días). Durante el período 52 mujeres y 15 hombres accedieron a este beneficio.

▸ **Lactarios**

La disponibilidad de estos espacios nos permite acompañar a nuestras colaboradoras en su rol de mamás. Actualmente contamos con 2 lactarios en la Sede Central Sunchales.

▸ **Nueva normalidad y teletrabajo**

Actualmente, el contexto de pandemia y de aislamiento social, preventivo y obligatorio nos encuentra bajo un nueva normalidad donde todos los colaboradores de la empresa realizamos nuestras tareas desde los hogares.

De forma paulatina y en etapas continuamos implementando y monitoreando nuestro programa de teletrabajo e incorporando más colaboradores a esta alternativa; brindando seguridad y adaptándonos a cada realidad.

Programa acompañar / jubilaciones

Acompañar desde SanCor Salud significa estar presentes en los distintos momentos de la vida de nuestros colaboradores, incluso en la transición propia de la llegada a la edad jubilatoria y la preparación para lo que puede significar esta nueva etapa.

Este programa alcanza a todos los colaboradores que estén transitando los últimos 5 años próximos a la edad mínima jubilatoria establecida por ley y tiene como fin acompañarlos en la toma de decisiones poniendo a disposición la posibilidad de continuar en la compañía.

En el marco del programa, llevamos a cabo encuentros individuales y grupales donde revalorizamos el recorrido laboral de cada uno, afianzamos los aspectos positivos de su paso integrándolos a la historia de la compañía. Además, abrimos un espacio para la reflexión personal, para compartir sentimientos, brindamos asesoramiento tanto en lo administrativo como en lo legal; y establecemos esquemas de trabajo. Desde el inicio del programa, **6 personas accedieron** a su jubilación y actualmente nos encontramos trabajando con **5 colaboradores.**

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Para lograr la mejor versión de cada colaborador, consideramos que fortalecer los talentos es una parte importante en este camino hacia el desarrollo y crecimiento tanto personal como profesional. Por eso, seguimos trabajando sobre una política de capacitación y formación que posibilite aprendizajes colectivos y perfeccionamiento de tareas individuales, lo cual impacta favorablemente en la productividad, eficiencia y procesos.

A través de la **UNI, nuestra Universidad Corporativa** buscamos transformar el saber en hacer para que la compañía sea cada vez más una empresa profesionalizada así como también facilitamos la apropiación cultural.

En este sentido, cada colaborador gestiona su propio desarrollo e identifica habilidades en base a su rol en la compañía, debiendo acreditar un mínimo de tres capacitaciones por año.

Durante este Ejercicio, desde la UNI llevamos a cabo 244 capacitaciones alcanzando un total de 11.168 personas, conformado por el 68% de mujeres y el 32% de hombres. Asimismo, se destinaron 56.766 horas de formación, con un promedio de 29 hs. por colaborador.

Siempre pensando en innovar y actualizar los programas de entrenamiento de la UNI, a las tradicionales capacitaciones **sumamos nuevas propuestas que se adaptan y responden al contexto** en el que nos encontramos.

Mediante **UNI de Verano** adicionamos a la Planificación Anual propuestas para acompañar a los colaboradores durante los meses de dicha estación.

Se realizaron 4 videoconferencias en vivo -conectando a personas de todo el país-, y se dictaron conferencias semanales con un cupo de 100 participantes y una duración máxima de 60 minutos cada una. Las temáticas rondaron en:

- Reglas para simplificar el trabajo
- Design Thinking
- User experience / Customer centrix
- Inteligencia artificial

*Asimismo, teniendo en cuenta la situación dada por el COVID-19, desarrollamos **UNI también en CASA**, que nos permitió estar cerca, informar y brindar herramientas a los colaboradores en sus diferentes escenarios. Se abordaron 4 ejes de acción en 4 aulas:*

- TRABAJAR DESDE CASA
- TU SALUD PRIMERO
- UNI EN FAMILIA
- COVID - 19

CONSTRUIR DESDE EL ENCUENTRO Y LA PALABRA

El contacto cercano y el intercambio constante con los colaboradores es clave para contribuir a una mayor motivación y rendimiento, lo cual promovemos a través de distintas acciones y proyectos.

Uno de ellos es el programa de **Liderazgo Saludable**, dirigido a mandos medios de la organización, que orienta el trabajo desde un estilo de gestión de liderazgo con foco en las personas para el logro de objetivos estratégicos; potenciando un camino hacia las buenas prácticas bajo un paradigma integral. Mediante 5 módulos, apostamos a un modelo de liderazgo que sea saludable en todos los sentidos, empodere las habilidades y potencie los saberes de las personas y los equipos; estableciendo los pasos para lograrlo e impulsando la participación.

El mundo está necesitando una dosis más de liderazgo

Liderazgo Saludable

En este sentido, el programa cuenta con dos módulos que tienen como objetivo acompañar la evolución de los líderes, propiciando la búsqueda de su propio estilo desde la reflexión, la toma de conciencia y las experiencias compartidas.

A través de este tipo de iniciativas repensamos el rol de los líderes desde una mirada más profunda y logramos desarrollar habilidades como la autonomía o la confianza, utilizar herramientas ágiles e innovadoras, trabajar desde la horizontalidad, debatir problemáticas y generar escenarios de conversación permanente.

LÍDERES CERTIFICADOS	
Nivel 1	55
Nivel 2	47

CONVERSACIONES PODEROSAS 365

Durante este Ejercicio 2019-2020 nuestra **Gestión de Desempeño** dio un giro interesante, transformándose este proceso hacia encuentros permanentes que denominamos **CONVERSACIONES PODEROSAS 365!**
Apostamos a construir y potenciar el desempeño de nuestra gente día a día, a conectarnos a través de diálogos poderosos, continuos, cercanos y comprometidos para lograr las metas y objetivos propuestos en todos los proyectos de la compañía.
Para hacerlo posible planteamos entrenamientos y experiencias de feedback y la implementación de un **nuevo sistema de gestión integral**, guiándonos por el concepto de las **5C: confianza, compromiso, consciente, conexión y cercanía.**

Para conocer más sobre la Gestión de Desempeño, consultar el Anexo.

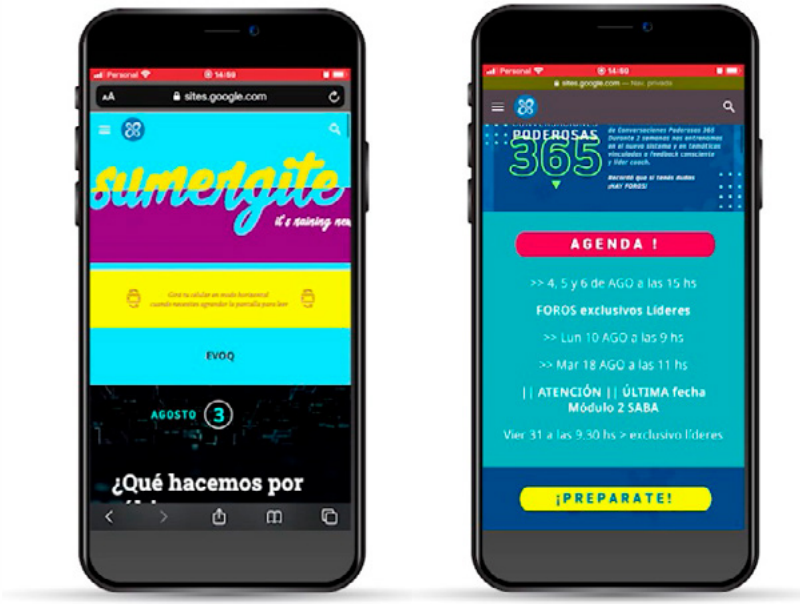
COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Con el propósito de cuidar el bienestar de todos los que integramos el Grupo SanCor Salud, buscamos generar conexiones de valor entre las personas y el negocio, fomentando la alineación cultural en toda la organización.

A través de la comunicación interna, alimentamos un puente de información clara, simple y creativa; y desarrollamos estrategias para conectar a las personas entre sí, vinculándolas con el negocio y trabajando en su mejor versión. Para ello, contamos con emisores aliados que potencian nuestros mensajes y más de 10 canales de comunicación, entre los cuales se destacan herramientas novedosas e innovadoras:

▸ **Sumergite** es un newsletter de envío semanal, interactivo y transmedia que, mediante un estilo cercano, informal y breve, cuenta las noticias institucionales más importantes. A través de este medio llegamos a todos los colaboradores de la empresa.

▸ **Toolkit** es un newsletter bimensual, interactivo y transmedia destinado a la Alta Dirección (Directores y Gerentes) que tiene por objetivo facilitarles y acercarles la información estratégica que necesitan conocer.



Junto a ello, continuamos trabajando en la **Gestión del Cambio** a fin de implementar exitosamente los proyectos transversales de la organización, abarcando procesos, herramientas y técnicas. En concordancia con los objetivos estratégicos, a través de una metodología de trabajo continua, nos centramos en las personas que directa e indirectamente intervienen y/o están impactadas por dichos proyectos. De este modo, buscamos desarrollar la competencia de orientación al cambio continuo necesaria para abordar las distintas situaciones, ayudando a que los colaboradores adopten nuevas prácticas y comportamientos.

Para medir el éxito de nuestras intervenciones, aplicamos dos indicadores: ***Medición del cambio*** -evalúa el grado de adopción del colaborador frente al cambio - y ***Stakeholder*** - evalúa la calidad de nuestro servicio al equipo de cada proyecto en el que trabajamos.

De este modo, promovimos la gestión de los Influencers del Cambio, donde 62 colaboradores de las 4 Direcciones asumen este rol para propiciar un clima favorable de cambio, dentro de su equipo y espacio de trabajo interáreas.

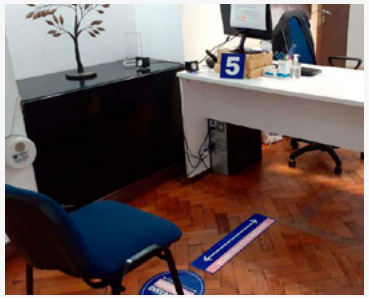
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

*Para dar respuesta ante la emergencia sanitaria, se conformó el **Comité de Emergencia COVID-19** que cuenta con la participación de integrantes de Capital Humano, Higiene y Seguridad y un Médico Laboral, quienes, junto al Comité de Higiene y Seguridad, desarrollaron protocolos específicos para adoptar y establecer medidas para el cuidado de la salud de los colaboradores.*

*En sintonía con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y las medidas propuestas por el Gobierno de la Nación, SanCor Salud actuó con celeridad y dispuso todas las herramientas para que los colaboradores de la compañía comiencen a trabajar desde sus casas, canceló los viajes programados y estableció reuniones por teleconferencia, así como también otorgó **licencia extraordinaria a mujeres embarazadas y aquellas personas consideradas población de riesgo.***

En este marco, se realizaron las siguientes acciones:

- *Confección de un protocolo de Higiene y Seguridad COVID- 19 respecto a las medidas de prevención para los distintos sectores de la empresa que, por cuestiones imprescindibles, deben continuar con sus gestiones en el espacio físico.*
- *Se establecieron capacitaciones específicas.*
- *Adquisición de todos los elementos para la prevención.*
- *Reubicación de los puestos administrativos de acuerdo a las distancias recomendadas para garantizar el cumplimiento del distanciamiento obligatorio.*



Para seguir garantizando la seguridad y la salud de nuestros colaboradores, implementamos diferentes estrategias:

- Disminución de accidentes y prevención de enfermedades profesionales a través de capacitaciones.
- Análisis de accidentes laborales.
- Evaluación de riesgos generales de puestos de trabajo. Para ello se realizan visitas periódicas a los diferentes sectores y se definen 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.

Hace más de 10 años que nuestros ambientes son libres de humo.

Además, contamos con un **Comité de Higiene y Seguridad** integrado por colaboradores y supervisores (8 personas) de áreas estratégicas de la empresa, y cuyas funciones tienen que ver con el análisis de accidentología y desarrollo de capacitaciones sobre la temática, confección de protocolos de seguridad y análisis de entrega de insumos de seguridad en conjunto con el médico laboral.

La **Brigada interna para la atención de emergencias** conformada por 21 personas en Sede Central Sunchales (en todos sus puntos) y 13 personas en Sede Buenos Aires, tiene como objetivo actuar en forma inmediata en caso de emergencias, para colaborar con la salida segura de los trabajadores y mantenerlos a salvo; además son los encargados de informar respecto de anomalías observadas en los distintos edificios.

Nuestros brigadistas son entrenados en diferentes temáticas que aplican a su labor:

- Sistema de detección de incendio.
- Presión arterial y primeros auxilios.
- Uso y selección de extintores.
- Simulacros de evacuación.
- Procedimientos de seguridad ante casos de sintomatología relacionada con COVID-19.

Todas las medidas de seguridad implementadas en la compañía se hacen extensivas a contratistas exigiendo la entrega de documentación habilitante al ingreso, tales como: aviso de obra, programa de seguridad y visita de obra por servicio externo. Junto con el personal de obra, se realiza el reporte de uso de elementos de seguridad y análisis de tareas principalmente en altura.

En el contexto actual, se solicita además permiso de circulación en forma mensual, respetándose los distintos lineamientos y nuevas resoluciones por parte del Gobierno Nacional en cuanto a medidas de distanciamiento, y seguridad aplicables al personal a trabajar en obra.

Para más información sobre los indicadores de Salud y Seguridad consultar el Anexo.

» PRESTADORES

CONSTRUCCIÓN DE VALOR CON LOS PRESTADORES

Para lograr nuestro gran objetivo de llevar la salud cerca de todos los argentinos, es clave la construcción de valor y el fortalecimiento de vínculos con profesionales médicos. Nuestra red está conformada por 206.632 prestadores que brindan atención en todo el país y a los cuales los asociados pueden acceder de forma directa.

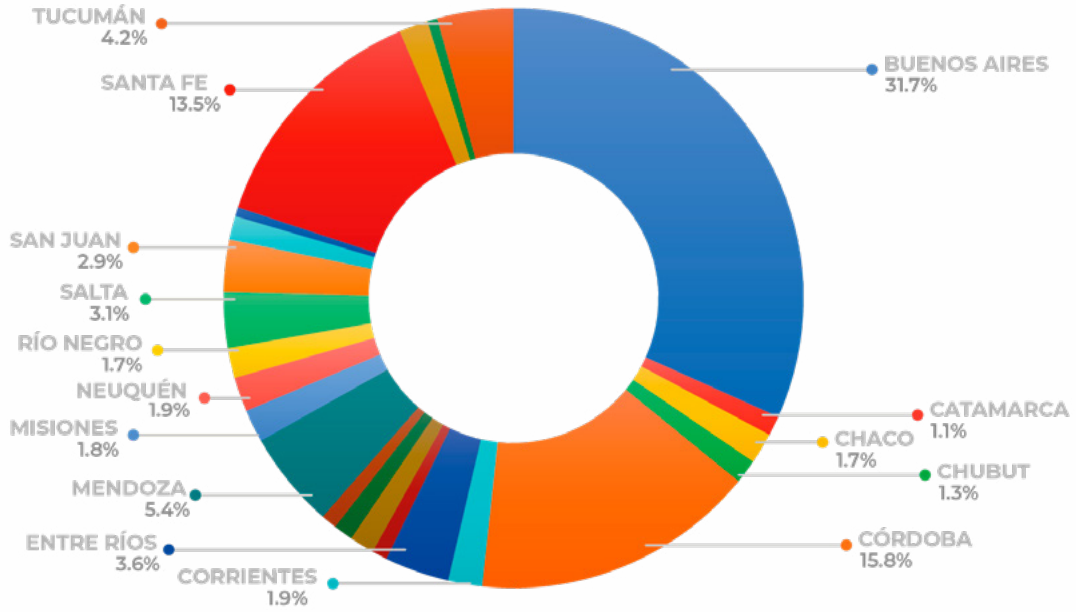
$11.624.344.660,34
monto total pagado a prestadores

Políticas de contratación y compra

Nos enfocamos en contratar a los mejores prestadores de todas las especialidades, garantizando la eficiencia, eficacia y seguridad en el servicio que ofrecemos. Por tal motivo, para formar parte de la red, los profesionales deben cumplir ciertos requisitos que nos permiten asegurar la responsabilidad y capacidad de cada uno de ellos, así como también la transparencia en las gestiones.

Asimismo, los procedimientos para la adquisición de insumos tales como prótesis, órtesis y medicamentos se rigen por las normativas de ANMAT y cumplimentan lo dispuesto por el Programa Nacional de Garantía y Control de Atención Médica. En cuanto a los convenios de compra, respetamos los lineamientos legales y garantizamos seguridad y trazabilidad de los medicamentos, al tiempo que solicitamos y evaluamos cotizaciones para adquisición de insumos.

Cantidad de Prestadores contra cantidad de localidades alcanzadas por la red, por provincias



Requisitos que cumplen nuestros Prestadores

Seguimiento y evaluación

Para analizar la calidad del servicio y atención que brindan los prestadores, lo cual impacta también en la satisfacción de los asociados, llevamos a cabo distintas acciones para conocer el desempeño de cada uno de ellos.

- Encuestas de satisfacción a asociados.
- Reclamos de asociados.
- Auditorías en terreno.
- Auditorías de facturación.
- Control de inscripción.
- Perfil prestacional.

RELACIONAMIENTO Y CONTACTO

Aliados a nuestro objetivo y parte importante para el desarrollo de un negocio sostenible, nos ocupamos de generar espacios de contacto que nos permitan potenciar el vínculo con los prestadores, brindar soluciones a los requerimientos que puedan surgir y estar presentes para trabajar juntos en el cuidado de la salud.

En este marco, desarrolla su tarea un Equipo de Relacionamiento con prestadores conformado por 11 Negociadores Senior y 18 Ejecutivos de Atención, que cubre el 100% del país.

Los Negociadores Senior son los encargados de establecer acuerdos y resultados favorables (intereses, objetivos y metas) para ambas partes en el proceso de negociación. Los Ejecutivos de Atención actúan como nexo y contacto directo entre el prestador y los diferentes sectores de la compañía; a fin de agilizar la resolución de gestiones, llevar adelante capacitaciones y fidelizar a los profesionales.

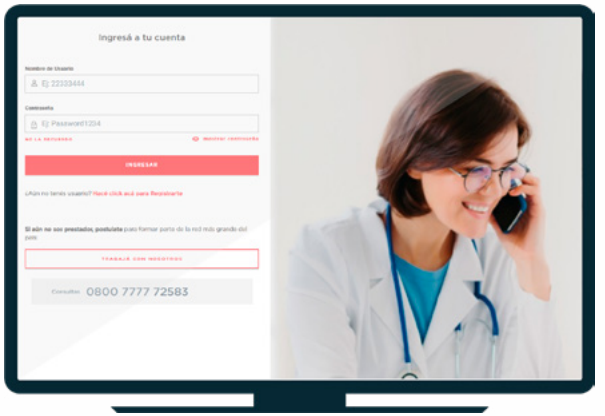
Medios de contacto

Atentos al momento que nos encontramos transitando adaptamos nuestros procesos con el objetivo de garantizar respuestas rápidas y eficaces. Para ello, nos enfocamos en potenciar el uso de herramientas digitales y sostener las vías de contacto habituales, facilitando la atención de los prestadores desde la virtualidad.

En este sentido, esta nueva dinámica laboral se destacó por la rápida adaptabilidad a los diferentes requerimientos, arrojando resultados con mayor calidad y potenciando la autonomía personal, la responsabilidad y productividad de los colaboradores en contacto con la red.

Trabajamos fuertemente en la eficiencia y eficacia de nuestros procesos para brindar respuestas inmediatas a nuestros prestadores. Logramos disminuir un 15% de consultas gracias a la optimización de nuestras gestiones y quienes debían contactarse indefectiblemente con SanCor Salud, obtuvieron la resolución de su requerimiento en menos de 24 hs. Asimismo, implementamos auditorías por especialidad médica para optimizar el profesionalismo y continuar garantizando la calidad en el servicio.

A través del Autogestor, una plataforma exclusiva para prestadores de SanCor Salud y Staff Médico, los profesionales pueden ingresar cada vez que lo requieran y realizar diferentes gestiones propias de la atención, tales como validar datos del asociado y de las prestaciones brindadas, realizar autorizaciones, solicitar su preliquidación, enviar facturación y documentación, entre otras.



Dicha herramienta nos permite agilizar, simplificar y hacer más efectivas las consultas y gestiones por parte de los prestadores y mantenerlos informados de las novedades de la compañía.

9.929.101 gestiones
(41% más que el período anterior)

Además, a partir del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, se habilitó una nueva línea de atención telefónica de guardia para que los prestadores puedan comunicarse en casos de urgencia, se estableció un circuito de seguimiento por Whatsapp para pacientes con sospecha de Covid-19 y se implementó un tablero de proyección de internaciones por dicha situación.

GESTIONES DE PRESTADORES A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES		
	2018/2019	2019/2020
Consultas	93%	79%
Reclamos	7%	21%
Total de interacciones	**67.954**	**75.885**

GESTIONES CANALES DIGITALES PRESTADORES		
	2018/2019	2019/2020
Consultas por correo electrónico	15.945	45.170
Consultas por Chat *	-	2.240

** Canal de comunicación habilitado en el período 2019/2020.*

Durante el Ejercicio, el 92% de las gestiones realizadas por los prestadores fueron resueltas y alcanzamos un promedio de satisfacción del 9.3*.

** Dato obtenido de las encuestas post atención, donde los prestadores evalúan del 1 al 10 la calidad de la atención recibida.*

CENTROS DE ATENCIÓN REGIONAL (CAR)

En un contexto donde nuestros CAR no se encuentran brindando atención personal, implementamos la digitalización como modalidad para el envío de facturación y documentación relacionada con las prestaciones.
Con anterioridad a esta situación, estuvimos sumando el ***Buzón de Recepción de Facturación*** *en los CAR de Córdoba, Rafaela, Tucumán, Mendoza, Río Cuarto, San Francisco, Santa Fe, Salta y San Juan, donde se recibe el mayor volumen de papelería. En el período 2019-2020 se realizaron* ***5.888 gestiones*** *de entrega de factura en el* ***Tótem de Atención.***

» PROVEEDORES

En el contacto con los proveedores y contratistas, nuestro Sector de Compras trabaja en la construcción de capacidades, fortalezas y conocimientos en pos del desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para cada una de las partes y la sociedad; aplicando criterios legales, principios éticos y de equilibrio económico, social y ambiental.

Garantizamos una relación transparente haciendo hincapié en mecanismos que promueven el comportamiento ético a través de un sistema de compras y operaciones 100% digitalizado y online.

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.

PERFIL DE PROVEEDORES

Evaluamos el perfil de los proveedores en base a las siguientes acciones:

- Impacto que el bien/servicio a contratar tendrá sobre toda la organización.
- Sondeos para conocer el posicionamiento del proveedor en el mercado, sus principales clientes y políticas.
- Conocimiento sobre envergadura de la empresa, tiempos de respuesta y servicio de postventa.
- Análisis de propuesta económica.
- Solicitud de datos impositivos y legales para verificar el ingreso y la correcta facturación.

2.455 proveedores

el 60% corresponde a Bienes Adquiridos y el 40% a Servicios Contratados.

» ENTIDADES

En la cercanía con los asociados, las entidades son importantes puntos de atención que nos mantienen conectados con la gente en todo el país. Actualmente contamos con **191 entidades** que brindan asesoramiento, atienden consultas y dan respuesta a nuestros asociados.

Sostenemos un vínculo fluido que comprende la coordinación de acciones y una estructura que garantiza la formación permanente de las mismas, el seguimiento de su gestión y alineación de estrategias para el cumplimiento de objetivos comunes.

CANALES DE ATENCIÓN

Estamos en contacto con las entidades brindándoles información importante para la atención de los asociados y acercándoles materiales de interés para su trabajo diario:

- Plataforma exclusiva para entidades a través de sancorsalud.com.ar
- Línea de atención a entidades 0810-555-ENTI (3648)
- Sistema de Contacto web: se realizan consultas, pedidos, reclamos y gestiones tanto de la entidad como de asociados.

CONSULTAS Y RECLAMOS LÍNEA DE ATENCIÓN A ENTIDADES

	2018/2019	2019/2020
Consultas	88%	90%
Reclamos	12%	10%
Total de interacciones	**31.439**	**22.591**

Durante el Ejercicio, el 97% de las gestiones realizadas por las entidades fueron resueltas y alcanzamos un promedio de satisfacción del 9.4*.

** Dato obtenido de las encuestas post atención, donde las entidades evalúan del 1 al 10 la calidad de la atención recibida.*

Las entidades también recurren de forma telefónica y/o por correo electrónico al Ejecutivo de prestadores asignado de su zona, ante cualquier situación a resolver o necesidad relacionada con las prestaciones donde está ubicada la entidad.

GESTIONES DE ENTIDADES A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES

	2019/2020
Consultas por correo electrónico	13.211

CAPÍTULO 5

Innovación y calidad

- Gestión de la calidad del servicio
- Satisfacción de asociados
- Innovación digital
- Ciberseguridad

En SanCor Salud nos desafiamos día a día a llevar adelante un modelo de gestión que nos permita comprender las necesidades de nuestros asociados, mejorar su experiencia con el servicio, y seguir siendo una opción de valor para los argentinos; manteniéndonos dentro del ranking de las prepagas más elegidas del país.

» GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Bajo una estrategia que busca mejorar la experiencia e impulsar relaciones más cercanas con nuestros grupos de interés, estamos presentes y en constante contacto a través de múltiples canales personales, telefónicos y virtuales, integrados bajo un mismo objetivo. Durante el período 2019-2020 se realizaron **2.685.296 consultas y gestiones** desde los diferentes medios.

La gestión, resolución, respuesta y asesoramiento son parte del servicio que ofrecemos, por eso en el contexto de la pandemia readecuamos nuestros procesos para seguir brindando la mejor atención a los asociados. Mientras nuestros Centros de Atención Regional (CAR) permanecieron cerrados, implementamos adaptaciones en nuestros sitios virtuales a fin de garantizar la continuidad del servicio, potenciando su uso y simplificando el acceso a información relevante. Asimismo, desarrollamos un plan dinámico de comunicación, con el objetivo de sostener y reforzar el vínculo con nuestros asociados en un escenario con variables que se modifican minuto a minuto, generando contenidos para mantenernos cerca y conectados.

Al mismo tiempo, reforzamos la capacidad de respuesta a través de nuestros canales telefónicos y virtuales, basándonos en una fuerte planificación que implicó la redistribución de tareas y recursos. Con la progresiva apertura de los Centros de Atención Regional, implementamos un sistema de turnos previos que permite organizar la atención de los asociados y así evitar la aglomeración en los espacios. Otra medida relevante fue una adecuación en Sandy, nuestro asistente virtual, que consistió en habilitar la derivación a un oficial de atención para la resolución de situaciones puntuales.

Además, se puso a disposición una nueva línea de atención de prestadores para que puedan realizar consultas y gestiones relacionadas con el COVID-19.

ATENCIÓN PERSONAL

Con un modelo expansionista que se materializa en **104 Centros de Atención Regional,** nuestros **192 Oficiales de Experiencia al Cliente** gestionan en forma dinámica y precisa los diferentes casos que se presentan relacionados a consultas y gestiones del servicio tanto de SanCor Salud como de Staff Médico. Con un promedio de 82.161 atenciones mensuales, se registraron un 8% menos que el período anterior debido al cierre de los CAR por la situación de pandemia.

Todos nuestros CAR ya cuentan con la instalación de los Tótem de Atención. Dicha herramienta, es un modo de hacer uso de la innovación para la generación de experiencias positivas en nuestros asociados.

82.161 atenciones mensuales promedio en Centros de Atención Regional
(8% menos que el período anterior debido al cierre por la situación de pandemia)

CONSULTAS Y RECLAMOS - Atención personal -		
	2018/2019	2019/2020
Consultas	95%	96%
Reclamos	5%	4%
Total de interacciones	**1.072.459**	**985.935**

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nuestro Contact Center mantiene una estructura mixta y está conformado por **142 Oficiales de Atención** que canalizan, responden y resuelven consultas y gestiones que ingresan por las diferentes líneas exclusivas para asociados, prestadores, empresas y entidades.
Este centro nuclea 11 líneas telefónicas junto con los canales virtuales por los que opera con múltiples plataformas para la recepción y emisión de información.
A través del Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) continuamos brindando soluciones al instante sobre consultas frecuentes.

En este período y dado el contexto, la atención telefónica llegó a un promedio de
97.610 consultas mensuales **(32% más que el Ejercicio anterior)**

ATENCIÓN VIRTUAL

Actualmente contamos con 20 Oficiales de Atención especializados que atienden los diferentes medios digitales mediante los cuales mantenemos el contacto con nuestros grupos de interés. Los canales virtuales, en panorama actual, adquirieron mayor relevancia impactando en un crecimiento inusual de la demanda de respuesta, por lo cual se implementaron acciones de contención. Además, contamos con un equipo denominado **Gestor de Respuesta,** integrado por expertos abocados al abordaje de aquellas gestiones que requieren un tratamiento específico e informar la resolución correspondiente. En este período brindamos un total de 79.696 respuestas a nuestros asociados.

Durante el Ejercicio, el 96% de las gestiones realizadas por los asociados fueron resueltas a través del Gestor de Respuesta y alcanzamos un promedio de satisfacción del 9.3*.

** Dato obtenido de las encuestas post atención, donde los asociados evalúan del 1 al 10 la calidad de la atención recibida.*

Para más información sobre indicadores de Atención consultar el Anexo.

CERTIFICACIÓN ISO 9001

*Logramos la certificación en **Normas ISO 9001** para la atención telefónica y virtual del Contact Center de alcance nacional, y también de la atención personal; un desafío manifestado en el Ejercicio anterior.*
Dicha certificación alcanza la prestación de servicios relacionados con la atención administrativa a asociados, prestadores y otras partes interesadas, en los Centros de Atención Regional de SanCor Salud y de Staff Médico; y a través del Contact Center Nacional ubicado en las ciudades de Sunchales y Rafaela. Asimismo, su alcance se extiende a la gestión del servicio realizada desde el Contact Center Nacional, sito en la ciudad de Córdoba.

» SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS

Nos proponemos generar experiencias positivas en la atención de los asociados y para conseguirlo nos enfocamos en la satisfacción de nuestros clientes desde todos los puntos de contacto. El Contact Center es nuestro principal canal de comunicación y medimos su desempeño a través de encuestas que nos permiten conocer el nivel de aceptación de quienes utilizan la Línea de asociados.

Durante el Ejercicio, el 89% de las gestiones telefónicas realizadas por los asociados fueron resueltas y alcanzamos un promedio de satisfacción del 9.1. Asimismo nuestros asociados nos calificaron con un 9,6 por la atención personal recibida*.

** Dato obtenido de las encuestas post atención, donde los asociados evalúan del 1 al 10 la calidad de la atención recibida.*

NPS	
PERÍODO	SATISFACCIÓN Y LEALTAD
2018/2019	11.08
2019/2020	1.60

CES	
PERÍODO	NIVEL DE ESFUERZO
2018/2019	2.90
2019/2020	3.10

ICS*	
PERÍODO	SATISFACCIÓN PROMEDIO
2018/2019	7.36
2019/2020	7.34

** A partir del próximo Ejercicio se discontinuará el uso de este indicador.*

» INNOVACIÓN DIGITAL

Con un trabajo fuerte y determinante sobre la mejora continua, en SanCor Salud **apostamos al desarrollo tecnológico y la innovación**. Si bien la situación actual representó un desafío para mantener la calidad de atención, gracias a la capacidad de inversión y a la comprensión de la importancia de contar con recursos tecnológicos, pudimos llevar a cabo una **readecuación de los servicios de la compañía** y la adaptación de la misma al contexto del COVID-19, de forma positiva y beneficiosa para todas las partes involucradas.

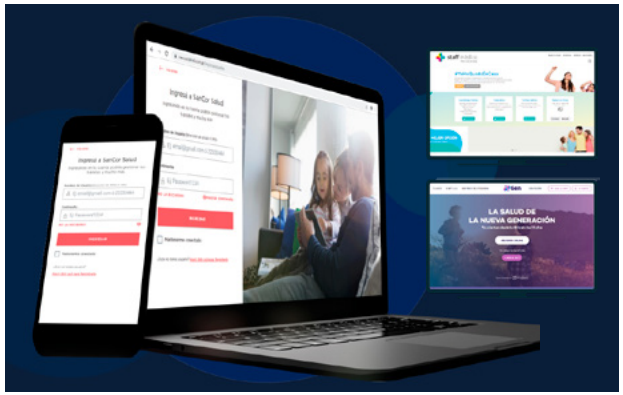
Optimizamos el acceso a la información para mejorar la experiencia de los usuarios en todos nuestros sitios virtuales, flexibilizamos procesos relacionados a los medios de cobro online y habilitamos la presentación de pedidos médicos en formato digital.

SITIOS WEB Y SANCOR SALUD UP!

Nuestra web y app concentran todas las funciones necesarias para que asociados, empresas, prestadores y entidades puedan autogestionarse, y realizar trámites y consultas de manera simple en estos espacios digitales, dinámicos, prácticos e intuitivos.

Los medios virtuales se han convertido en el nexo más elegido para mantenernos en contacto, por ello ante la actualidad social y sanitaria del país, incorporamos nuevas funciones exclusivas para asociados de SanCor Salud y Staff Médico - en sus respectivas páginas web-, entre las cuales se encuentran:

- Turnos online para la atención personal en los CAR.
- SanCor Salud en línea, extendimos el servicio de videoconsulta médica a todos los Planes de Salud de SanCor Salud y Staff Médico.
- Credencial digital.
- Información de interés sobre COVID-19 y recomendaciones acerca de la enfermedad.



300.378 gestiones desde la web y app
un 68% más que el período anterior

CREDENCIAL DIGITAL

Todos nuestros asociados cuentan con la posibilidad de generar su credencial digital y tenerla disponible en su móvil. De esta forma, también reducimos la utilización de plásticos emitiendo menor cantidad de credenciales en físico; indicador que comenzaremos a medir en el próximo período.

SANDY, NUESTRO ASISTENTE VIRTUAL

Aportando un plus a la atención para brindar solución a gestiones simples, Sandy se encuentra disponible las 24hs, los 7 días de la semana; para todos los asociados de SanCor Salud.

Sandy, ofrece la posibilidad de obtener la credencial, consultar sobre deuda y pedir la factura. Además, detecta aquellas gestiones que requieren de otra atención para derivarlas a un agente específico.

11.007 solicitudes de credencial

1.220 consultas por deuda o liquidación

6.804 derivaciones a agente

SANCOR SALUD EN LÍNEA

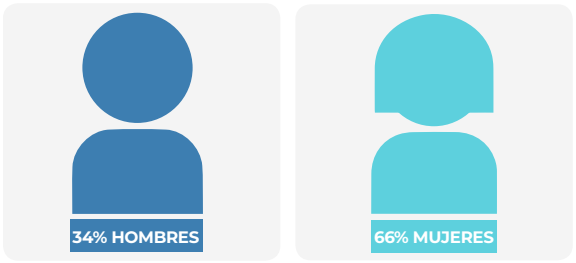
SanCor Salud en Línea, en sus versiones web y App, es el servicio de telemedicina que consiste en un sistema de interconsulta online que alcanzó a todos nuestros asociados permitiéndonos garantizar el cuidado de su salud desde la seguridad de sus hogares y evitando la asistencia a las entidades sanatoriales, también como medida preventiva ante la pandemia.

▸ Durante el mes de abril, se registró la mayor cantidad de consultas a través del uso de este sistema.
▸ De acuerdo al rango etario de nuestros asociados, SanCor Salud en línea fue mayormente utilizada por los más jóvenes.

SANCOR SALUD en línea

Tu médico cerca, aunque estés lejos

RANGO DE EDADES	
EDADES	PRESTACIONES
0 a 10	464
11 a 20	155
21 a 30	1.221
31 a 40	1.058
41 a 50	594
51 a 70	451
70 a 80	104
más de 81	44
Total	**4.091**



(Uso del Servicio según sexo)

ALCANCE NACIONAL		
Buenos Aires 40%	Capital Federal 24%	Córdoba 10%

Buenos Aires, Capital Federal y Córdoba se encuentran entre las tres primeras con mayor uso del servicio.

TRANSFORMACIÓN, AGILIDAD Y COMPETITIVIDAD

Bajo el desafío de establecer nuevos modos de hacer y transformarnos para ser más ágiles y competitivos en el mercado, continuamos trabajando colaborativamente en la articulación de proyectos transversales a toda la compañía que reúnen a equipos de colaboradores de distintos sectores y direcciones.

evo Q by SAP

En el marco de un crecimiento sostenido, invertimos en un sistema de gestión empresarial que nos permita acompañar los procesos de la compañía relacionados con la administración de grandes volúmenes de información, consecuencia de la expansión y demanda de nuestros servicios.

Para modernizar, organizar y agilizar las tareas, incorporamos SAP (Systems, Applications, Products in Data Processing) un software líder en el mercado, que ayuda a optimizar la planificación de recursos empresariales. A través de esta apuesta, estamos trabajando en la evolución y eficacia tanto a nivel de capacitación de los colaboradores como en la toma de decisiones, disminuyendo márgenes de error y acelerando la obtención de datos acertados para brindar respuestas mucho más confiables a públicos externos e internos.

El actual contexto, nos encontró con una implementación efectiva, exitosa y justo a tiempo para el uso de esta herramienta.

Llegamos a la Nube

Incorporamos el pack de herramientas de Google que permite conectarnos desde cualquier dispositivo, crear entre todos los colaboradores, acceder en todo momento y administrar la información de una manera más simple y segura. A través de esta herramienta nos proponemos dar un paso más en el desarrollo de una nueva forma de trabajo, desde una mirada proactiva que impacte positivamente en la calidad de los servicios y soluciones que brindamos.

I'M PIONERO GS

» CIBERSEGURIDAD

A través de un Programa de Seguridad de la Información detectamos amenazas y vulnerabilidades, minimizando incidentes que pongan en riesgo los activos de información; sin comprometer la confidencialidad de los datos de los clientes y la compañía.
Bajo un plan que incluye normas, procesos y técnicas realizamos capacitaciones de forma virtual y se continúa aplicando un programa de concientización anual que contempla los siguientes temas.

RIESGOS EN EL USO DE CORREO ELECTRÓNICO	1.047 PARTICIPANTES
PHISHING: UN DELITO POR CORREO ELECTRÓNICO	964 PARTICIPANTES
RANSOMWARE: PAGAR POR LO QUE ES NUESTRO	981 PARTICIPANTES
DESCARGA DE ARCHIVOS ADJUNTOS	1.001 PARTICIPANTES
RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO	914 PARTICIPANTES
PROTECCIÓN DE NUESTROS DISPOSITIVOS MÓVILES	762 PARTICIPANTES
USO SEGURO DE APLICACIONES MÓVILES	692 PARTICIPANTES
SEGURIDAD EN LA NAVEGACIÓN WEB	626 PARTICIPANTES
ESTACIÓN DE TRABAJO Y PERIFÉRICOS	812 PARTICIPANTES

CAPÍTULO 6

Comunidades más saludables

- Estrategia y creación de valor
- Fundación SanCor Salud
- Educación en temas de salud

En SanCor Salud creemos que para alcanzar el éxito empresarial es importante apostar a la creación de un entorno sostenible que nos permita gestionar nuestro impacto social desde la ética, la responsabilidad y la transparencia.

El aporte de la compañía a la sociedad se visibiliza con la creación de puestos de trabajo, la prosperidad de las comunidades y economías, además de los productos y servicios brindados. También enfocamos nuestra responsabilidad y compromiso hacia la generación de sociedades que sean mejores y sostenibles en el tiempo.

» ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

El cuidado de la salud de las personas está en la esencia de nuestro negocio, por ello buscamos llevar este compromiso hacia las comunidades en las que tenemos injerencia en pos de mejorar su bienestar.

Para lograrlo, contamos con una **Estrategia de Responsabilidad Social Empresaria** basada en el propósito de garantizar la prevención, calidad de servicio y transparencia en la gestión; además de contribuir con el desarrollo sostenible de las sociedades, siempre respetando el planeta y protegiendo el futuro de las nuevas generaciones.

A través de la **Fundación SanCor Salud** materializamos las acciones que nos permiten concretar estos objetivos.

Fundación SanCorSalud
Grupo SanCor Salud

Cerca de las personas y las comunidades, Fundación SanCor Salud focaliza sus acciones en proyectos que promuevan la ***educación y la salud en la infancia, adolescencia y grupos vulnerables*** *de los espacios donde estamos presentes, y orienta su accionar en torno a los ejes temáticos* ***Vida Saludable y Oportunidades Educativas.***
Como promotora de valores, derechos humanos, cuidado del medio ambiente y respeto por la diversidad, la Fundación trabaja sobre proyectos propios y concretos, y en colaboración con otras instituciones alineadas a nuestros valores; manteniendo siempre el espíritu solidario que nos caracteriza.

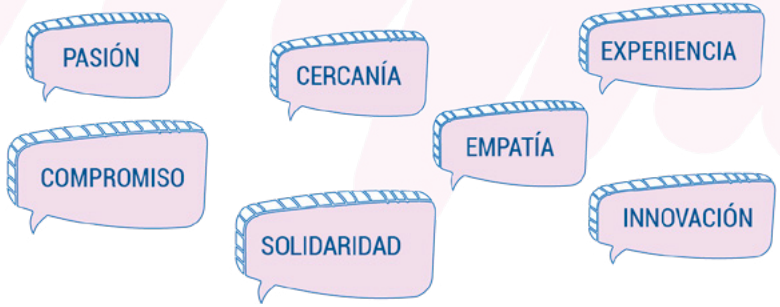
Misión

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.

Nuestros Valores



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El equipo de voluntarios sigue creciendo con más colaboradores que se suman y dicen “Yo También” al compromiso y la contribución con la estrategia de aporte al desarrollo de la comunidad. Actualmente el programa cuenta con **56 voluntarios** en distintos puntos del país y durante este período 44 voluntarios participaron del Módulo Introductorio al Voluntariado, en un formato tanto presencial como virtual.

» EDUCACIÓN EN TEMAS DE SALUD

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 hábitos saludables, factores de riesgo y enfermedades frecuentes, que potencien el valor de la salud, el bienestar y la calidad de vida.

Llegamos a más de 1.000.000 de personas con nuestros acciones

EMPODERATE POR TU SALUD

*Teñimos de rosa el país y, bajo un mensaje que refuerza la importancia de las **prácticas preventivas** y la detección a tiempo, nos sumamos al **mes de la sensibilización por el Cáncer de Mama**.*

El pañuelo rosa con la frase "Empoderate por tu salud" fue el símbolo de la campaña y protagonista junto a otras acciones en las diferentes ciudades y provincias de Argentina donde llevamos la bandera de la salud a toda la comunidad, incentivando al cuidado y la prevención para que el pecho sea solo el lugar del corazón.

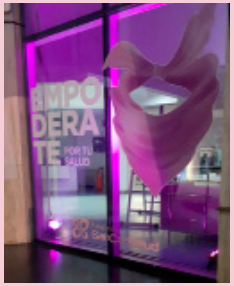
*En este sentido, impactamos de forma positiva en miles de destinatarios, extendimos el mensaje de la iniciativa y conocimos testimonios e historias personales que llegaron por diferentes canales de contacto. Algunos espacios públicos de Rosario, Buenos Aires, Córdoba, Sunchales y Rafaela fueron intervenidos con el fin de sensibilizar a todas las personas con la causa y revalorizar la **importancia de realizar controles preventivos más allá de que no existan síntomas.***

- *Nuestro símbolo fue un **pañuelo rosa** y un **turnero** que recordaba y propiciaba el espacio para agendar el control médico.*

20.000
PAÑUELOS

40.000
TURNEROS

- *Vestimos de rosa la **Sede Central.***



- *Difundimos **newsletters** sobre la temática.*

+230.000
DESTINATARIOS

+200.000
VISUALIZACIONES

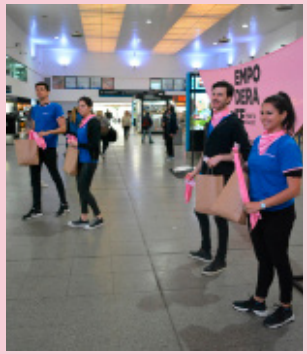
- *Realizamos **4 Spot Publicitarios** junto a colaboradores y Profesionales Médicos de la empresa.*

EMPODERATE POR TU SALUD

- *Entregamos pañuelos y turneros a los **colaboradores** de todo el Grupo SanCor Salud.*

- *Llegamos con la campaña a puntos clave del país:*

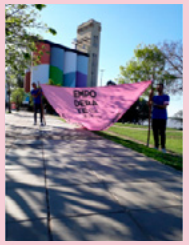
BUENOS AIRES



CÓRDOBA

EMPODERATE POR TU SALUD

ROSARIO



SUNCHALES

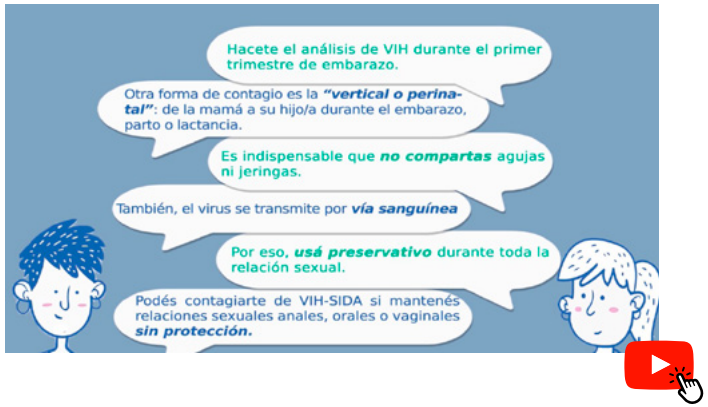
MAR DEL PLATA

RAFAELA

DÍA NACIONAL DEL DONANTE VOLUNTARIO DE SANGRE

Trabajamos en la concientización sobre **donación de sangre y la importancia de hacer de esta práctica un hábito**; apelando a la colaboración altruista.

Bajo esta iniciativa, enviamos gacetillas de prensa y contenido gráfico y audiovisual a los medios de comunicación de todo el país - más de 1.000 correos electrónicos-; y también publicamos, en el Facebook oficial @fundacionsancorsalud, un video animado que fue replicado en las redes del Grupo (Facebook, Instagram, Twitter y Linkedin).



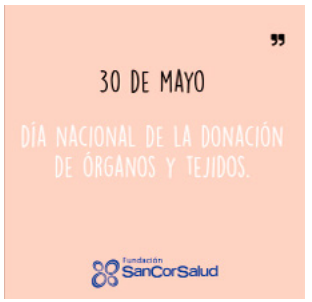
DÍA MUNDIAL DE LA LUCHA CONTRA EL SIDA

Nos sumamos al **Día Mundial de la Lucha contra el SIDA** generando conciencia sobre la importancia de su prevención, una forma de contribuir con nuestra misión en materia de Salud y Educación.

DÍA NACIONAL DE LA DONACIÓN DE ÓRGANOS

Nos sumamos al fin común de promover y movilizar a la acción de inscribirse como donante, y nos propusimos sensibilizar, brindar respuestas e información y compartir estadísticas acerca de la realidad actual de la donación de órganos.

Visibilizamos y compartimos la historia de Patricio Di Palma y su hija Agustina -asociados de SanCor Salud-, una forma de acercar a toda la comunidad una situación real de lucha, amor, esperanza y compromiso. Además, dimos voz a través de las redes a quienes dijeron sí a la donación, mostrando sus mensajes y experiencias.



SUMÁ

En un momento que nos encuentra a todos en casa y cuidándonos de la pandemia que afecta al mundo entero surge **“Sumá”,** una campaña que nos permite seguir estando cerca de las personas y que llegó para quedarse.

Esta iniciativa nos invita a sumar diferentes perspectivas que atraviesan la educación y la creatividad. Asimismo, mantiene el vínculo con el cuidado de quienes eligen nuestros productos y la protección de la comunidad en general.

De esta forma, aportamos a diferentes ejes y temáticas a través de sugerencias, actividades recreativas, información de interés y la visibilización de sitios oficiales relacionados con la propuesta.

NUESTRO COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

Alimentamos nuestro desafío y seguimos creando un vínculo de mutuo afecto, respeto y aprendizaje con el **padrinazgo de más escuelas rurales**. Además de la Escuela N° 74 “Justo José de Urquiza” de Estación Sosa (Entre Ríos) y la Escuela N° 333 “Maestro Argentino” de Presidencia Roque Sáenz Peña (Chaco), apadrinamos a la Escuela N° 1050 “Bartolomé Mitre” del Paraje 29, en la Provincia de Santa Fe y a la Escuela N° 633 “Héctor Albano Barrios” de Esquina, Corrientes.

Estamos comprometidos con la enseñanza y educación de niñas y niños, contando, actualmente, con 350 ahijados en total.

REMERAS QUE RECONFORTAN

Como parte de nuestro compromiso, junto a los voluntarios y colaboradores llevamos a cabo el proyecto **“R con R, remeras que reconfortan”** e hicimos una donación de remeras para los niños y las niñas de Chaco y Estación Sosa.

La salud es todo

A casi 5 años de nuestra presentación nacional con el lanzamiento de la campaña promocional más grande de la historia de SanCor Salud, decidimos recuperar el mensaje **“La Salud es Todo”** que comunica lo valioso de sentirse bien y vivir de forma saludable.

Desde nuevos abordajes comunicacionales, este mismo concepto sigue transmitiendo los valores y cultura de la marca; y con innovación en el estilo -este spot atemporal- recobra un sentido más contemporáneo y alineado al ciclo social actual; porque consideramos que **en esta situación de pandemia es importante volver a lo esencial, cuidando más que nunca la salud.**

#ayuDAR

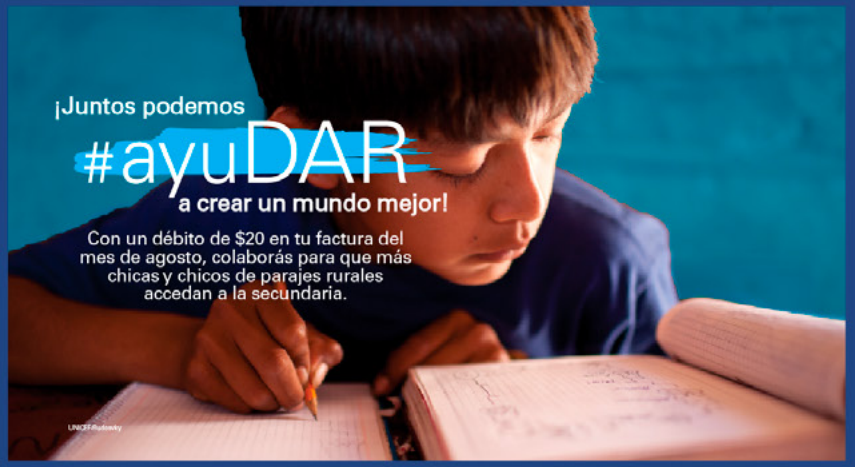
Es darle a niños y niñas un futuro mejor

En SanCor Salud llevamos a cabo acciones que contribuyan a garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes de nuestro país; por eso seguimos apoyando el programa de trabajo que UNICEF lleva adelante en Argentina.

Por eso, una vez más apostamos por la educación, las oportunidades y los derechos, y lanzamos la campaña **#AyuDAR 2020** con el fin de brindar un futuro mejor para los chicos y las chicas, especialmente durante la emergencia por COVID-19.

Al igual que el año pasado, junto al aporte de nuestros asociados colaboramos con el programa Secundarias Rurales mediadas por Tecnologías que permite que más de 1.500 jóvenes que viven en parajes rurales alejados puedan continuar con sus estudios y graduarse.

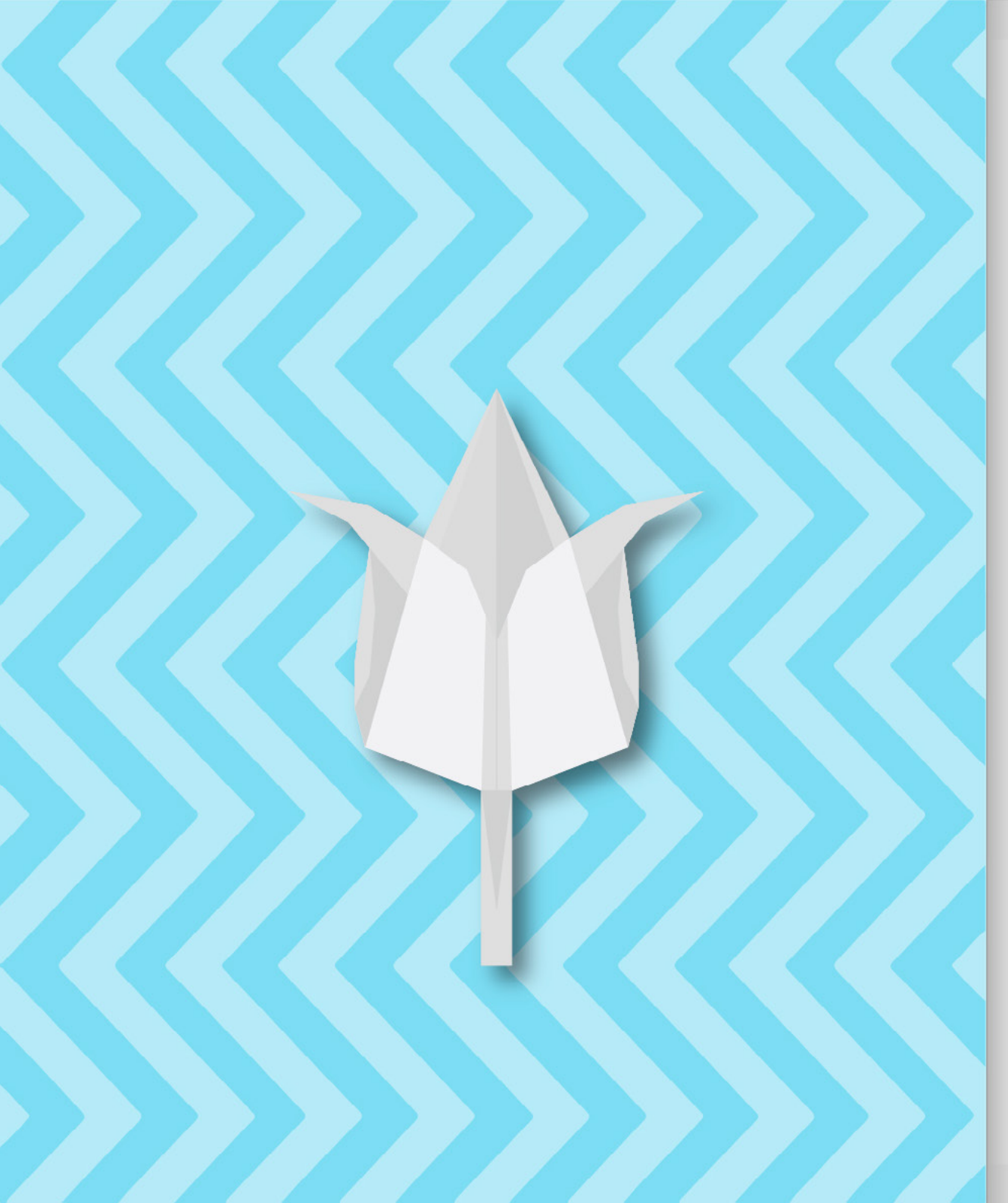
Con una aceptación altamente positiva y una gran convocatoria, se recaudaron **$4.500.000,** que fueron destinados a UNICEF Argentina para continuar con su trabajo en favor de la infancia y la adolescencia.



SanCorSalud Grupo de Medicina Privada

Y SUS ASOCIADOS EN APOYO A

unicef para cada niño



CAPÍTULO 7

Cuidado del medioambiente

- Integración de criterios sostenibles en productos y servicios
- Responsabilidad en el uso de los recursos
- Gestión de residuos
- Conciencia y compromiso con nuestros grupos de interés

De forma constante buscamos que las operaciones del negocio sean más sustentables, modificando acciones y revisando procesos propios de la actividad de la compañía que colaboren en el cuidado del medio ambiente y la mitigación del cambio climático.

» INTEGRACIÓN DE CRITERIOS SOSTENIBLES EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para gestionar responsablemente los recursos que utilizamos, trabajamos en comprender cómo podemos proteger el medio ambiente y revertir el impacto negativo sobre el planeta, colaborando en favor del mismo.

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

En el desarrollo de nuevos productos y servicios, acciones y proyectos, identificamos su impacto potencial y trabajamos sobre aquellos aspectos que podemos controlar, aplicando diferentes criterios de sostenibilidad que nos ayudan a garantizar el compromiso con la naturaleza.

▸ Cumplimos con la legislación ambiental vigente que se aplica a nuestra actividad.

▸ Prevenimos la contaminación a través de prácticas y operaciones que nos ayudan a mejorar el desempeño ambiental.

▸ Promovemos el uso eficiente del agua, el papel y la energía.

▸ Fomentamos la investigación, el desarrollo y el uso de tecnologías y procesos para minimizar el impacto ambiental, y generar conciencia en nuestra cadena de valor.

DIGITALIZACIÓN Y AHORRO EN EL CONSUMO DE PAPEL

La adecuación de nuestros procesos para seguir brindando el mejor servicio en la situación actual de pandemia, generó efectos positivos en el cuidado del medioambiente, principalmente, relacionados con la digitalización, la virtualidad y el uso de transporte.

▸ Promovemos el **uso responsable de papel** mediante un sistema de escaneo y digitalización de documentos, fomentamos la impresión doble faz y la reutilización de papel impreso como hojas borrador.

▸ Desde la implementación de AbaCOM, la herramienta que posibilita dar de alta un asociado en sólo 40 segundos, se logró una considerable reducción en el consumo de papel, huella de carbono y demás materiales de logística operativa.

AbaCOM **107,72 toneladas de papel ahorradas desde la implementación**

▸ El Centro Médico Vitus recicla el papel que descarta así como también los pedidos médicos y las historias clínicas se realizan de forma electrónica.

▸ Rediseñamos el proceso de emisión de pagos a prestadores y proveedores, evitando la impresión de documentación a través de la digitalización logrando la **reducción del 100% de uso de papel.**

▸ Implementamos una plataforma virtual para el envío de comunicaciones a asociados y prestadores, que nos permite obtener reportes y datos específicos, recurriendo al envío en papel solo para aquellos temas que, por razones legales, requieren de un seguimiento y acuse de recepción. **Con esta iniciativa redujimos el 78% de consumo de papel.**

▸ **100%** recibos de haberes de los colaboradores son enviados y archivados en formato digital desde una plataforma online, y tramitamos ante el organismo público interviniente la autorización del uso de la firma digital.

▸ Destacando las ventajas de la agilidad al momento de abonar la factura sin imprimirla y de la accesibilidad, a través de un newsletter mensual enviamos el link para su descarga desde la web. Establecimos esta modalidad tanto para los asociados ya existentes como para los nuevos ingresos y de esta forma eliminamos la impresión mensual de documentos y la reducción de CO_2 derivado de la logística del envío. En el período 2019-2020, **260.123** asociados titulares del grupo familiar reciben su facturación en formato digital.

▸ **Fomentamos el uso de la web y app** para la búsqueda de profesionales médicos y entidades sanatoriales, poniendo a disposición del asociado una herramienta fácil de usar y que arroja la infor-

mación requerida. Si bien hasta diciembre de 2019 se entregaron 9.022 cartillas pendrive, este cambio hacia lo digital colabora en la disminución de contaminación, el uso de plástico y la logística del envío.

▸ Incorporamos la **Agenda 100% digital** para todos nuestros colaboradores, evitando el uso de papel.

▸ Pusimos a disposición de los asociados la posibilidad de generar y descargar la credencial en formato virtual para acceder al servicio. Tiene la misma validez que su versión plástica y evita el uso de dicho material. En este período se realizaron **11.007** descargas a través de Sandy y **132.931** a través de la web.

HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR

A partir de distintas iniciativas para dejar de utilizar recursos de forma indiscriminada y evitar desechos en aquellos que sí usamos, damos los primeros pasos hacia una economía circular.

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 en otros edificios.

Realizamos subastas internas de muebles y aparatos electrónicos que ya no utilizamos. El 70% fue subastado internamente en este período.

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

» RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS RECURSOS

Buscamos utilizar los recursos de una manera responsable y eficiente, y aplicamos mejoras y estrategias, a fin de lograr un equilibrio entre el crecimiento de la empresa y su impacto en el planeta.

AGUA

Contamos -en la mayoría de nuestros edificios- con un sistema de canillas de corte automático que ayuda a 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.

	2018/2019	2019/2020	Variación (%)
Consumo de agua	25.470m³	12.478 m³	-51%

ENERGÍA

Debido al gran crecimiento de la compañía continuamos invirtiendo en infraestructura y nuevas tecnologías para favorecer nuestra eficiencia energética. Seleccionamos equipos de refrigeración/calefacción que generen menos consumo y garantizamos que se utilicen a 24° durante el transcurso del verano.

100% de la cartelería **funciona con un sistema de fotocélulas que permite ahorrar entre el 60% y 70% del consumo eléctrico y la no utilización de mercurio beneficia al medioambiente.**

70% de los carteles **cuentan con iluminación led.**

Asimismo, 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.

	2018/2019	2019/2020	Variación (%)
Consumo de electricidad (Kw)	1.328.422	2.012.390	51%
Consumo de gas (m3)	48.259	73.958	53%

EMISIONES

En instancias previas al contexto de COVID-19 nos encontrábamos fomentando la realización de videoconferencias y teleconferencias para las reuniones; siendo conscientes de la emisión de gases de efecto invernadero que produce la logística.

Actualmente, y teniendo en cuenta que todos los colaboradores se encuentran realizando tareas desde sus hogares, el contacto de forma virtual se ha extendido minimizando el impacto ecológico además de reducir la huella de carbono, mejorar la movilidad en las ciudades y reducir el tráfico.

Antes de la pandemia y del aislamiento, se recorrieron 422.788 kilómetros, y en base a la regla —10 km recorridos = 1 l de combustible—, el consumo en el período, hasta marzo 2020, fue de aproximadamente de 40.444 litros, lo que supone la reducción del 33% de consumo de combustible respecto del período anterior.

▸ **Preservamos los espacios verdes:** contribuyendo al desarrollo y conservación de la Plaza Hurra Llanura, de la ciudad de Sunchales, llevamos a cabo diferentes acciones de mantenimiento.

» GESTIÓN DE RESIDUOS

Continuamos desarrollando diferentes acciones y campañas enfocadas en las 3R -reciclar, reducir y reutilizar- para seguir minimizando nuestra huella ambiental. Si bien, con la emergencia sanitaria la recolección de materiales se detuvo, hasta el mes de marzo del 2020 cada iniciativa estuvo vigente.

▸ **Destapate:** todas las tapitas recolectadas son destinadas al Hospital Garrahan para su posterior reciclado.

+ de 10.000 tapitas donadas

▸ **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.

4.857 Kilos de papel reciclado

▸ A través de la Campaña **#TiráAlVerde** promovemos en los colaboradores de Sede Central Sunchales la separación de residuos en inorgánicos y orgánicos; estos últimos son recolectados por la Municipalidad de Sunchales para su posterior tratamiento. Con esta iniciativa seguimos formando parte del **Programa Integral de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Sunchales**, quienes se encargan de retirar y trasladar los residuos a la planta de procesamiento.

Esta acción, materializada en la colocación de tachos verdes (orgánicos) y negros (no recuperables) se complementa con comunicaciones específicas y el trabajo de los voluntarios como voceros.

RESIDUOS PATOLÓGICOS EN VITUS

En el Centro Médico Vitus se continúa llevando a cabo el almacenamiento de residuos patológicos, generados en bolsas y recipientes específicos. El mismo, está a cargo de una empresa habilitada que cumple con la entrega de **Certificados REPAT** sobre el tratamiento del material retirado. De esta manera, **contribuimos al control de infecciones y de contaminación microbiológica,** protegiendo a pacientes, familiares y personal médico y la comunidad en general.

RESIDUOS PATOLÓGICOS	
Período	Cantidad
2018/2019	1.233 kg
2019/2020	1.325 kg

RESIDUOS INFORMÁTICOS

En el período 2019/2020 generamos 1.120 kg de residuos informáticos, de los cuales aproximadamente 500kg se reutilizaron y 620kg se desecharon. Bajo una gestión responsable, estamos trabajando para establecer un tratamiento eficaz de estos desechos; evitando riesgos en la salud de nuestros colaboradores y la comunidad.

» CONCIENCIA Y COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

A fin de promover el cuidado del medioambiente, 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, estando en contacto con asociados, prestadores, proveedores y comunidad en general.

LEVANTALO CHALLENGE

Atentos a las nuevas tendencias en retos virales o challenge lanzamos **#LevantaloChallenge**, una iniciativa saludable que invita a la comunidad a recoger residuos de la vía pública y arrojarlos en los lugares correspondientes y así viralizar y contagiar la acción a través del hashtag de la campaña.

Nuestros voluntarios se sumaron al reto y estuvieron presentes en Playa Bristol (Mar del Plata) y en los Balnearios Marbella y CR (Pinamar), limpiando varios kilómetros de costa en cada sitio. Combinando cuidado del medio ambiente, educación y concientización, aportamos a la conservación de ambientes naturales.

CAPÍTULO 8

Logros y Desafíos

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Logros 2019/2020	Desafíos 2020/2021
▸ Participamos en la mesa de trabajo de Derechos Humanos de la Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas para continuar aportando a los principios y potenciar nuestras acciones. ▸ Formamos parte de programas y llevamos a cabo acciones vinculadas a la primera infancia para favorecer el acceso a los derechos de niños, niñas y adolescentes, siempre vinculados con nuestros ejes más importantes que son salud y educación. ▸ Trabajamos en pos de la promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de mujeres realizando capacitaciones, llevando a cabo acciones de divulgación de la problemática de la violencia de género, recordando fechas claves y realizando campañas que visibilicen el rol de la mujer. ▸ Ampliamos la difusión y divulgación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, integrándolos a nuestras comunicaciones internas y externas. ▸ Alineados a los principios 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas, delineamos nuestra Política de Derechos Humanos para garantizar y contribuir de manera positiva con el respeto a los mismos.	▸ Desarrollaremos programas transversales y de largo plazo para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. ▸ Continuaremos participando de espacios de reflexión y fomación acerca de temáticas como derechos humanos, género, diversidad e infancia.
▸ Identificamos la contribución a los principales ODS sobre los que debíamos reforzar el aporte en tiempo de pandemia. ▸ Desde Fundación SanCor Salud llevamos a cabo diferentes iniciativas y campañas, relacionadas a salud y educación, con un formato virtual que nos permitió adaptarnos y estar presentes más allá del contexto. ▸ Sostuvimos las alianzas existentes y potenciamos el vínculo con las comunidades.	▸ Trabajaremos para integrar el compromiso asumido con la Agenda 2030 en las operaciones de nuestro negocio para así poder generar un impacto que contribuya al cumplimiento de los Objetivos.

ASOCIADOS

Logros 2019/2020	Desafíos 2020/2021
▸ Gestionamos proyectos transversales desde la innovación y alianzas, implicando toda la compañía para lograr mejoras en los niveles comercial, prestacional y de atención. ▸ Asimismo, potenciamos el desarrollo del trabajo colaborativo como una modalidad para alcanzar los objetivos estratégicos.	▸ Consolidaremos un modelo de trabajo interdisciplinario, incorporando nuevas tendencias.
▸ Implementamos un plan dinámico de comunicación para sostener y reforzar el vínculo con nuestros asociados en un contexto variable. De este modo, continuamos generando contenidos que nos mantienen cerca y conectados; y difundimos diferentes temáticas relacionadas con la salud en nuestra Revista Vida y Salud, y a través de las redes sociales. ▸ Asimismo, continuamos con el desarrollo del Programa Empresas Saludables con charlas y campañas de concientización dirigidas a empresas clientes.	▸ Nos enfocaremos en generar un contacto cercano y de acompañamiento potenciando el valor de la salud desde la información, el cuidado y las soluciones; sosteniendo como guía el concepto “La Salud es Todo”. ▸ Propiciaremos iniciativas que nos permitan aportar beneficios que trasciendan lo prestacional.
▸ Acompañamos a las entidades en la atención de los asociados brindándoles información y acercándoles herramientas para potenciar su rol.	▸ Trabajaremos en la consolidación de estrategias y alineación de las entidades al modelo de atención, utilizando diferentes herramientas y estableciendo acciones que garanticen la calidad de atención.
▸ Logramos la certificación en Normas ISO 9001 para la atención telefónica y virtual del Contact Center de alcance nacional, y también de la atención personal en los Centros de Atención Regional.	▸ Continuaremos delineando acciones que nos permitan mejorar la experiencia de nuestros asociados.
	▸ En pos de un crecimiento sustentable, continuaremos apostando a una estrategia de diversificación a fin de desarrollar nuevos productos y ampliar nuestros servicios.

COLABORADORES

Logros 2019/2020	Desafíos 2020/2021
▸ Impulsamos conceptos vinculados a un estilo de liderazgo transformador y saludable, logrando un alto grado de participación en el programa. ▸ Los mandos medios de la compañía, experimentaron escenarios y se acercaron a nuevas herramientas y acciones vinculadas al ejercicio de su rol. Asimismo, desarrollamos diversos workshops y encuentros con facilitadores externos que han generado excelentes resultados en los equipos de trabajo.	▸ Continuaremos trabajando en el programa de Liderazgo Saludable para lograr mejores experiencias de los colaboradores en cada etapa de su vida laboral. También, implementaremos el Journey Map de líderes para acompañar la evolución y haremos foco en empoderarlos para ayudar al colaborador en su desarrollo y desafíos personales dentro de la empresa.
▸ Seguimos acompañando a los líderes y los equipos para transitar de la mejor manera los cambios que atraviesa la compañía. Minimizamos riesgos y trabajamos sobre las resistencias existentes para agilizar la implementación de “una nueva manera de hacer las cosas”.	▸ Propiciaremos el cambio manteniendo nuestros valores (innovación, cercanía, compromiso, experiencia y pasión), y promoviendo el profesionalismo y la colaboracion. Buscaremos lograr que cada vez más personas alcancen en menos tiempo adoptar nuevas prácticas y comportamientos en mayor grado y de forma saludable.
▸ Garantizamos la implementación de la metodología de teletrabajo de manera organizada y sistemática, incorporando a más de 150 colaboradores. Además, a partir de la situación vinculada al Covid-19, facilitamos a toda la compañía las herramientas y las condiciones para teletrabajar desde sus hogares sin mayores dificultades y esfuerzos.	▸ Llevaremos a cabo la amplicación del teletrabajo teniendo en cuenta regulaciones vigentes. Asimismo, aseguraremos las competencias y condiciones para un teletrabajo feliz, brindando herramientas y conceptos para garantizar la productividad mediante esta forma de trabajo en nuestra UNI.

	Logros 2019/2020	Desafíos 2020/2021
COLABORADORES	▸ Organizamos y establecimos diversos grupos de trabajo que nos permitió generar mejoras en los procesos existentes, así como también crear nuevos proyectos; siempre con una mirada transversal e interdisciplinaria, analizando el impacto “punta a punta”.	▸ Acompañaremos a los colaboradores en la adaptación a las nuevas formas de trabajo, en el desarrollo de habilidades y competencias, para lograr la flexibilidad necesaria y adaptarse a los constantes desafíos que presenta el mercado.
		▸ Nos enfocaremos en la conceptualización, desarrollo y gestión de un nuevo modelo de trabajo que será definido como “la nueva normalidad”.
COMUNIDAD	▸ En alianza y comprometidos con la misión de APAER (Asociación Civil Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales) apadrinamos dos nuevas escuelas rurales: Escuela N°105O “Bartolomé Mitre” de Paraje 29 de la Provincia de Santa Fe Santa Fe y Escuela N°633 “Héctor Albano Barrios” de Esquina, Corrientes. Con esta acción, llegamos a 350 alumnas y alumnos.	▸ Comprometidos con la educación de niños, niñas, adolescentes y grupos vulnerables apadrinaremos más instituciones educativas del país. Como parte de ello, potenciaremos nuestro vínculo con cada una a través de acciones relacionadas a salud y educación.
	▸ Desarrollamos campañas e iniciativas enfocadas en los ejes salud y educación, alcanzando diferentes públicos y llegando a más de 1.000.000 de personas.	▸ Generaremos proyectos propios y concretos, y en colaboración con otras instituciones alineadas a nuestros valores que nos permitan seguir fortaleciendo el vínculo con la comunidad y llegando a más personas.
	▸ Incorporamos más colaboradores al programa de voluntariado corporativo, contando actualmente con 56 personas en distintos puntos del país.	▸ Planificaremos y activaremos diferentes iniciativas para potenciar el rol de los voluntarios dentro de la compañía y en el vínculo con la comunidad.

MEDIO AMBIENTE

Logros 2019/2020	Desafíos 2020/2021
▸ Modificamos acciones y revisamos procesos para colaborar en el cuidado del medio ambiente y la mitigación del cambio climático. Aplicamos criterios de sostenibilidad, promovemos el uso eficiente de los recursos y fomentamos el desarrollo y el uso de tecnologías para minimizar el impacto ambiental.	▸ Continuaremos creando conciencia en los colaboradores para un uso responsable de los recursos a través de campañas relacionadas con la separación de residuos, el consumo de plástico y de papel, entre otros.
▸ Implementamos la credencial virtual, que tiene la misma validez que la plástica al momento del acceso al servicio; así como también eliminamos el consumo y el envío de la cartilla pendrive, poniendo a disposición la web y app para la búsqueda de profesionales médicos. De esta manera, seguimos potenciado el uso de medios virtuales y trabajamos en la digitalización de diversas gestiones y/o procesos. ▸ Continuamos trabajando en distintas iniciativas para dejar de utilizar recursos de forma indiscriminada y evitar desechos en aquellos que si usamos.	▸ Trabajaremos para establecer un tratamiento eficaz de los desechos informáticos y continuaremos con una gestión responsable de los mismos.
▸ Alcanzamos la adhesión de los asociados a la factura electrónica, estableciendo su envío en formato digital y disponibilidad en la web. ▸ Con el contexto de COVID-19 y el aislamiento social, preventivo y obligatorio, digitalizamos procesos relacionados con la contratación de cobertura y presentación de documentación.	▸ Seguiremos potenciando el uso de medios virtuales existentes y trabajaremos en mejoras para la autogestión del asociado.

PRESTADORES

Logros 2019/2020	Desafíos 2020/2021
▸ Seguimos innovando y sumando nuevas funcionalidades al Autogestor de Prestadores, para agilizar y simplificar las gestiones relacionadas al servicio, de forma online. ▸ Continuamos fortaleciendo el contacto con los prestadores a través de los Ejecutivos de Atención a Prestadores, quienes brindan asesoramiento y resolución de consultas, así como también acercan información de interés para la atención.	▸ Generaremos modelos de planificación para la compra anticipada en Medicamentos, Prótesis y prestaciones del Nomenclador Médico. ▸ Trabajaremos en la ampliación de servicios y especialidades a través de la plataforma de telemedicina. ▸ Desarrollaremos nuevos circuitos de atención acorde a la categorización de prestadores y sumaremos nuevas alianzas estratégicas para el negocio. Además, incrementaremos el servicio de auditoría en terreno para materializar el valor de cercanía hacia los prestadores y asociados.
	▸ Diseñaremos la implementación de una herramienta simple que nos permita estandarizar y agilizar el proceso de postulación de prestadores tanto de forma interna como externa.
▸ Conformamos un equipo de relacionamiento que cuenta con Negociadores Senior y Ejecutivos de Atención en el 100% de las zonas geográficas del país. ▸ Implementamos mejoras en la atención telefónica a prestadores y en el autogestor, incorporando el chat online como nuevo medio de consulta. También, comenzamos a generar mails automáticos para la gestión de facturas y pagos.	

PROVEEDORES

Logros 2019/2020	Desafíos 2020/2021
▸ Seguimos revalidando nuestro accionar responsable con todos nuestros proveedores.	▸ Elaboraremos un documento de Políticas de Compras y lo difundiremos entre nuestros proveedores, para constatar las buenas prácticas desde SanCor Salud.
▸ Garantizamos una relación transparente haciendo hincapié en mecanismos que promueven el comportamiento ético a través de un sistema de compras y operaciones 100% digitalizado y online.	
	▸ Trabajaremos en la centralización del sistema de compras en toda la organización a través de SAP, lo que nos permitirá la renegociación de grandes acuerdos.
	▸ Crearemos un cronograma de visitas a proveedores estratégicos para consolidar las relaciones y obtener mejores resultados económicos y de calidad. También, capacitaremos al área para que cada colaborador obtenga mejores resultados en su función.

CAPÍTULO 9

Información técnica del Reporte

- Proceso de Gestión de Sustentabilidad
- Materialidad
- Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas
- Índice de contenidos GRI
- Acerca de nuestro Reporte

» PROCESO DE GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

El Proceso es el marco en el que desarrollamos nuestra **Política de Responsabilidad Social Empresaria** y los **Compromisos de Sustentabilidad en acción.**

Este Proceso cuenta de tres grandes etapas:

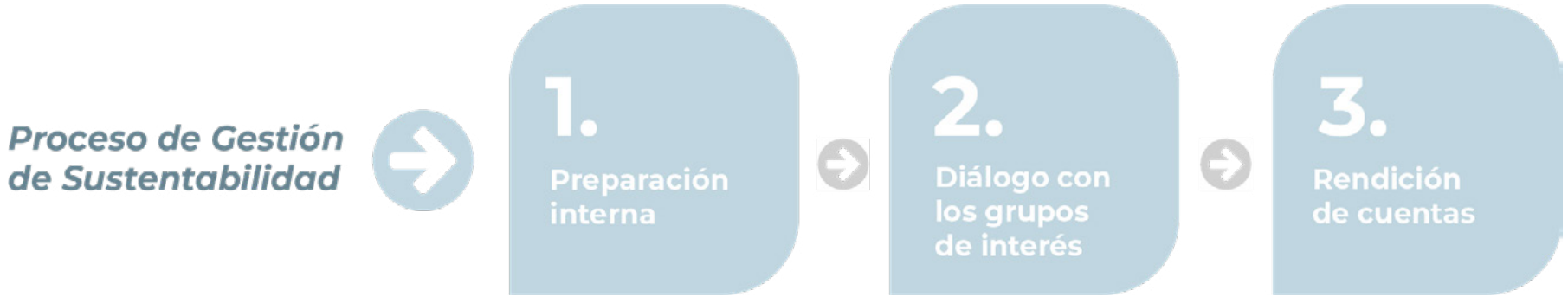
1) Preparación interna: como punto de partida realizamos un diagnóstico del estado del Proceso, evaluando el avance y cumplimiento de nuestros objetivos, y comparándonos con las mejores prácticas de la industria. Luego revisamos nuestra materialidad y nuestro relacionamiento con los grupos de interés en busca de oportunidades de mejora para nutrir la gestión. En esta etapa también sensibilizamos a los equipos de trabajo en las tendencias de sustentabilidad locales e internacionales.

2) Diálogo con los grupos de interés: el Proceso se enriquece de las opiniones de los distintos públicos. Por eso realizamos diálogos, encuestas, focus groups y entrevistas para comprender sus necesidades, que luego serán analizadas para generar los cambios que sean necesarios e incorporarlas a las políticas, prácticas y planes de acción que darán respuesta a esas expectativas.

3) Rendición de cuentas: en esta última etapa rendimos cuentas anualmente ante nuestros grupos de interés sobre todas las cuestiones críticas que hacen a la gestión responsable de nuestro negocio. El Reporte de Sustentabilidad presenta el avance de los compromisos sociales, económicos y ambientales asumidos e implica el trabajo de todas las áreas de la compañía.

Todas estas etapas incorporan los principios de **inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto,** indicados en el Estándar de Principios de AccountAbility (AA1000AP) publicado en 2018 por AccountAbility. 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).



Alineamos nuestra gestión responsable del negocio a los 10 Principios de Pacto Global y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

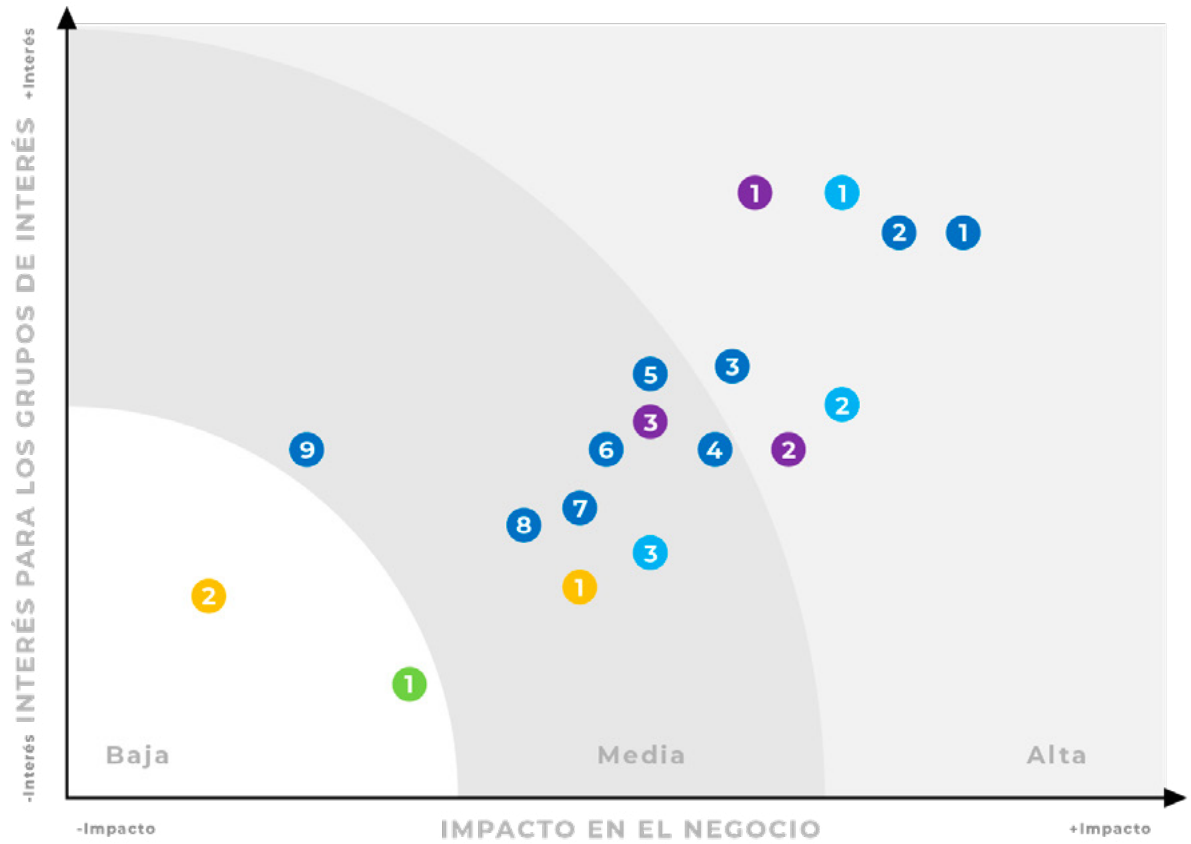
» MATERIALIDAD

La materialidad de SanCor Salud está compuesta por todas las temáticas críticas para la sustentabilidad de nuestro negocio y que más importan a nuestros grupos de interés.

Los temas materiales definen nuestras prioridades estratégicas: sustentan todas las iniciativas y programas que realizamos y los objetivos que nos proponemos, 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. En el contexto de la pandemia quisimos estar cerca y continuar trabajando para reforzar una comprensión más integral de los problemas críticos para la sostenibilidad y la responsabilidad de nuestro negocio. Por eso invitamos a Directivos y colaboradores a que prioricen nuevamente los temas identificados en 2018 para entender cuáles son más urgentes en el contexto actual.
A partir de las 51 respuestas obtenidas confeccionamos la nueva matriz de materialidad que guiará nuestra gestión:

MATRIZ DE MATERIALIDAD SANCOR SALUD



Innovación y calidad	Compromiso con la cadena de valor	Reputación y ética	Cuidado del medioambiente	Comunidades más saludables
1 Satisfacción de asociados. 2 Innovación digital y ciberseguridad. 3 Gestión de la calidad del servicio.	1 Capacitación y desarrollo de colaboradores. 2 Salud y seguridad de los asociados. 3 Salud y seguridad ocupacional. 4 Diversidad e igualdad de oportunidades a empleados. 5 Construcción de valor con los prestadores. 6 Accesibilidad. 7 Generación de empleo. 8 Responsabilidad social en la cadena de valor. 9 Marketing responsable.	1 Crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo. 2 Transparencia e integridad con nuestros grupos de interés. 3 Gestión del riesgo corporativo.	1 Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.	1 Relacionamiento con los grupos de interés. 2 Educación en temas de salud.

» COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

El Reporte de Sustentabilidad 2019/2020 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.

CUMPLIMIENTO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

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.	7, 14-16, 21-22, 29, 31, 38, 93 (Nota 34 y 39) , Anexo (15, 17, 18)
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.	14-16, 21, 39-40, 42, 93 (Nota 34)
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.	14, 21, Anexo (15)
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	14-16, 21-22
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	14-16, 21-22, 31, Anexo (17)
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	14-16, 31, 32, 34, 93 (Nota 33 y 34), Anexo (13-15, 17-18)
MEDIOAMBIENTE	**Principio 7:** Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.	62-66, 93 (Nota 22)
	Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	62-66, 93 (Nota 27, Nota 28, Nota 29)
	Principio 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.	12-13, 62-63
ANTICORRUPCIÓN	**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	21, 22, 93 (Nota 3), 93 (Nota 18 y 19)

» 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.

En este Reporte incluimos por primera vez la relación entre los estándar GRI y los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, presentado en la columna "WEP"

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 101: Fundamentos 2016							
CONTENIDOS GENERALES							
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización						
	102-1 Nombre de la organización	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5, 26-28				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 5
	102-3 Ubicación de la sede	4				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	4				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	94				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	4, 25, Anexo (9, 10)				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	4, 23 , Nota 1				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	31, Anexo (13- 15), Nota 2		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	39, 42				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5			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	7, 63				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	
	102-12 Iniciativas externas	9, 14, 76, 78				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	16				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	2				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	2, 7, 9, 68-74, 77				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	
	Ética e integridad						
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 21, 22			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	22, Nota 3			Principio 10	4.4, 6.6.3, 7.2	
	Gobernanza						
	102-18 Estructura de gobernanza	19, 20				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5	
	102-19 Delegación de autoridad	7				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	7				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8, 77				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	19, 20		5.5		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 4		16.6		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Anexo (7)		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	7, 20				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	8, 20				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Anexo (7)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8, 76, 77				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	23, Nota 6				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 6				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	94				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	7, 77				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		Nota 7			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-35 Políticas de remuneración	Anexo (7)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Anexo (7)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Anexo (7)				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-38 Ratio de compensación total anual		Nota 8			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 8			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Participación de los grupos de interés						
	102-40 Lista de grupos de interés	25				5.3, 7.2	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Anexo (15)		8.8	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 9				5.3, 7.2	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	31, 36, 37, 40, 41, 43, 45-47, 69, 76, 77				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 5
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	31, 41, 43, 47, 77				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 5
	Prácticas para la elaboración de informes						
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	95, Nota 10				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Anexo (39, 40)				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-47 Lista de temas materiales	77				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 11				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Anexo (41)				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
	102-50 Periodo objeto del informe	94				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-51 Fecha del último informe	Nota 12				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	94				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	94				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	94				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	79-93				7.2, 7.5.3, 7.6.2	
	102-56 Verificación externa	Nota 13				7.2, 7.5.3, 7.6.2	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
TEMAS MATERIALES							
DESEMPEÑO ECONÓMICO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39, 41)				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	7, 9, 23			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	23				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	23				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	29, Nota 14			Principio 7	6.5.5	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 15				6.8.7	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 16					
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39-40)				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	7, 9-10, 26-28, 69				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28, 58				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	58				6.3.9, 6.8.1-6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	26-28				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	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39-40)				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	7, 9, 12, 39-42, 69, 73, 74				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	39-42				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	39-42, Nota 17		8.3		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7	
ANTIRRUPCIÓN							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39,41)				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	7, 9, 13, 21- 23				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, 21, 22				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	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	22, Nota 18		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 19		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	77, Anexo (40-41)				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	7, 9, 12, 13, 62-63, 72				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	62-63				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	62-63		8.4 12.2	Principio 7 Principio 8	6.5.4	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	63		8.4 12.2 12.5	Principio 8	6.5.4	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 20	8.4 12.2 12.5	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	77, Anexo (40-41)				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	7, 9, 13, 62-64, 72				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	63				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	63		8.4 12.2	Principio 7 Principio 8	6.5.4	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Nota 21	8.4 12.2	Principio 8	6.5.4	
	302-4 Reducción del consumo energético	63		8.4 12.2	Principio 8 Principio 9	6.5.4, 6.5.5	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		Nota 22	8.4 12.2	Principio 8 Principio 9	6.5.4, 6.5.5	
AGUA							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (40-41)				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	7, 9, 13, 62-63, 65, 72				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	63, 65				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	63, Nota 21			Principio 7 Principio 8	6.5.4	
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Nota 23			Principio 8	6.5.4	
	303-3 Agua reciclada y reutilizada	Nota 24		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	77, Anexo (40-41)				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	7, 9,13, 62, 64-65, 72				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				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 25		12.4	Principio 8	6.5.3, 6.5.4	
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	64-65		12.4 12.5	Principio 8	6.5.3	
	306-3 Derrames significativos	Nota 26		12.4	Principio 8	6.5.3	
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Nota 27		12.4	Principio 8	6.5.3	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nota 28			Principio 8	6.5.3, 6.5.4, 6.5.6	
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (40-41)				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	7, 9, 12, 13, 62-65, 72				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, 65				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 29			Principio 8	6.5.1-6.5.2	
EMPLEO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39-40)				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	7, 9, 11, 12, 14, 31-34, 70-71				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, 17,31-34				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	31		8.5	Principio 6	6.4.3	Principio 2
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	32-34		3.2 8.5			Principio 2
	401-3 Permiso parental	34		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	77, Anexo (40-41)				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	7, 9-10,12,14, 38				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, 38				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	38, Nota 30		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	38		3.8 8.8		6.4.6, 6.8.8	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Nota 31		3.8 8.8		6.4.6, 6.8.8	Principio 3
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota 32		8.8		6.4.6	
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39-40)				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	7, 9, 11, 35-36				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-36				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	35, Anexo (19-20)		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	Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	34-36, Anexo (20-22)		8.5		6.4.7, 6.8.5	Principio 4
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	36, Anexo (22)		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	77, Anexo (39-40)				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	7, 9, 11, 12, 14, 22, 31, 32, 68				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15, 32				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	31, Anexo (17,18)		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	32, Nota 33		8.5	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 1 Principio 2
NO DISCRIMINACIÓN							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39-40)				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	7, 9, 11, 12, 14, 22, 31, 32, 68				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15, 32				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 34		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	Principio 5
COMUNIDADES LOCALES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (40-41)				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	7, 9-11, 53-60, 68, 71				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	17, 53-60				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	53-60			Principio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 6
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	53-60			Principio 1	6.3.9, 6.5.3, 6.8	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39-40)				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	7, 12, 9, 39-40, 42, 73, 74				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	39-40, 42				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	39-40, 42		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	Principio 2 Principio 3 Principio 6
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39-40)				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	7, 9, 10, 13, 28-30, 69				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28-30				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	29				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 35				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	77, Anexo (39-40)				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	
	1103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	7, 30				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17, 30				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 36				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 37				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 38				4.6, 6.7.3,	Principio 5
PRIVACIDAD DEL CLIENTE							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39,41)				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	7, 14, 15, 22, 50, 69				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15, 50				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 39		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	77, Anexo (39, 41)				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	7, 9, 21-22				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	21-22				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 40				4.6, 6.7.1- 6.7.2	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	ODS	Pacto Global	ISO 26000	WEP
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	77, Anexo (39, 41)				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	7, 45-47				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	45-47				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	N1 Resultados de las encuestas de satisfacción	47					

» NOTAS

▸ **Nota 1:** La facturación total correspondiente al período 2019-2020 del Grupo SanCor Salud fue de $27.762.113.040.

▸ **Nota 2:** La empresa realiza contrataciones por evaluaciones psicotécnicas, 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 3:** 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 4:** Tanto el Presidente como los miembros de la Comisión Directiva no ocupan cargos ejecutivos dentro de la estructura de SanCor Salud.

▸ **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 2019/2020 no se han registrado conflictos de interés.

▸ **Nota 6:** Cada reunión de la Comisión Directiva tiene una función de revisión ya que allí se expone de qué manera se cumplieron los objetivos.

▸ **Nota 7:** 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 8:** Debido al contexto del país donde nos desarrollamos, no reportamos este indicador para mantener la confidencialidad y seguridad de nuestros colaboradores.

▸ **Nota 9:** 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 10:** Todas las entidades que figuran en los balances económicos están incluidos en este Reporte.

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

▸ **Nota 12:** Reporte de Sustentabilidad 2018/2019.

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

▸ **Nota 14:** No contamos con ninguna cobertura específica relacionada a efectos en la salud derivados del cambio climático.

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

▸ **Nota 16:** 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 17:** La compra del 100% de los productos y servicios adquiridos por SanCor Salud se realiza a proveedores nacionales o con filiales dentro del territorio nacional.

▸ **Nota 18:** 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 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 19:** Durante el ejercicio 2019/2020 no se registraron incidentes de corrupción.

▸ **Nota 20:** Dada la naturaleza del negocio de SanCor Salud, este contenido no aplica.

▸ **Nota 21:** 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 22:** El volumen total de agua utilizada por SanCor Salud proviene del sistema de red de la ciudad en todos los lugares donde tenemos operaciones.

▸ **Nota 23:** Dado que SanCor Salud no extrae el agua que consume, no realiza un estudio de las fuentes de agua que se ven afectadas.

▸ **Nota 24:** SanCor Salud no cuenta con procedimientos para reciclar el agua que utiliza.

▸ **Nota 25:** 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 26:** No hubo derrames significativos registrados en el período objeto del informe.

▸ **Nota 27:** 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 28:** 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 29:** No se han registrado multas ni sanciones relacionadas al incumplimiento de leyes o normativas en materia de medio ambiente.

▸ **Nota 30:** Todos los puestos de trabajo son sometidos a evaluación y control por parte del sector correspondiente a fin de evitar enfermedades laborales.

▸ **Nota 31:** 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 32:** Los acuerdos formales con los sindicatos no cubren asuntos relacionados con la salud y/o seguridad de nuestros colaboradores.

▸ **Nota 33:** No hay diferencias entre el salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.

▸ **Nota 34:** No se registraron casos de discriminación ocurridos en SanCor Salud durante el período abarcado por este Reporte.

▸ **Nota 35:** No se registraron incidentes relacionados a normativa o códigos voluntarios sobre impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.

▸ **Nota 36:** El 100% de los productos y servicios son evaluados en relación con el cumplimiento de los procedimientos de etiquetado.

▸ **Nota 37:** 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 38:** No se registraron casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing.

▸ **Nota 39:** No se registraron reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

▸ **Nota 40:** 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

Nuestra política de Responsabilidad Social Empresaria y su proceso de aplicación, está guiada por el compromiso asumido con los grupos de interés, así como con garantizar la transparencia en la gestión del negocio. El **séptimo Reporte de Sustentabilidad** es una importante instancia de revisión del desempeño de la compañía y una herramienta para la transformación. En él, presentamos acciones realizadas durante el período que abarca desde el 1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020, con un programa de trabajo a corto y a largo plazo orientado a la salud y el bienestar de nuestros públicos; y al cumplimiento de las metas propuestas por el Pacto Global de las Naciones Unidas.

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

Entidades incluidas: Empresas que componen el Grupo SanCor Salud. La materialidad y el Reporte se centran en la gestión de la Asociación Mutual SanCor Salud. La información relacionada con SanCor Medicina Privada S.A. (Vitus y Farmavitus), Trayectoria Seguros S.A., Trayectoria Leasing S.A. y Staff Médico S.A. es presentada en el Anexo de este documento.

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.

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.

SOBRE EL DISEÑO DE ESTE REPORTE

El diseño del Reporte de Sustentabilidad 2019/2020 refleja el concepto de transformación a través de las tramas y los origamis. El papel tiene la capacidad de transformarse en distintas figuras, sólo plegándolo, del mismo modo que el Grupo SanCor Salud tiene la capacidad de transformarse siempre en pos del bien de las personas. La flexibilidad está presente en cada paso, apuesta, servicio y producto. Nuestras personas son protagonistas, como agentes de transformación.

QUEREMOS ESCUCHARTE

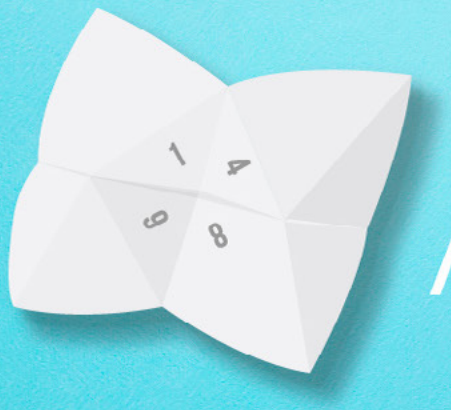
Tus comentarios y sugerencias sobre el Reporte de Sustentabilidad 2019/2020 nos ayudan a seguir optimizando nuestra gestión de RSE. Te invitamos a enviarlos a:

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

ENCONTRÁ TODAS LAS EDICIONES DE NUESTROS REPORTES DE SUSTENTABILIDAD INGRESANDO A GRUPOSANCORSALUD.COM.AR

Grupo SanCorSalud

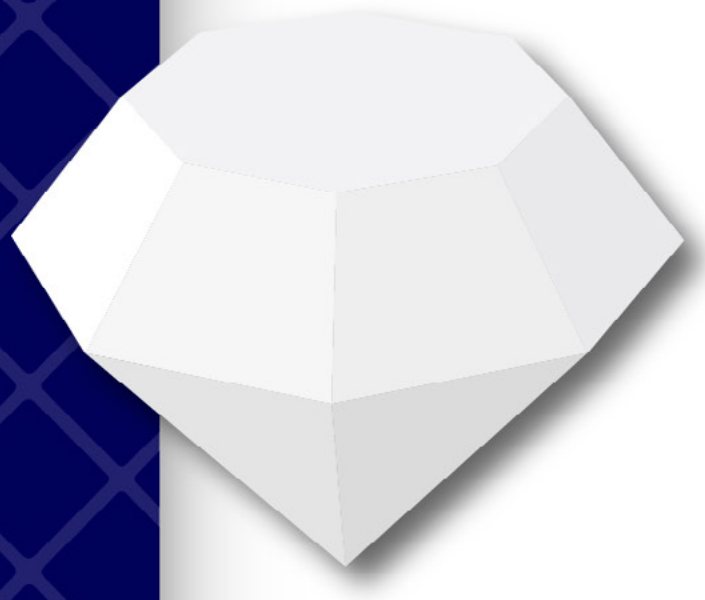
SCS-DD05004-R07



Anexo

Reporte
de Sustentabilidad
2019.2020

Grupo SanCorSalud



CAPÍTULO 1

Perfil corporativo

ANEXO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019 . 2020

» MOTOR DE DESARROLLO

VITUS

El Centro Médico Vitus -ubicado en la ciudad de Córdoba, en el barrio Cerro de las Rosas- cuenta con instalaciones de primer nivel y destacados profesionales. Ofrece respuesta a más de 30 especialidades, tanto para consulta médica como para tratamientos, bajo la interdisciplinariedad de sus equipos profesionales.

Como diferencial, el Centro Médico cuenta con equipos de Diagnóstico por Imágenes Digitales Directos y un Mamógrafo con Tomosíntesis y Estereotaxia de Baja Radiación, que permite un diagnóstico mucho más efectivo de patologías mamarias malignas. Además, ofrece equipamiento para la realización de ecografías con características superadoras y modernas.

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

Asimismo, se continúan llevando a cabo los programas de Pausa Preventiva, Chequeo Médico Escolar y el servicio de Atención Espontánea. Cabe destacar que, debido a la pandemia existe una variación interanual en los datos que se presentan a continuación.

Centro Médico Vitus
Grupo SanCorSalud

ATENCIONES	
2018/2019	78.329
2019/2020	58.217

PAUSAS PREVENTIVAS	
2018/2019	3.197
2019/2020	2.280

INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	
2018/2019	548
2019/2020	397

CHEQUEO MÉDICO ESCOLAR	
2018/2019	361
2019/2020	414

FARMAVITUS

Dando un paso más en el crecimiento y siempre priorizando la atención de la salud, desarrollamos Farmavitus, un nuevo concepto sobre la Red de Farmacias del Grupo orientado al bienestar y el cuidado.

Desde el mes de marzo de 2020, las unidades ya existentes en Morteros, Brinkmann y San Francisco se transformaron en espacios con una nueva imagen y marca, además de que la renovación y nuevas disposiciones de los productos y puestos de atención en los mismos fueron pensadas de acuerdo a las particularidades de cada público.

Con esta nueva apuesta que busca generar mayor valor en el negocio, ofrecemos productos orientados al cuidado de la salud e introdujimos nuevas categorías logrando ubicación y accesibilidad en cada uno de los espacios, brindando calidez y cercanía en la atención.

Farmavitus promueve el cuidado de la salud y el bienestar de los asociados y del público en general, con la proyección de imágenes y videos que transmiten información de interés sobre dichas temáticas.

Visitá nuestras redes sociales ingresando a instagram.com/farmavitus

farmavitus

Grupo SanCorSalud

ATENCIÓN EN FARMACIAS		
2018/2019	San Francisco	74.417
	Morteros	66.379
	Brinkmann	41.548
2019/2020	San Francisco	67.218
	Morteros	58.554
	Brinkmann	38.418

Protocolo de seguridad ante la emergencia por el Covid-19

Al servicio de nuestros asociados y de la comunidad en general, en el contexto actual de pandemia seguimos trabajando en el cuidado de la salud. En este sentido, establecimos un protocolo de seguridad que nos permite proteger a quienes se encuentran en la atención como a los clientes.

- *Guardia en el ingreso para ordenar la llegada de los clientes.*
- *Alcohol en gel en cada Tótem de Atención.*
- *Limitación de cantidad de personas dentro de cada espacio.*
- *Controles de fiebre o síntomas asociados al COVID-19.*
- *Resguardo de mayores de 60 años y embarazadas en sala de espera, respetando el distanciamiento y con turno para la atención.*
- *Utilización de elementos de seguridad.*
- *Distanciamiento entre personas.*
- *Limpieza permanente de los locales, cada 2 hs.*

TURISMO

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

OPERACIONES REALIZADAS	
2018/2019	864
2019/2020	525*

** Número de operaciones concretadas durante el periodo julio 2019 / febrero 2020.*

La declaración de la cuarentena en Argentina ante la pandemia dejó a mucha personas que habían comenzado su viaje previo a dicha situación, varadas en diferentes destinos del mundo. Frente a ello, desde Turismo se trabajó con un fuerte compromiso para que todos puedan regresar al país, brindando la asistencia necesaria ya sea económica como de acompañamiento y contención, ***logrando repatriar a todos nuestros pasajeros.*** *Asimismo, aquellos viajes que no pudieron ser iniciados se reprogramaron dependiendo de la situación sanitaria y del contexto actual. Un 90% se pasaron para el año 2021 y un 10% para finales del 2020, realizándose* ***más de 65 reprogramaciones.*** *Desde la compañía, nos focalizamos en la presencia, la colaboración y el acompañamiento de nuestros clientes a fin de brindarles soluciones ante esta situación.*

PRÉSTAMOS

Como parte de beneficios exclusivos para los asociados, en 2019 lanzamos una plataforma de préstamos personales 100% online. Además, se otorgaron préstamos a colaboradores así como también a asociados activos y público en general.

PRÉSTAMOS		
	Cantidad	Monto
2018/2019	743	$68.000.700
2019/2020	373	$62.884.368

TRAYECTORIA SEGUROS

Extendemos el cuidado de las personas y del sector empresarial, a otros espacios de la vida brindando cobertura en seguros.

- **20.000 pólizas** de seguro de vida.
- **300 pólizas** de accidentes personales.

TRAYECTORIA LEASING

Ayudamos al crecimiento de emprendimientos y la realización de proyectos, aportando una estimulación económica acorde a cada negocio.

- Inversión: **$1.354.200.**

TARJETA DE CRÉDITO VISA SANCOR SALUD

Acercamos a las personas a nuevas experiencias en promociones y beneficios.

- **373 Préstamos** con una inversión de más de $60 millones de pesos.
- **2.541 Tarjetas Visa** entregadas.
- **525** operaciones de **Turismo.**

CAPÍTULO 3

Reputación y ética

ANEXO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019 . **2020**

» GOBERNANZA

NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS DIRECTIVOS

Los integrantes de la Comisión Directiva deben ser asociados activos, adheridos al Servicio de Salud y al Servicio por Incapacidad, Fallecimiento y Sepelio o Subsidios para contingencias quirúrgicas que presta la Asociación, con una antigüedad no menor a 12 (doce) meses en tales servicios, y tener domicilio real dentro del país. Según el 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, los productores de leche que han entregado su producción láctea a SanCor Cooperativas Unidas Limitada hasta el 30 de junio del año 2019.

La Comisión Directiva está conformada por 9 (nueve) miembros titulares y 6 (seis) miembros suplentes, elegidos en la Asamblea General Ordinaria. Asimismo, la Asamblea General se constituye con Delegados elegidos en las Asambleas Electorales de Distrito[1] en la que se procede a la elección de candidatos a miembros titulares y suplentes para integrar la Comisión Directiva y el Órgano de Fiscalización; y Delegados titulares y suplentes. De este modo, en la Asamblea General Ordinaria se seleccionan los miembros de la nueva Comisión Directiva.

[1] *Distritos: La Carlota, Gálvez, Sunchales, San Guillermo, Morteros y Devoto.*

EVALUACIÓN Y REMUNERACIÓN DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

En el marco de un periodo 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.

Por su parte, los Directivos 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 S1000 al colaborador y su cónyuge al momento de jubilarse, mientras que a los colaboradores y su grupo familiar el acceso al Plan S3500. Nadie recibe bonificaciones de contratación o pagos de incentivos por contratación.

CAPÍTULO 4

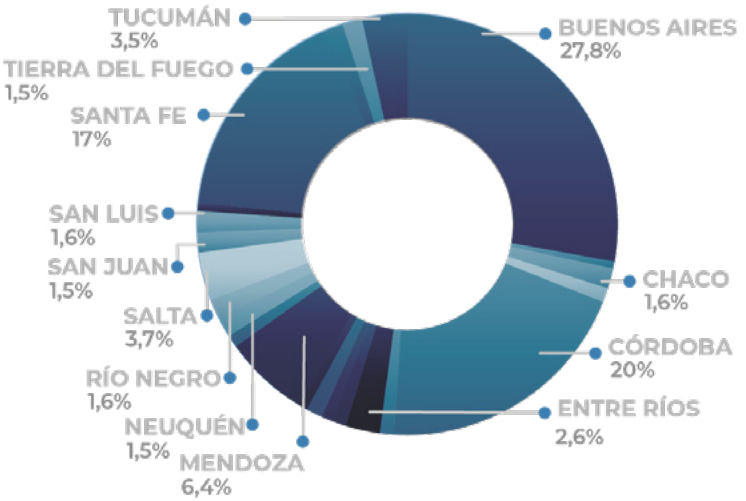
Compromiso con la cadena de valor

ANEXO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019 . **2020**

» 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
2020	**531.988**

ASOCIADOS POR PROVINCIA



ASOCIADOS POR SEXO Y EDAD

	2018-2019				2019-2020			
	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Entre 0 y 10	42.534	8,7%	41.474	8,5%	45.386	8,5%	43.991	8,3%
Entre 11 y 20	28.166	5,8%	28.383	5,8%	31.003	5,8%	31.008	5,8%
Entre 21 y 30	50.626	10,3%	57.406	11,7%	53.770	10,1%	61.848	11,6%
Entre 31 y 40	53.492	10,9%	55.710	11,4%	58.575	11%	61.515	11,6%
Entre 41 y 50	35.802	7,3%	36.298	7,4%	40.732	7,6%	41.193	7,8%
Entre 51 y 60	18.644	3,8%	18.753	3,8%	20.239	3,8%	20.198	3,8%
Entre 61 y 70	7.666	1,6%	6.037	1,2%	8.204	1,5%	6.401	1,2%
Entre 71 y 80	2.349	0,5%	2.768	0,6%	2.463	0,5%	2.841	0,5%
Entre 81 y 90	844	0,2%	1.341	0,3%	871	0,2%	1.364	0,2%
Mayor a 90	97	0,01%	281	0,05%	104	0,01%	282	0,05%
TOTAL	**240.220**	**49%**	**248.451**	**51%**	**261.347**	**49%**	**270.641**	**51%**

ASOCIADOS POR PLANES/LÍNEAS				
Planes SanCor Salud	2018-2019		2019-2020	
	Cantidad	Representación del total de Asociados(%)	Cantidad	Representación del total de Asociados(%)
S500	20.235	4%	16.451	3%
S700	-	-	471	0,1%
S800	-	-	918	0,2%
S1000	11.277	23%	111.375	21%
S1500	24.301	5%	47.967	9%
S2000	30.501	6%	22.748	4%
S3000	179.239	37%	196.568	37%
S3500	20.548	4%	20.608	4%
S4000	21.293	4%	22.275	4%
S4500	288	0%	760	0,1%
S5000 Exclusive	2.642	1%	2.737	0,5%
S6000 Exclusive	88	0%	141	0%
Otros Planes*	78.459	16%	88.969	17%
TOTAL	**488.671**		**531.988**	
*Planes Regionales	1,6%		7,6%	
*Línea Empresa	17%		19,5%	
*Línea Staff	3,6%		5,7%	

DETALLE DE ASOCIADOS		
	2018-2019	2019-2020
Obras Sociales	55.338	53.743
Autónomos	133.03	152.504
Desregulados	298.931	324.502
Asociación Mutual Personal SanCor	1.372	1.239
TOTAL	**488.671**	**531.988**

SERVICIOS ESPECIALES

PROGRAMA DE PATOLOGÍAS CRÓNICAS	
	Cantidad de Asociados
2018/2019	30.880
2019/2020	34.373

PLAN MATERNO INFANTIL		
	Mamá	Bebé
2018/2019	9.055	9.885
2019/2020	8.264	10.033

KIT BEBÉ	
	Kits Entregados
2018/2019	4.049
2019/2020	5.247

TRATAMIENTO PARA LA EXTRACCIÓN DE CÉLULAS MADRE	
	Asociadas que accedieron
2018/2019	45
2019/2020	52

VACUNA ANTIGRIPAL	
	Vacuna Antigripal
2018/2019	48.114
2019/2020	82.985

SUPRA SALUD

Con el objetivo de sumar beneficios a nuestros asociados y ofrecer propuestas no contempladas en las coberturas tradicionales de medicina prepaga, brindamos la posibilidad de sumar adicionales especiales que complementan estos servicios.

► **Supra Salud Alta Complejidad:** es una ayuda económica en 72 cirugías de alta complejidad.

► **Supra Salud Prótesis:** es un refuerzo a la cobertura del Plan contratado, es decir, un complemento que cubre un importe determinado entre el reconocimiento del Plan y el valor de la prótesis requerida.

►**Supra Salud Odontología:** es un subsidio anual para prótesis y/o implante odontológico.

►**Subsidio único por fallecimiento:** es una suma de dinero que percibe el beneficiario asignado por el asociado al momento de la afiliación.

SUPRA SALUD OTORGADOS		
	2018-2019	2019-2020
S10 / S10-C / S10S	824	892
S20 / S20-C / S20S	518	671
Supra Salud Alta Complejidad	73	87
Supra Salud Prótesis	6.949	8.800
Supra Salud Odontología	7.073	9.143
Total general	**15.437**	**19.593**

ASOCIADOS ADHERIDOS A SUPRA SALUD		
	2018-2019	2019-2020
S10	7.451	6.656
S10-C	2.673	2.360
S10-S	70	70
S20	13.760	12.138
S20-C	2.943	2.534
S20-S	0	1
Supra Salud Alta Complejidad	324.721	280.983
Supra Salud Prótesis	337.392	295.168
Supra Salud Fusión	35	33
Supra Salud Odontología	286.401	245.337
Total general	**976.135**	**846.224**
Módulo Odontología, Módulo Prótesis y Módulo Terapia Alternativa	680	944

ASOCIADOS ADHERIDOS A SUBSIDIOS		
	2018-2019	2019-2020
Subsidio Plan Básico e Integral	9.330	8.820
Subsidio Único por Fallecimiento	271.480	231.558
Total general	**280.810**	**240.378**

SUBSIDIOS OTORGADOS		
	2018-2019	2019-2020
Subsidio Plan Básico	255	237
Subsidio Plan Integral	55	70
Subsidio único por Fallecimiento	121	165
Total general	**431**	**472**

» COLABORADORES

GENERACIÓN DE EMPLEO

INDICADORES DE CAPITAL HUMANO						
	2018-2019			2019-2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Por empresa						
Asociación Mutual SanCor Salud	583	1.012	1.595	633	1015	1.648
SanCor Medicina Privada S.A.	1	24	25	1	27	28
OSPERSAAMS	14	97	111	14	82	96
Staff Médico S.A.	59	97	156	75	96	171
Por categoría						
Directores - Gerentes	23	8	31	23	7	30
Jefaturas	33	28	61	40	27	67
Supervisores	48	69	117	53	71	124
Analistas	64	113	177	84	125	209
Administrativos	49	169	218	51	154	205
Auxiliares	138	442	580	152	452	604
Asesores comerciales	300	340	640	317	362	679
Secretarios - Coordinadores	3	16	19	3	22	25
Por tipo de empleo						
Jornada completa	608	1.122	1.730	657	1.126	1.783
Tiempo parcial	50	63	113	66	94	160
Por tipo de contrato laboral						
Contrato indefinido o permanente	611	1.108	1.719	684	1.166	1.850
Contrato de duración determinada/temporal	47	77	124	39	54	93
Por región						
Sede Central Sunchales	222	467	689	199	939	592
Sede Buenos Aires	68	121	189	64	96	160

INDICADORES DE CAPITAL HUMANO						
	2018-2019			2019-2020		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Por región						
Sede Rafaela	-	-	-	40	62	102
Centros de Atención Regional	367	575	942	419	641	1.060
Farmacias	1	16	17	1	19	20
Vitus	-	6	6	-	9	9
Por edad						
18-29 años	171	284	455	154	260	414
30-39 años	249	527	776	296	555	851
40-49 años	148	271	419	172	294	466
Más de 50 años	90	103	193	101	111	212
CANTIDAD TOTAL DE COLABORADORES	**658**	**1.185**	**1.887**	**723**	**1.220**	**1.943**

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y REGIÓN				
	2018-2019		2019-2020	
	Permanente	Temporario	Permanente	Temporario
Sede Central Sunchales	682	7	585	7
Sede Buenos Aires	158	31	157	3
Sede Rafaela	-	-	100	2
Centros de Atención Regional	858	84	981	79
Farmacias	16	1	18	2
Vitus	5	1	9	-

COLABORADORES POR TIPO DE CONVENIO						
	2018-2019			2019-2020		
	1.237			1.909		
	UTEDYC	COMERCIO	FASTA	UTEDYC	COMERCIO	FASTA
Dentro de Convenio	1.123	96	18	1.744	146	19
	60,93%	5,21%	0,98%	89,76%	7,51%	0,98%
Fuera de Convenio		606			34	
		32,88%			1,75%	

NUEVAS CONTRATACIONES			
	2018-2019	2019-2020	Tasa de contrataciones
Por género			
Hombres	173	254	54,86%
Mujeres	225	209	45,14%
Por edad			
18-29 años	122	123	26,57%
30-39 años	178	226	48,81%
40-49 años	81	89	19,22%
Más de 50 años	17	25	5,40%
Por región			
Sede Central Sunchales	73	49	10,58%
Sede Buenos Aires	83	38	8,21%
Centros de Atención Regional	241	365	78,83%
Farmacias	-	3	0,65%
Vitus	1	8	1,73%
TOTAL	**398**	**463**	**100%**

Se contempló para el cálculo, el total de altas en el Grupo SanCor Salud (Asociación Mutual SanCor Salud, Ospersaams, Staff Médico y SanCor Medicina Privada). Asimismo para calcular la tasa de contrataciones se tomó cada categoría y se la dividió por la totalidad de nuevas contrataciones.

ROTACIÓN DE COLABORADORES				
	2018-2019		2019-2020	
	Cantidad de Colaboradores	% de Rotación[1]	Cantidad de Colaboradores	% de Rotación[1]
Por empresa				
Asociación Mutual SanCor	323	21%	254,5	16%
SanCor Medicina Privada	4,5	18%	9,5	36%
OSPERSAAMS	12	11%	9	9%
Staff Médico	77,5	117%	127	91%
Por género				
Hombres	226	13%	219	18%
Mujeres	191	11%	181	26%
Por edad				
18-29 años	111,5	6%	99	11%
30-39 años	183	11%	190,5	12%
40-49 años	96	6%	83	9%
Más de 50 años	26,5	2%	28	7%
Por región				
Sede Central Sunchales	60	3%	33	5%
Sede Buenos Aires	62	4%	26,5	16%
Centros de Atención Regional	290,5	17%	331	32%
Farmacias	3	-	2,5	13%
Vitus	1,5	-	7	93%
ROTACIÓN TOTAL	**417**	**12%**	**400**	**22%**

[1] Calculado como la división entre la cantidad de colaboradores que dejaron la empresa y el total de colaboradores al cierre del periodo. 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.

INDUCCIÓN						
	2018-2019			2019-2020		
	Mujeres	Hombres	Horas	Mujeres	Hombres	Horas
Colaboradores que ingresaron	179	240	92	191	176	367

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

COLABORADORES POR CATEGORÍA Y EDAD								
	2018-2019				2019-2020			
	18-29	30-39	40-49	Más de 50	18-29	30-39	40-49	Más de 50
Directores - Gerentes	0%	17%	40%	43%	-	16%	37%	47%
Jefes	3%	26%	41%	30%	-	34%	42%	24%
Supervisores	5%	52%	28%	15%	5%	52%	29%	15%
Analistas	29%	34%	28%	9%	25%	38%	26%	11%
Administrativos	22%	52%	21%	5%	18%	53%	23%	5%
Auxiliares	42%	41%	12%	5%	37%	43%	15%	6%
Asesores Comerciales	16%	42%	28%	14%	14%	44%	28%	14%
Secretarios - Coordinadores	11%	57%	16%	16%	20%	56%	12%	12%

COLABORADORES POR CATEGORÍA Y GÉNERO		
POR CATEGORÍA Y GÉNERO	HOMBRES	MUJERES
Directores - Gerentes	77%	23%
Jefes	60%	40%
Supervisores	43%	57%
Analistas	40%	60%
Administrativos	25%	75%
Auxiliares	25%	75%
Asesores Comerciales	47%	53%
Secretarios - Coordinadores	12%	88%

POLÍTICAS REMUNERATIVAS

Desde el año 2015 aplicamos una Matriz Salarial que sustituye el tradicional sistema de "Valor Base" por el de "Unidades de Medida SanCor", que categoriza a cada colaborador según la tarea realizada.

Esto nos permitió sentar las bases para gestionar un sistema de remuneración considerando criterios precisos y objetivos, vinculados al puesto ocupado y al desempeño demostrado. Además de ordenar, ajustar y actualizar los valores de las remuneraciones, esta escala salarial nos permite definir un Plan de Carrera/ Desarrollo para cada colaborador de SanCor Salud, generando así un reordenamiento salarial de acuerdo a criterios de equidad interna y externa.

Su implementación y utilización resulta beneficiosa ya que mantiene una proporcionalidad entre los diferentes sueldos brutos y el valor de la UMS asignada a cada colaborador, situación que se mantiene y es equitativa ante futuros incrementos salariales otorgados por el CCT 496/07 de UTEDYC, que se aplican sobre todos los colaboradores.

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

▸ Aporte Jubilatorio: El 11% del sueldo bruto mensual del colaborador 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 colaborador 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 1ª del sueldo bruto. Solamente los colaboradores de Santiago del Estero.

Las contribuciones obligatorias por el empleador son:

▸ Obra Social: el 6% del sueldo bruto de cada colaborador.

▸ 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.

PERMISO PARENTAL

PERMISO PARENTAL -Índice de reincorporación al trabajo y retención tras licencia por maternidad o paternidad-

	2018-2019			2019-2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Empleados que tuvieron derecho a licencia por maternidad/paternidad	48	19	67	52	15	67
Empleados que ejercieron el derecho a la licencia por maternidad/paternidad	48	19	67	52	15	67
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia por maternidad/paternidad	48	19	67	52	15	67
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	64	51	15	66

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

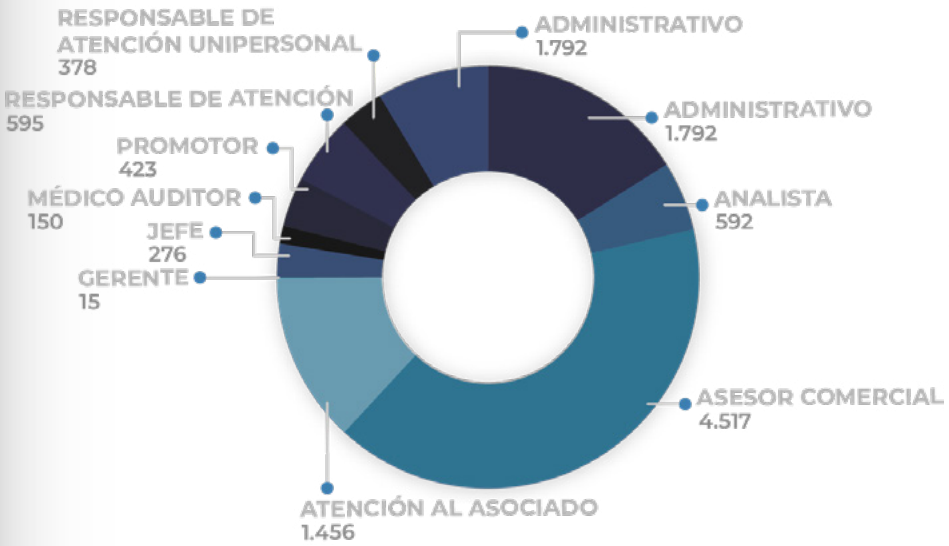
Nuestra Universidad Corporativa

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. En este sentido, la capacitación posibilita el desarrollo y perfeccionamiento de las tareas 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.

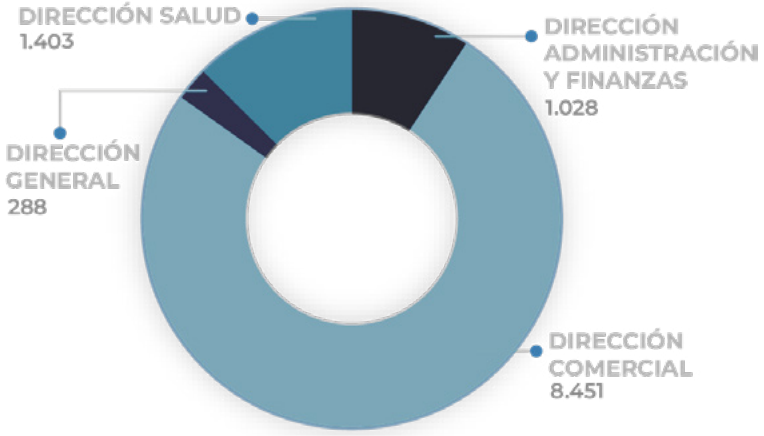
Nuestra Universidad Corporativa, UNI, llegó a SanCor Salud para transformar el saber en hacer, y lograr ser una empresa profesionalizada, facilitando la apropiación cultural a través de la participación de los colaboradores en los diferentes programas y contenidos según su rol dentro de la compañía.
De este modo, UNI brinda programas de entretenimiento y actualizaciones integrales que ayudan a los colaboradores a ser Líderes Transformadores para asumir los retos que vivimos en nuestro mercado empresarial y acompañar estratégicamente al cumplimiento de objetivos. Asimismo, incentiva a cada uno de ellos 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.

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 según cada rol.
Todas las actividades de capacitación y 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.

PERSONAS CAPACITADAS POR CATEGORÍA



PERSONAS CAPACITADAS POR DIRECCIÓN



AULA 1: TRABAJAR EN CASA

1.368 participantes

Líderes

- ABC Feedback.
- Charlas TED: El arte de crear momentos.
- Charlas TED: Tres competencias básicas del futuro, el trabajo del futuro.
- Claves de prodcutividad en entornos VUCA.
- Foco en el futuro.
- Innovación en tiempos de crisis.
- La tranformación del liderazgo.
- Liderazgo saludable desde casa.
- Liderazgo Saludable puertas adentro.
- Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva.

Colaboradores

- Buenas prácticas en casa.
- ¡Reinventarse! Herramientas de gestión personal.
- Charlas TED: El arte de crear momentos.
- Comunicación positiva y eficaz.
- E-BOOK: Calma emocional.
- Herramientas para trabajar desde casa.
- Innovación en tiempos de crisis.
- La comunicación eficaz por Lair Ribeiro.
- Charlas TED: Tres competencias básicas del futuro, el trabajo del futuro.
- PODCAST: Reinventarse.
- Reglas para simplificar el trabajo.
- Saber escucharte, para saber escuchar.
- Simplificar para trabajar mejor.

AULA 2: TU SALUD PRIMERO

1.064 participantes

- Mindfulness 3 encuentros.
- Mente Sana, cuerpo sano.
- Cuarentena Saludable.
- Que no cunda el pánico.
- CONFERENCIA: ¿Cómo no morir de encierro en épocas de cuarentena?.
- CONFERENCIA: ¿Qué hacer con los niños en épocas de cuarentena?.
- CONFERENCIA: Accidentes domésticos en épocas de cuarentena.

AULA 3: UNI EN FAMILIA

317 participantes

Biblioteca de cuento

- Un escudo protector contra el coronavirus.
- Un clásico: Los tres cerditos.
- Un clásico: Caperucita roja.
- Un clásico: La liebre y la tortuga.
- Un clásico: Peter Pan.
- Un clásico: Don quijote de la mancha.

Fichas de ejercicios

- Actividades para primer grado.
- Actividades para segundo grado.
- Actividades para tercer grado.
- Actividades para cuarto grado.
- Actividades para quinto grado.
- Actividades para sexto grado.

Juegos en Familia

- Hablando sobre el coronavirus.
- Ideas de juegos para toda la familia.
- Rompecabezas virtual.
- Aquí van algunas sugerencias.
- Carrera de Mente.
- La importancia de lavarse bien las manos.

Maletín de ayuda para padres que teletrabajan

- Coaching Parental: Ser padres y madres en tiempos de cuarentena.
- Como trabajar en casa y cuidar a nuestros hijos.
- Claves para ayudar a gestionar las emociones de nuestros hijos y educar en la resiliencia.
- Juego: TATETI de las emociones.

AULA 4: COVID-19

433 aprobados

- Protocolo de prevención.
- Cuáles son los síntomas.
- Cuidados, prevención, síntomas y recomendaciones.
- Formas de prevención y síntomas.
- 10 cuidados principales para prevenir.
- Consejos para cuando salgas y entres.
- Paso a paso para Asesores Comerciales.
- Paso a paso todos los colaboradores.

CONVERSACIONES PODEROSAS 365

INDICADORES DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO				
	Evaluaciones 2018/2019	Promedio	Evaluaciones 2019/2020	Promedio
Hombres	631	94%	675	94%[1]
Mujeres	1.138	94%	1.159	96%[2]
TOTAL	**1.769**	**94%**	**1.845**	**96%[3]**

[1] Dato obtenido de la cantidad de hombres (tomar la totalidad de hombres de la empresa) en condiciones de ser evaluados al momento del proceso de Evaluación de desempeño sobre la cantidad de hombres evaluados.

[2] Dato obtenido de la cantidad de mujeres (tomar la totalidad de mujeres de la empresa) en condiciones de ser evaluadas al momento del proceso de Evaluación de desempeño sobre la cantidad de mujeres evaluadas.

[3] Dato obtenido de la cantidad de personas (tomar la totalidad de colaboradores de la empresa) en condiciones de ser evaluados al momento del proceso de Evaluación de desempeño sobre la totalidad de personas evaluadas.

EMPLEADOS QUE REALIZARON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SEGÚN CATEGORÍA 2019/2020	
	Total
Gerentes	25
Jefaturas	38
Supervisores/Coordinador	142
Analistas	171
Administrativos	484
Asesores comerciales	699
Atención al Asociado	162
Responsable de Atención	39
Responsable de Atención Unipersonal	52
Médico Auditor	33
TOTAL	1.845

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Protocolo

En pos de garantizar seguridad y proteger a nuestros colaboradores en estos tiempos de pandemia, adoptamos las siguientes medidas:

▸ Lavado de manos cada 4hs, utilizando agua y jabón durante 40 segundos.

▸ Cubrirse la boca con el codo al toser o estornudar.

▸ Evitar el contacto directo con personas que hayan estado en zonas de alto riesgo.

▸ No compartir elementos de uso personal (por ej. mate, taza, botellas, etc.).

▸ Evitar besos y abrazos al saludar.

▸ Almorzar en el escritorio.

▸ Ante el menor síntoma, avisar al superior y a Capital Humano. Aislarse y permanecer en el hogar por 14 días sin concurrir al lugar de trabajo, espacios públicos o actividades con otras personas.

▸ Si un miembro de la familia está enfermo, el colaborador deberá aislarse.

▸ Al momento de la reincorporación, deberá presentar el certificado de buena salud.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Sede Central Sunchales			
Cantidad de colaboradores	244	472	716
Número de accidentes	-	6	6
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días Perdidos por Accidente Laboral [1] [2] – Días Perdidos por Accidente	-	203	203
Número de Víctimas Mortales	-	-	-
Sede Buenos Aires			
Cantidad de colaboradores	62	97	159
Número de accidentes	-	1	1
Enfermedades profesionales	-	1	1
Días Perdidos por Accidente Laboral [1] [2] – Días Perdidos por Accidente	-	17	17
Número de Víctimas Mortales	-	-	-
CAR			
Cantidad de colaboradores	404	578	982
Número de accidentes	3	17	20
Enfermedades profesionales	-	1	1
Días Perdidos por Accidente Laboral [1] [2] – Días Perdidos por Accidente	104	100	204
Número de Víctimas Mortales	-	-	-
Farmacias			
Cantidad de colaboradores	1	19	20
Número de accidentes	-	-	-
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días Perdidos por Accidente Laboral [1] [2] – Días Perdidos por Accidente	-	-	-
Número de Víctimas Mortales	-	-	-

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Vitus			
Cantidad de colaboradores	-	7	7
Número de accidentes	-	-	-
Enfermedades profesionales	-	-	-
Días Perdidos por Accidente Laboral [1] [2] – Días Perdidos por Accidente	-	-	-
Número de Víctimas Mortales	-	-	-

[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 colaboradores total en el mes (según cada género). Para calcular el porcentaje total del período, se hizo un promedio entre los porcentajes de los distintos meses.*

Durante el ejercicio 2019-2020 se registraron accidentes in situ relacionados con caída de la escalera, caída a raíz de un mosaico roto en la llegada al edificio, caídas de Asesores Comerciales mientras estaban realizando sus ventas y choques en la vía pública también de los mismos trasladándose en sus vehículos para realizar sus actividades laborales.
Tasa de ausentismo registrada en el período: 6,27

» PRESTADORES

PRESTADORES POR CATEGORÍA		
	2018 - 2019	2019 - 2020
Asociación/ Sociedad/Red	305	316
Cámara	6	7
Prótesis – Órtesis	1	3
Centro	767	815
Círculo/Colegio	230	234
Clínica/Fundación/ Policlínico/Instituto/ Sanatorio	591	619
Consultorio	16	14
Farmacia	21	20
Droguería	-	-
Federación	19	22
Hospital/SAMCO	68	69
Internación Domiciliaria	14	14
Laboratorio	20	21
Óptica	542	578
Profesional	4.763	4.952
Vacunatorio	10	10
Transporte	34	34
TOTAL	7.407	7.728

PRESTADORES POR PROVINCIA		
	2018 - 2019	2019 - 2020
Buenos Aires	1.651	1.746
Catamarca	23	23
Chaco	29	47
Chubut	55	60
Córdoba	2.110	2.153
Corrientes	159	179
Entre Ríos	133	138
Formosa	18	19
Jujuy	23	23
La Pampa	36	37
La Rioja	51	52
Mendoza	610	671
Misiones	84	90
Neuquén	46	47
Río Negro	65	73
Salta	150	160
San Juan	136	138
San Luis	145	144
Santa Cruz	45	47
Santa Fe	1.602	1.615
Santiago del Estero	71	67
Tierra del Fuego	57	66
Tucumán	108	133
TOTAL	7.407	7.728

CANTIDAD DE LOCALIDADES ALCANZADAS POR LA RED, POR PROVINCIAS				
	2018 - 2019		2019 - 2020	
	Cantidad de localidades	Cantidad de Prestadores	Cantidad de localidades	Cantidad de Prestadores
Buenos Aires	597	61.639	608	65.552
Catamarca	44	2.010	58	2.252
Chaco	47	3.535	47	3.571
Chubut	29	2.675	24	2.773
Córdoba	447	29.588	466	32.750
Corrientes	53	3.314	67	3.911
Entre Ríos	85	6.858	101	7.439
Formosa	28	1.664	31	1.766
Jujuy	32	2.559	32	2.848
La Pampa	51	2.211	51	2.253
La Rioja	28	1.690	30	1.806
Mendoza	81	10.114	84	11.144
Misiones	54	3.400	61	3.792
Neuquén	32	3.850	35	3.974
Río Negro	44	3.400	42	3.444
Salta	56	6.130	65	6.398
San Juan	42	5.354	41	5.999
San Luis	34	2.000	41	2.738
Santa Cruz	17	983	18	1.049
Santa Fe	312	27.129	307	27.922
Santiago del Estero	54	3.213	56	3.346
Tierra del Fuego	3	1.093	4	1.167
Tucumán	85	8.915	82	8.738
TOTAL	**2.255**	**193.324**	**2.351**	**206.632**

MONTOS PAGADOS A PRESTADORES POR CENTRO DE ATENCIÓN					
	2018 - 2019	2019 - 2020		2018 - 2019	2019 - 2020
Arroyito	17.846.408,96	21,399,614.32	Gral. Pico	9.297.082,25	12,437,990.61
Bahía Blanca	4.804.912,75	6,544,900.39	Gualeguaychú	9.585.111,62	5,916,209.76
Bariloche	25.135.599,06	29,258,430.77	Jujuy	28.492.955,44	48,459,776.12
Belgrano	37.365.424,09	33,967,747.33	La Plata	187.259.173,10	358,755,452.67
Brinkmann	7.932.636,20	8,867,660.67	La Rioja	20.566.059,74	31,991,066.00
Buenos Aires	1.553.126.266,59	2,041,068,418.50	Lanús	114.968,32	-
Caballito	30579,31	548,233.89	Ledesma	369.391,39	722,052.00
Carcarañá	-	14,824,511.31	Luján	37.170.346,77	67,638,392.40
Catamarca	12.783.488,73	17,941,577.07	Luján de Cuyo	5.297.162,34	10,624,342.54
Cerro Las Rosas	31.186.571,42	288,594,787.64	Mar del Plata	92.222.820,80	135,589,658.18
Chascomús	701.027,98	554,716.00	Marcos Juárez	101.469.637,07	120,879,448.99
Chilecito	3.378.047,59	3,912,683.99	Mendoza	369.277.354,86	481,776,941.16
Cipolletti	14.033.927,70	16,934,779.50	Montegrande	14.999.532,12	30,063,304.57
Com. Rivadavia	39.898.700,13	54,316,886.00	Morón	6.717.883,67	6,021,632.23
Concepción	6.623.025,07	15,285,501.64	Morteros	98.718.849,47	114,001,957.05
Conc. del Uruguay	1.333.854,63	1,215,093.48	Necochea	466.969,78	3,188,692.31
Concordia	11.597.931,90	17,218,723.27	Neuquén	110.601.560,74	147,271,125.52
Córdoba	1.314.151.232,54	1,503,310,225.62	Oberá	4.051.514,43	5,172,415.04
Corrientes	41.573.699,46	60,749,763.79	Olavarría	5.934.029,44	8,156,328.27
El Dorado	4.037.768,64	6,657,641.34	Paraná	110.919.381,4	153,714,406.86
Esperanza	35.430.122,09	38,800,047.50	Pergamino	20.005.726,49	28,472,141.42
Florencio Varela	-	324,101,659.49	Pilar	187.247.434,31	41,979,408.70
Formosa	91.010.637,58	119,490,906.63	Pinamar	1.357.263,60	1,444,647.89
General Roca	50.524.600,68	72,519,352.43	Posadas	31.219.759,89	47,245,549.04

MONTOS PAGADOS A PRESTADORES POR CENTRO DE ATENCIÓN

	2018 - 2019	2019 - 2020
Puerto Madryn	20.367.665,03	22,936,476.28
Rafaela	212.712.273,13	257,573,983.34
Reconquista	33.698.095,25	49,056,749.46
Resistencia	63.249.800,44	87,203,332.74
Resto	-	126,665,155.43
Río Cuarto	209.655.337,78	231,351,715.19
Río Gallegos	28.892.421,46	39,368,784.32
Roque Sáez Peña	642.180,99	547,700.58
Rosario	950.830.799,16	1,097,980,591.28
Salta	189.431.596,50	296,644,925.79
San Francisco	156.682.937,84	171,374,037.46
San Isidro	171.570.403,98	158,650,848.45
San Juan	112.465.193,65	117,397,875.29
San Justo	192.751.093,04	292,473,778.52
San Lorenzo	23.818.093,93	26,112,467.41
San Luis	77.338.757,23	88,468,176.86
San Martín (Bs.As.)	52.071.627,45	68,861,847.93
San Martín (Mendoza)	8.917.468,61	11,597,586.54
San Miguel	73.557.831,68	84,221,079.82
San Nicolás	28.303.594,65	34,076,866.39
San Rafael	24.152.932,41	33,675,393.45
Santa Fe	483.486.822,63	627,409,893.16
Santa Rosa	70.978.029,71	92,621,709.53
Santiago del Estero	43.886.264,78	58,229,781.30
Santo Tomé	1.624.556,89	4,294,063.57
Sunchales	49.886.109,80	40,001,388.82
Tandil	13.315.310,79	22,772,163.53
Trelew	15.022.995,36	22,390,009.78
Trenque Lauquen	15.198.274,44	20,353,875.29
Tres Arroyos	41.596,34	43,676.54
Tucumán	109.656.526,64	191,435,933.70
Ushuaia	148.492.541,92	144,633,218.86
Venado Tuerto	121.082.295,15	129,811,370.01
Viedma	4.703.250,18	7,210,896.84
Villa Carlos Paz	10.140.101,88	11,689,227.81
Villa María	79.451.150,22	103,532,405.63
Villa Mercedes	20.771.658,26	25,005,064.33
Villa Urquiza	157.753.810,67	237,138,406.14
Yerba Buena	4.238.863,00	7,270,839.25
Zárate	6.488.803,48	22,654,561.82
TOTAL	**$8.745.197.498,64**	**$11.624.344.660,34**

CONECTIVIDAD CON PRESTADORES

Autogestor de prestadores

Actualmente cuenta con las siguientes funciones:

- Validación del Asociado.
- Prevalidar Prestaciones en Ambulatorio.
- Autorización en Ambulatorio.
- Consultar Autorizaciones en Ambulatorio.
- Solicitar Preliquidación.
- Consultar Preliquidación.
- Prestaciones Convenidas.
- Prestadores Adheridos.
- Facturas: permite consultar el estado de todas la facturas, planillas de débito, órdenes de pago y retenciones; desde una misma consulta.
- Órdenes de Pago.
- Débitos.
- Administración de Usuarios.
- Estado de mis Gestiones.
- Aranceles.
- Normas.
- Contáctenos: los prestadores pueden realizar consultas, solicitudes o reclamos de forma directa desde la web.
- Chat Online: esta herramienta es una vía de contacto y respuesta inmediata por parte de nuestros Oficiales de Atención.

TOTALES ANUALES	2018 - 2019	% crecimiento Interanual	2019 - 2020	% crecimiento Interanual
Habilitados	4.505	25,5%	4.843	7.5%
Usan sistema	3.642	36,4%	3.860	6%
Transacciones	7.046.832	164,3%	9.929.101	40.9%
Promedio Mensual Transacciones	587.236	164,3%	827.425	40.9%
Prestaciones	10.868.233	72%	14.074.619	29.5%
Promedio Mensual Prestaciones	905.686	72%	1.172.885	29.5%
Validación de Credenciales	754.276	3%	877.228	16.3%
Promedio Mensual de Validaciones	62.856	3%	73.102	16.3%
Contactos de la Unidad Organizacional del sector	16.199	42,4%	13.770	-15%
Promedio Contactos Unidad Organizacional	1.350	42,4%	1.147	-15%

Los resultados interanuales no han sido significativos respecto al Ejercicio anterior dado que la instancia de Pandemia por Covid-19 ha marcado una reducción drástica en las atenciones médicas, impactando en el promedio y comportamiento de los meses involucrados.

» PROVEEDORES

PROVEEDORES POR PROVINCIA				
	2018 - 2019		2019 - 2020	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Buenos Aires	1.386	27.28%	727	29,61%
Catamarca	34	0.67%	12	0,49%
Chaco	78	1.54%	25	1,02%
Chubut	90	1.77%	30	1,22%
Córdoba	863	16.99%	385	15,68%
Corrientes	68	1,34%	18	0,73%
Entre Ríos	199	3.92%	109	4,44%
Formosa	31	0.61%	12	0,49%
Jujuy	44	0.87%	16	0,65%
La Pampa	95	1.87%	34	1,38%
La Rioja	31	0.61%	16	0,65%
Mendoza	185	3,64%	71	2,89%
Misiones	77	1.52%	24	0,98%
Neuquén	82	1.61%	36	1,47%
Río Negro	104	2,05%	35	1,43%
Salta	113	2.22%	45	1,83%
San Juan	45	0.89%	24	0,98%
Santa Cruz	58	1.14%	5	0,20%
San Luis	14	0.28%	23	0,94%
Santa Fe	1.265	24.90%	711	28,96%
Santiago del Estero	40	0.79%	15	0,61%
Tierra del Fuego	50	0.98%	30	1,22%
Tucumán	128	2.52%	52	2,12%
TOTAL	5.080		2.455	

» ENTIDADES

ENTIDADES POR PROVINCIA

BUENOS AIRES
- ARRECIFES
- BALCARCE
- BARADERO
- BOLÍVAR
- CAÑUELAS
- CAPITÁN SARMIENTO
- CARLOS CASARES
- CHACABUCO
- CHIVILCOY
- COLÓN
- CORONEL BRANDSEN
- CORONEL CHARLONE
- LA PLATA
- MARCOS PAZ
- NUEVE DE JULIO
- PEHUAJÓ
- ROJAS
- SALTO
- SAN PEDRO
- SAN VICENTE
- TREINTA DE AGOSTO
- VILLA RAMALLO
- BUENOS AIRES

CHACO
- CHARATA
- GENERAL JOSE DE SAN MARTÍN
- VILLA ANGELA

CHUBUT
- ESQUEL

CÓRDOBA
- ADELIA MARIA
- ALCIRA
- ALEJANDRO
- ALTA GRACIA
- ALTOS DE CHIPION
- ARIAS
- ARROYO SECO
- BALNEARIA
- BELL VILLE
- CAMILO ALDAO
- CANALS
- CORONEL MOLDES
- CORRAL DE BUSTOS
- CRUZ ALTA
- CRUZ DEL EJE
- DEL CAMPILLO
- DEVOTO
- EL ARAÑADO
- EL TIO
- FREYRE
- GENERAL CABRERA
- GENERAL DEHEZA
- GENERAL LEVALLE
- HERNANDO
- HUINCA RENANCO
- JESUS MARIA
- JUSTINIANO POSSE
- LA CARLOTA
- LA FALDA
- LA FRANCIA
- LA PARA
- LA TORDILLA NORTE
- LABORDE
- LABOULAYE
- LAGUNA LARGA
- LAS PERDICES
- LAS VARILLAS
- LEONES
- MONTE BUEY
- MONTE CRISTO
- MONTE MAIZ
- NOETINGER
- OLIVA
- PORTEÑA
- POZO DEL MOLLE
- RÍO CEBALLOS
- RÍO PRIMERO
- RÍO SEGUNDO
- RÍO TERCERO
- SAN BASILIO
- SANTA ROSA DE CALAMUCHITA
- SANTA ROSA DE RÍO PRIMERO
- SERRANO
- TICINO
- UCACHA
- VICUÑA MACKENNA
- VILLA ALLENDE
- VILLA DEL ROSARIO
- VILLA DOLORES

CORRIENTES
- CURUZÚ-CUATIÁ
- ESQUINA
- GOBERNADOR INGENIERO VALENTÍN
- GOYA
- MERCEDES
- PASO DE LOS LIBRES
- SALADAS
- SANTO TOMÉ

ENTRE RIOS
- CHAJARÍ
- COLÓN
- CRESPO
- FEDERAL
- GUALEGUAY
- LA PAZ
- NOGOYÁ
- VICTORIA
- VILLAGUAY

FORMOSA
- CLORINDA

JUJUY
- SAN PEDRO DE JUJUY

LA PAMPA
- EDUARDO CASTEX
- GENERAL ACHA

MENDOZA
- GENERAL ALVEAR
- MAIPÚ
- MALARGÜE
- RIVADAVIA
- TUNUYÁN

MISIONES
- APÓSTOLES
- LEANDRO N. ALEM
- PUERTO RICO

NEUQUÉN
- CENTENARIO
- CUTRAL-CO
- PLOTTIER
- RINCÓN DE LOS SAUCES
- SAN MARTÍN DE LOS ANDES
- ZAPALA

RÍO NEGRO
- CINCO SALTOS
- SAN ANTONIO OESTE
- VILLA REGINA

SALTA
- CAFAYATE
- JOAQUÍN V. GONZALEZ
- METÁN
- ORÁN
- TARTAGAL

SAN JUAN
- SAN JUAN

SAN LUIS
- MERLO

SANTA FE
- ARMSTRONG
- CALCHAQUI
- CAÑADA DE GÓMEZ
- CAÑADA ROSQUIN
- CAPITÁN BERMÚDEZ
- CARLOS PELLEGRINI
- CARMEN
- CASILDA
- CERES
- CHABAS
- CHAÑAR LADEADO
- CORONDA
- DIAZ
- EL TRÉBOL
- FIRMAT
- GALVEZ
- GOBERNADOR CRESPO
- GRANADERO BAIGORRIA
- HUGHES
- HUMBERTO PRIMERO
- HUMBOLDT
- LAS PAREJAS
- LAS ROSAS
- LLAMBI CAMPBELL
- MARIA JUANA
- MARIA TERESA
- PROGRESO
- RUFINO
- SAN CARLOS CENTRO
- SAN CRISTÓBAL
- SAN GENARO NORTE
- SAN GUILLERMO
- SAN JAVIER
- SAN JERÓNIMO NORTE
- SAN JORGE
- SAN MARTIN DE LAS ESCOBAS
- SAN VICENTE
- SARMIENTO
- SASTRE
- SUARDI
- TOSTADO
- TOTORAS
- VERA
- VILLA CAÑAS
- VILLA CONSTITUCIÓN
- VILLA GOBERNADOR GÁLVEZ
- VILLA OCAMPO
- VILLA TRINIDAD
- WHEELWRIGHT
- ZENÓN PEREYRA

SANTIAGO DEL ESTERO
- AÑATUYA
- BANDERA
- FRIAS
- LA BANDA
- QUIMILI
- SELVA

TUCUMÁN
- TAFI VIEJO

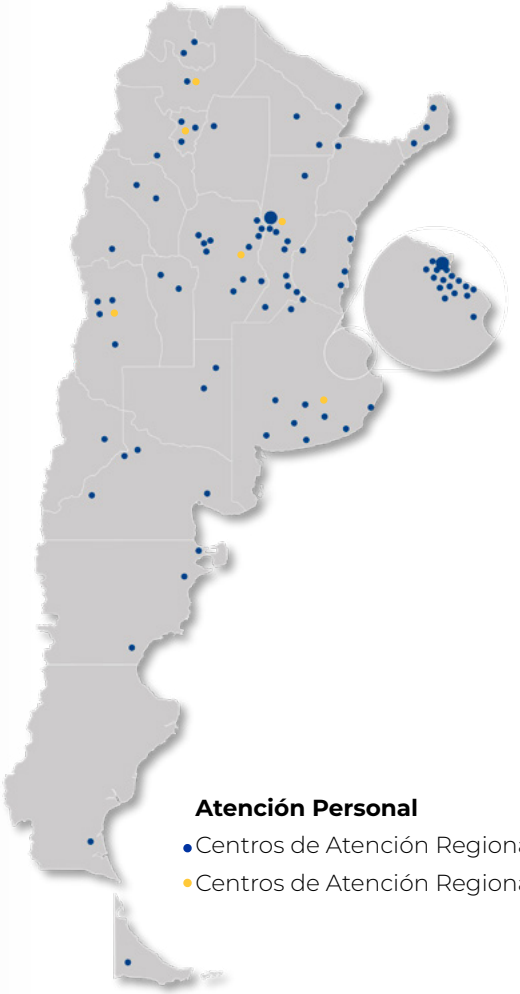
CAPÍTULO 5

Innovación y calidad

ANEXO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019 . 2020

» INDICADORES DE ATENCIÓN

INTERACCIONES REALIZADAS				
CANAL	2018 - 2019	PROMEDIO MENSUAL	2019 - 2020	PROMEDIO MENSUAL
Personal	1.072.459	89.372	985.935	82.161
Telefónico	884.072	73.673	1.171.324	97.610
Virtual	150.045	12.504	528.037	44.003
Total	**2.106.576**	**175.549**	**2.685.296**	**223.774**



Atención Personal

- Centros de Atención Regional de SanCor Salud
- Centros de Atención Regional de Staff Médico

Atención Telefónica

Nuestras líneas telefónicas

- Línea institucional: 03493-429500
- Asociados SanCor Salud: 0810-444-SALUD (72583)
- Asociados Activos SanCor Salud: 0800-555-ACTI (2284)
- Potenciales Asociados SanCor Salud: 0810-555-SALUD (72583)
- Empresas SanCor Salud: 0800-888-EMPRESA (3677)
- Prestadores SanCor Salud: 0800-7777-SALUD (72583)
- Asociados Staff Médico: 0810-888-STAFF (78233)
- Potenciales Asociados Staff Médico: 0810-345-STAFF (78233)
- Pacientes VITUS: 0810-444-VITUS (84887)
- Entidades: 0810-555-ENTI (3684)
- Entidades CdV: 0800-444-2737

INDICADORES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA				
	2018 - 2019	PROMEDIO MENSUAL	2019 - 2020	PROMEDIO MENSUAL
Asociados	586.543	48.879	812.822	67.735
Asociados Activos	329	27	373	31
Prestadores	87.402	7.284	93.856	7.821
Entidades	48.861	4.072	43.855	3.655
Empresa	6.941	578	10.813	901
Promoción	86.600	7.217	106.502	8.875
Atención de guardia	19.127	1.594	22.934	1.911
Vitus	27.673	2.306	29.687	2.474
Staff Médico	20.596	1.716	50.482	4.207
Total de interacciones	**884.072**	**73.673**	**1.171.324**	**97.610**

Atención Virtual

Nuestros medios virtuales

Correo electrónico:

▸Asociados SanCor Salud: info@sancorsalud.com.ar

▸Empresas SanCor Salud: empresas@sancorsalud.com.ar

▸ Email prestadores: prestador@sancorsalud.com.ar

▸Asociados Staff Médico: info@staffmedico.com.ar

▸ Pacientes VITUS: info@vitus.com.ar

▸ Entidades: entidad@sancorsalud.com.ar

Página Web:

▸ SanCor Salud: www.sancorsalud.com.ar

▸ Gen: www.gensancorsalud.com.ar

▸ Staff Médico: www.staffmedico.com.ar

▸ VITUS: www.vitus.com.ar

App Movil:

▸ App SanCor Salud

Redes sociales:

▸ Instagram SanCor Salud / Staff Médico / Fundación SanCor Salud

▸ Facebook SanCor Salud / Staff Médico / VITUS / Fundación SanCorSalud

▸ Twitter SanCor Salud / VITUS

▸ LinkedIn SanCor Salud / Staff Médico

INDICADORES DE ATENCIÓN VIRTUAL				
	2018 - 2019	PROMEDIO MENSUAL	2019 - 2020	PROMEDIO MENSUAL
Atención en Redes Sociales	32.327	2.694	45.294	3.775
Atención por Correo Electrónico	117.718	9.810	225.185	18.765
Atenciones por Chat*	-	-	76.997	6.416
Atenciones por WhatsApp	-	-	6.834	570
Atenciones por Web / App	-	-	173.727	14.477
Total general	**150.045**	**12.504**	**528.037**	**44.003**

** Los indicadores correspondientes a las atenciones por Chat comenzaron a medirse en este período, por eso no se presentan datos comparativos.*

GESTOR DE RESPUESTA				
	2018 - 2019	PROMEDIO MENSUAL	2019 - 2020	PROMEDIO MENSUAL
Respuestas Telefónicas	58.220	4.852	32.559	2.713
Respuestas Virtuales	28.928	2.411	47.137	3.928
Total general	**87.148**	**7.263**	**79.696**	**6.641**

CAPÍTULO 9

Información técnica del Reporte

ANEXO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019 . 2020

MATERIALIDAD Y NUESTRO ENFOQUE DE GESTIÓN

» Reputación y ética

▸ Crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo: Buscamos el crecimiento y la mejora continua del desempeño de SanCor Salud, así como la transparencia en la creación y distribución del valor económico hacia los grupos de interés.

▸ Transparencia e integridad con nuestros grupos de interés: Promovemos el cumplimiento de nuestro Código de Conducta, que alienta la lucha contra la corrupción y garantiza la privacidad y seguridad de los datos en nuestro poder.

▸ Gestión del riesgo corporativo: Trabajamos para identificar, cuantificar y priorizar riesgos y oportunidades, y crear valor mediante herramientas de gestión, a fin de alcanzar objetivos.

» Compromiso con la cadena de valor

▸ Capacitación y desarrollo de colaboradores: Invertimos en la formación y en el desarrollo profesional de nuestra gente, fomentando la creación de entornos profesionales y propicios para que cada uno de ellos pueda potenciar su talento y habilidades.

▸ Salud y seguridad de los asociados: Identificamos los impactos de nuestros productos y servicios en el bienestar y seguridad de los asociados.

▸ Salud y seguridad ocupacional: Cuidamos la salud y la seguridad de los colaboradores incluyendo el respeto por sus derechos asegurando condiciones laborales óptimas mediante diversas acciones y programas.

▸ Diversidad e igualdad de oportunidades a empleados: Comprometidos con la diversidad, la igualdad y el respeto a los derechos fundamentales, garantizamos la igualdad de oportunidades de carrera laboral para todos y la remuneración justa y equitativa entre hombres y mujeres.

▸ Construcción de valor con los prestadores: Mantenemos relaciones éticas y responsables con nuestros prestadores y promovemos un comportamiento sostenible en la cadena de valor.

▸ Accesibilidad: Brindamos diversas alternativas de planes de salud para achicar la brecha en el acceso y acercar servicios de calidad a distintas realidades socio económicas, identificando las necesidades puntuales en materia de salud de nuestros asociados.

▸ Generación de empleo: Generamos oportunidades de empleo de calidad para lograr el desarrollo y la inclusión social.

▸ Responsabilidad social en la cadena de valor: Promovemos las relaciones de largo plazo, apoyadas en una conducta no oportunista, justa, de colaboración mutua y, sobre todo, transparente en toda la cadena de valor.

▸ Marketing responsable: Preservamos los intereses de nuestros asociados y garantizamos información clara y transparente sobre los servicios y coberturas, comunicando novedades respecto de cada contratación.

» Innovación y calidad

▸ Satisfacción de asociados: Nuestro foco está en satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros asociados a través de todos los puntos de contacto.

▸ Innovación digital y ciberseguridad: Incorporamos nuevas tecnologías disponibles para hacer más eficientes nuestros procesos que garanticen la integridad y confidencialidad de la información.

▸ Gestión de la calidad del servicio: Garantizamos la calidad de servicio alcanzando una sinergia entre una estrategia adecuada, sistemas operativos eficientes y herramientas tecnológicas que ponen el foco en la satisfacción de los asociados.

» Comunidades más saludables

▸ Relacionamiento con grupos de interés: Dialogamos, escuchamos e integramos las expectativas de los grupos de interés para lograr un aprendizaje continuo y así mejorar nuestra gestión y rendición de cuentas.

▸ Educación en temas de salud: Difundimos y damos visibilidad a diferentes temáticas relacionadas con la salud y las buenas prácticas, para generar conciencia a la sociedad mediante programas, campañas, consejos, notas y recomendaciones en nuestros medios de comunicación.

» Cuidado del medio ambiente

▸ Integración de criterios sostenibles en productos y servicios: Promovemos una gestión responsable del medio ambiente identificando aquellos aspectos que podemos controlar e influir poniendo en práctica criterios sostenibles en la planificación y desarrollo de nuevos proyectos, acciones, productos y servicios.

COBERTURA DE TEMAS ESTRATÉGICOS

En la siguiente tabla identificamos aquellos estándares de la **Iniciativa de Reporte Global (GRI**) que nos permiten reportar y rendir cuentas sobre los temas estratégicos de sustentabilidad de SanCor Salud. Los temas materiales están divididos según los Ejes de Sustentabilidad en acción.

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	
Accesibilidad	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	X	X						
Generación de empleo	GRI 401: Empleo 2016		X	X				X	X

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

TEMAS MATERIALES	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS							
		A	C	Em	En	G	MA	P	Pr
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
Crecimiento rentable, sostenible y a largo plazo	GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI: 419: Cumplimiento socioeconómico 2016			X		X			X
Innovación y calidad de atención									
Satisfacción de Asociados	**Gestión de la calidad de servicio**	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
Comunidades más saludables									
Relacionamiento con grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016	X	X	X	X	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						X		

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

En el Proceso de Reporte 2018/2019, siguiendo las recomendaciones de los lineamientos GRI, creamos un estándar propio para el tema material "Gestión de la calidad del servicio" ya que no se pudo establecer una relación exacta con los estándares GRI. Dicho estándar propio está marcado en **negrita** y cuenta con KPI's (indicadores clave de gestión) específicos que permiten mostrar la evolución de la gestión de dicho tema material en el tiempo.

La cobertura de los temas estratégicos no presenta cambios significativos respecto al Reporte anterior. Este *matching* define los estándares que forman parte del Reporte de Sustentabilidad 2019/2020 de SanCor Salud.