

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2019/2020

PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

Quinto Reporte de Sustentabilidad

Basado en:

Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000

GRI Standards (de conformidad con la opción esencial)

10 Principios de Pacto Global de Naciones Unidas (COP Activa)

Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (SDG Compass - Guía 2015)

Principios para el empoderamiento de las mujeres

Derechos del niño y principios empresariales

Prevención Salud de SANCOR SEGUROS


La medicina prepaga
que se adapta a vos.

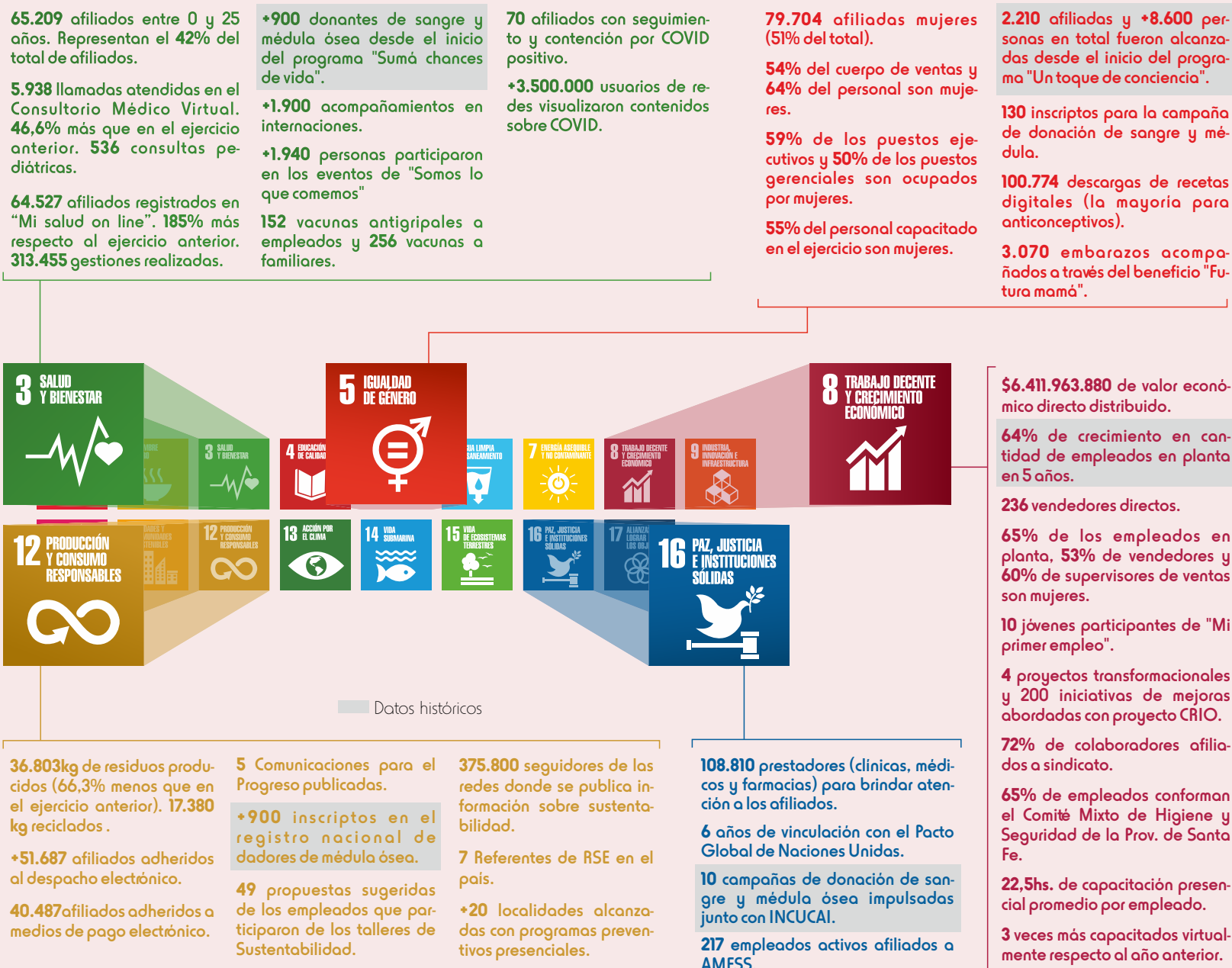


COMPROMISO DE PREVENCIÓN SALUD CON LA AGENDA 2030

Continuando los pasos de nuestra empresa madre, Sancor Seguros, en Prevención Salud nos comprometimos desde el inicio con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, presentada en 2015 por Naciones Unidas. Entendemos que el sector privado, y más específicamente el sector de la salud, puede contribuir con varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas. Y aún más atendiendo al año transcurrido y lo que aún queda por afrontar en relación a la pandemia y todas las consecuencias que el COVID-19 implicó para la salud de las poblaciones.

Como parte de nuestro reporte sobre los avances en relación a los compromisos asumidos con dicha Agenda, a continuación presentamos los indicadores más relevantes para nuestro negocio, vinculados a los ODS inicialmente identificados.


Para ampliar sobre los criterios de selección de los ODS y sus metas a las que contribuimos desde Prevención Salud, ver [Capítulo 2, "Contribución de Prevención Salud a la Agenda 2030"](#). 




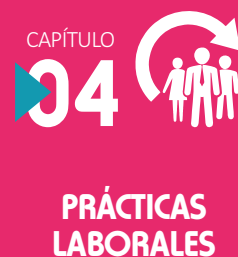
ÍNDICE DE CONTENIDOS

CÓMO RECORRER Y LEER ESTE REPORTE

Este documento virtual cuenta con hipervínculos que posibilitan ampliar información sobre ciertos temas.

En algunos lugares estos hipervínculos reenvían a más información en el cuerpo principal del Reporte, presente en otros Capítulos diferentes al que se está leyendo; y en otros casos reenvían a la información complementaria presentada en el “ANEXO del Reporte de Sustentabilidad”. Ello se indica a lo largo de todo el Reporte, en cada lugar donde se encuentre el siguiente símbolo .

Por último, hay hipervínculos que renvían a páginas de internet, videos o sitios fuera de este documento, con el objetivo de brindar mayor información sobre la temática de la cual se está hablando. .



MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

Carta del Presidente

A nuestros grupos de interés:

En Prevención Salud nuestro objetivo es muy claro y simple: **cuidar la salud de las personas**, antes y después de que las enfermedades ocurran. Claro que, como hemos visto, hacerlo de la mejor manera posible tiene sus complicaciones, ya sea por fenómenos poco predecibles como una pandemia, o factores ajenos a la propia industria como decisiones políticas y económicas que sin embargo nos afectan. Pero sabemos cómo queremos cuidar a las personas y en este Reporte damos cuenta de ello. Nacimos hace 6 años pero llevamos en nuestro ADN **la filosofía y vocación de Sancor Seguros**, para adaptar nuestros servicios a las necesidades de cada momento histórico.

Con el presente Reporte de Sustentabilidad, cerramos cinco años del Proceso de Responsabilidad Social Empresarial de nuestra empresa. Cinco años durante los cuales aprendimos muchas cosas, pero fundamentalmente aprendimos la importancia de que **la sustentabilidad esté basada en una gestión de riesgos**. Es ese camino el que nos permite detectar los desafíos y oportunidades en momentos de incertidumbre como el que nos tocó atravesar durante la segunda mitad del ejercicio 2019-2020, y que continúa atravesándonos a nosotros, como sociedad y como especie.

Hemos visto que el mundo es cada vez más complejo y la identificación que hacemos de los temas claves del negocio, nos sirve para adelantarnos a algunas de estas situaciones. Por ello en este ejercicio hemos realizado una **revisión de los temas materiales** para la sustentabilidad de la empresa, priorizando algunos de ellos en función de las tendencias del contexto para el sector de la salud.

Asimismo, continuamos trabajando en la identificación de cómo contribuimos ahora, y cómo podemos mejorar, en relación a las **metas globales y urgentes de la Agenda Mundial** propuesta para el año 2030. Nos enfocamos en aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible más cercanos a nuestro negocio, pero

sabemos que para lograr verdaderos avances es necesario trabajar todos los actores en conjunto.

Cuando arrancamos el 5to Proceso de RSE, no sabíamos que nos agobiaría un nuevo virus que se convirtió rápidamente en Pandemia. Pero sí podíamos esperar, por los cambios precipitados de nuestra sociedad, que sus efectos no tardarían en globalizarse. Como el COVID, hay otros desafíos vigentes y latentes. Y nuestra preparación para responder a ellos debe partir de los mayores esfuerzos por **garantizar la accesibilidad a la salud y la calidad de vida de todas las personas, y de una rendición de cuentas transparente**, a la que aspiramos con los lineamientos internacionales a los que responde este Reporte (ISO 26000, Pacto Global de Naciones Unidas, SDG Compass, AA1000 y Estándares GRI) y los compromisos asumidos como firmantes de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres y de los Principios Empresariales y Derechos del Niño.

Entre las herramientas para atender estos objetivos, contamos con novedosas tecnologías y procesos que venimos desarrollando casi con el mismo nivel de precipitación que las tendencias. Y entre los aliados, además de la cooperativa que nos ampara, contamos al **Pacto Mundial de Naciones Unidas, con cuyos principios estamos comprometidos prácticamente desde que la empresa nació**, y a los que respondemos también en esta publicación.

Los invitamos a comprobarlo y a enviarnos sus opiniones, recorriendo las páginas del Reporte.


Carlos Ingaramo
Presidente



1

COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

PERFIL DE LA EMPRESA ▶

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD ▶

MATERIALIDAD: LOS TEMAS RELEVANTES
DEL NEGOCIO ▶

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE
NACIONES UNIDAS ▶

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ▶



PERFIL DE LA EMPRESA

3 5 10 12 16 17

Prevención Salud es la empresa de medicina prepaga de Sancor Seguros, aseguradora líder en Argentina que en 2019 cumplió 75 años de trayectoria y creciente expansión nacional e internacional.

Fue creada en 2014 para brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud a sus afiliados, a través de una modalidad de asociación voluntaria mediante sistemas pagos de adhesión, en los términos de la Ley N° 26.682 y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias. [Ver video institucional](#)

217
EMPLEADOS

221
VENDEDORES

177.870
AFILIADOS

108.810
PRESTADORES

PRESENCIA EN EL PAÍS

CASA CENTRAL

- Sunchales (Santa Fe)

SUCURSALES

- C.A.B.A. (Bs. As.)
- C. Rivadavia (Chubut)
- Ushuaia (T. del Fuego)

SEDES

- Gral. Roca (R. Negro)
- Rosario (Santa Fe)

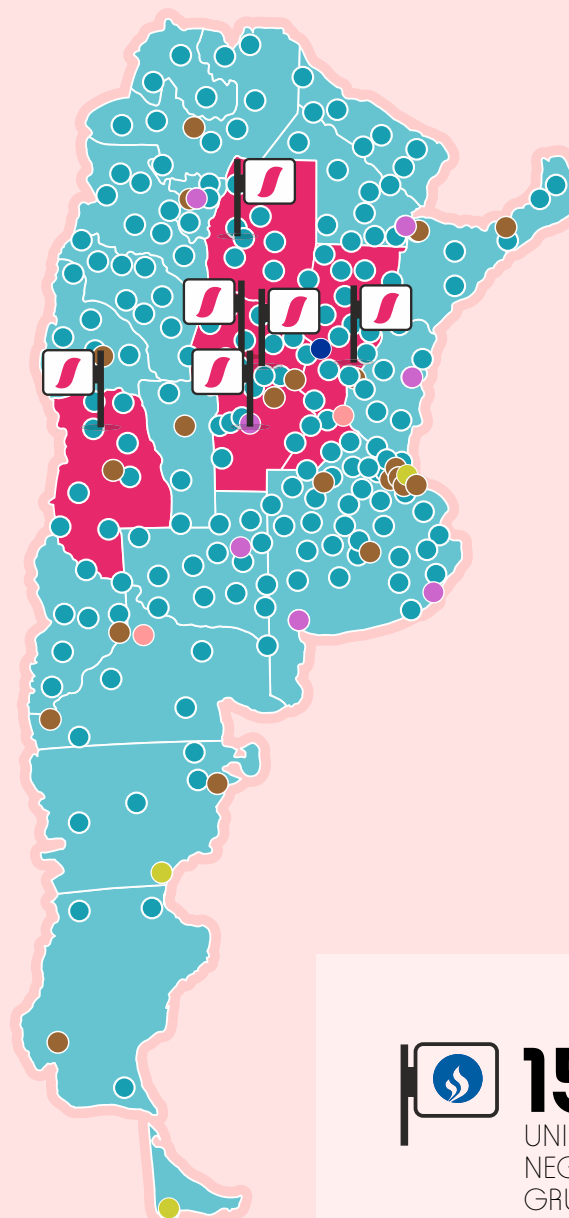
DELEGACIONES

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

OFICINAS COMERCIALES

- Azul (Bs. As.)
- Corrientes (Corrientes)
- El Calafate (Santa Cruz)
- Ituzaingó (Bs. As.)
- La Plata (Bs. As.)
- Lincoln (Bs. As.)
- Luque (Córdoba)
- Marcos Paz (Bs. As.)
- Neuquén (Neuquén)
- Paraná (E. Ríos)
- Pilar (Bs. As.)
- Posadas (Misiones)
- Salta (Salta)
- S.C. de Bariloche (R. Negro)
- San Francisco (Córdoba)
- San Isidro (Bs. As.)
- San Juan (San Juan)
- San Luis (San Luis)
- San Rafael (Mendoza)
- Temperley (Bs. As.)
- Trelew (Chubut)
- Villa María (Córdoba)
- Yerba Buena (Tucumán)

- OFICINAS PRODUCTORES ASESORES EN TODO EL PAÍS



OFICINAS EXCLUSIVAS PREVENCIÓN SALUD

- LUQUE (CÓRDOBA)
- CÓRDOBA (CÓRDOBA)
- MENDOZA (MENDOZA)
- SANTA FE (SANTA FE)
- RÍO CUARTO (CÓRDOBA)
- SANTIAGO DEL ESTERO (S. DEL ESTERO)



15

UNIDADES DE NEGOCIO DEL GRUPO



6

OFICINAS PROPIAS



POSICIONAMIENTO DE LA MARCA

A pesar del incierto contexto, Prevención Salud continuó posicionándose como una de las principales empresas de medicina prepaga del país, manteniéndose a la vanguardia en el servicio y enfocada en ser una compañía tecnológica que está cerca de sus afiliados siempre que lo necesitan.

Durante este ejercicio se continuó con la campaña de relanzamiento asociada tanto a un cambio de imagen, como a potenciar la vinculación con la marca de Sancor Seguros y al cambio de filosofía en la empresa que apunta a brindar soluciones basadas en tecnología, para facilitar la vida de nuestros afiliados.

Además, en este período dimos inicio al proyecto transformacional de la empresa llamado CRÍO, que tiene como objetivos principales potenciar la innovación y la celeridad en los procesos de nuestra prepaga, pero con un fuerte foco en preservar el lado humano.



COVID 19

TECNOLOGÍA Y EMPATÍA AL SERVICIO DE NUESTROS AFILIADOS

En nuestra búsqueda de ser la medicina prepaga más accesible, simple y rápida, implementamos herramientas de automatización de procesos que permitieron garantizar el distanciamiento social y, al mismo tiempo, facilitar un primer contacto eficiente con el público, sin limitar ni detener los procesos internos. Entre los procesos alcanzados se encuentran la liberación de órdenes de pago, la emisión de notas de crédito y la actualización de planes.

A su vez, la empresa continuó brindando servicios existentes que se potenciaron en el contexto actual:

- § **Mi Salud Online** permitió agilizar las gestiones de los afiliados.
- § **Consultorio Médico Virtual** les aseguró atención médica sin salir de sus casas.
- § **Óptica Digital** les permitió adquirir anteojos con importantes descuentos.
- § **Cotizador Online** facilitó el acceso a la contratación del servicio a nuevos clientes.

NUESTROS PRODUCTOS

Nuestros Planes Médicos fueron pensados para adaptarse a las exigencias, expectativas y posibilidades económicas de cada afiliado. Con coberturas de alcance nacional, desarrolladas para satisfacer todas las necesidades de una persona en materia de salud.

Plan A1

Cobertura esencial sin copago. Consultorio Médico Virtual.

Plan A2

Cartilla abierta con reintegros. Habitación individual. Cobertura del 100% en ortodoncias. Acceso a nuestros programas preventivos. Cobertura en países limítrofes.

Plan A3

Mayor cobertura en prótesis importadas. Ecografías 3D y 4D incluidas. 100% en cirugía refractiva.

Plan A4

Cartilla de prestadores de mayor prestigio a nivel nacional, reintegros superadores y mayor cobertura en óptica, odontología, kinesiología y fisioterapia.

Plan A5

Habitaciones VIP en caso de internación. Chequeo médico anual. Cobertura nacional e internacional.

Plan A6

El plan de salud más completo, con importantes descuentos en medicamentos, beneficios adicionales exclusivos y reintegros superadores.

Plan A^{Con copago}

Cobertura esencial a precio conveniente. Prestadores según cartilla.

Plan Joven

Línea especial pensada para jóvenes de 18 a 25 años con libertad en la selección de la cobertura y con un precio diferencial.

A1, A2 y A4 “Con Participación”: La cobertura es similar a la que poseen los planes tradicionales (A1, A2 y A4 respectivamente), pero incorporando copagos y eliminando reintegros.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Desde 2015, trabajamos en la gestión sustentable del negocio a través del Proceso de RSE siguiendo el modelo del Grupo Sancor Seguros, pero identificando y trabajando en los temas materiales propios de salud.

Prevención Salud nació bajo el paradigma de la sustentabilidad, y ello nos ha permitido adelantarnos y poder ofrecer a nuestros clientes soluciones concretas y asequibles ante el contexto que vivimos en la primera mitad de 2020.

Desde 2015 la Estrategia de Sustentabilidad, enmarcada en la del Grupo Sancor Seguros, se basa en 5 pilares puestos en práctica a través de nuestro Proceso de Responsabilidad Social Empresaria.

Para conocer más sobre nuestro Proceso de RSE consultar el [Capítulo 9](#).



Díálogo

con los
grupos de
interés

Es el eje fundamental de la estrategia, ya que en cada ciclo del Proceso de RSE buscamos sumar las expectativas de alguno/s de nuestros grupos de interés para tenerlas en cuenta en la definición de futuras acciones.



Innovación

en el desarrollo
de productos
y servicios
sustentables

Con enfoque en una cultura de la prevención y promoción de la salud entre nuestros clientes y en la sociedad; creando así valor económico, ético, ambiental y social con cada operación que realizamos.



Desarrollo de
Iniciativas de RSE
vinculadas a la
**prevención,
seguridad
y salud**

Para crear valor allí donde somos expertos, tanto para nuestra gente, cadena de valor, clientes y asociados, como para la sociedad en general. Con la creación de Prevención Salud como empresa del Grupo, se incorporó el eje Salud en este pilar.



Generación de valor

a través del
conocimiento,
fortaleciendo el
desarrollo
económico y
social de la
región y el país

A través del Centro de Innovación Tecnológica, Empresarial y Social (CITES), y su conjunto de empresas de base tecnológica, se crean soluciones innovadoras para dar respuestas a necesidades regionales.



Sistematización y
**Medición
del
desempeño**






económico, social
y ambiental

En 2015 iniciamos el Proceso de RSE en Prevención Salud, partiendo de la experiencia en gestión de la sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, y utilizando también lineamientos internacionales.

CINCO AÑOS DE PROCESO DE RSE

Cumplimos cinco años del Proceso de RSE, un proceso de mejora continua, transversal a toda la organización, que nos permite registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de los temas relevantes para la sustentabilidad del negocio. Con el apoyo y compromiso de la Alta Dirección y de todos los que conforman la empresa, estos son los hitos que alcanzamos hasta ahora:







Referencias:

-  Proceso de RSE
-  Diálogo y Programas como respuestas
-  Alianzas y compromisos importantes
-  Lineamientos
-  Premio







2015

-  Inicio formal del Proceso de RSE en Prevención Salud
-  Adhesión a la Red Argentina de Pacto Global
-  Primera Comunicación para el Progreso respondiendo a los 10 Principios del PNUD
-  Primer análisis de Materialidad

2016

-  Primer Reporte de Sustentabilidad
-  Alineación a la Norma de Responsabilidad Social ISO 26000
-  GRI G4 de conformidad esencial
-  Compromiso con la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus Metas
-  Primera Matriz de Materialidad
-  Puntos Saludables

2017

-  Firma de Principios para el Empoderamiento de las Mujeres
-  Adhesión a la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales
-  Identificación de los ODS y Metas estratégicos para la empresa
-  Adopción de la Guía GRI Standards
-  Inicio del Programa "Somos lo que comemos"
-  Inicio del Programa Sumá Chances de vida





2018

-  Matriz de Relevancia / impacto de los ODS
-  Implementación de la Guía SDG Compass
-  Inicio Programa "Un toque de conciencia"

2019

-  Inclusión de indicadores de contribución a la Agenda 2030
-  Premio Conciencia por "Un toque de conciencia. Toda una vida para cuidar"
-  Distinción de Responsabilidad Social Comunicativa por la campaña "Un toque de conciencia"
-  Premio "Mercurio" por la campaña de relanzamiento de Prevención Salud

2020

-  Autoevaluación en DDHH y COVID-19
-  Presentación de acciones como respuesta al COVID-19
-  Nuevo análisis de Materialidad
-  Premio AMCHAM en la categoría "Transparencia y Rendición responsable de cuentas", por la gestión de RSE y Reporte de Sustentabilidad 2018/2019.

MATERIALIDAD: LOS TEMAS RELEVANTES DEL NEGOCIO

En 2017 se armó la Matriz de materialidad de Prevención Salud, es decir, un mapa de los temas más críticos y relevantes para la sustentabilidad de la empresa y el sector desde la mirada de distintos grupos de interés. En ese momento la matriz representaba una **visión de futuro** que se utilizaría como **hoja de ruta** para el negocio sustentable y que permitiría identificar los principales riesgos.


Al final de 2019, publicamos el 4to Reporte de Sustentabilidad, en el que identificamos “el cuidado del ambiente para preservar la salud humana” y “la contención y acompañamiento a nuestros afiliados y sus familiares” como dos temas prioritarios para nuestro negocio. No sabíamos que nos agobiaría una pandemia, pero sí sabíamos –por el análisis de tendencias y las problemáticas que puedan afectar a la actividad de la salud en el mediano y largo plazo– que nos aguardaban nuevos riesgos, y esta previsión nos permitió dar respuestas concretas a nuestros afiliados e incluso a la comunidad local.

La pandemia y la transformación de la compañía nos impulsaron a realizar un nuevo análisis junto al Gerente General y todas las gerencias.

El análisis se realizó en las siguientes etapas:



ETAPA 1 IDENTIFICAR

Identificar los temas materiales actuales para Prevención Salud. Para eso se tuvieron en cuenta los nuevos desafíos que presenta el contexto de la pandemia, las **tendencias internacionales de sustentabilidad**  y los temas críticos del sector de la salud a nivel local y global;



ETAPA 2 PRIORIZAR

Priorizarlos, considerando aquellos de mayor impacto para los grupos de interés y para la gestión del negocio. En esta oportunidad invitamos a nuestra Dirección y jefaturas a formar parte de la encuesta. A futuro extendemos la consulta a otros grupos de interés;



ETAPA 3 VALIDAR

Validarlos con la Alta Dirección de la empresa. Esta nueva matriz de materialidad es la “hoja de ruta” que determina el plan de acción a seguir;



ETAPA 4 REVISAR

Revisar de forma habitual aquellos temas identificados, de forma tal de mantener esta matriz actualizada con el contexto local. Los temas materiales contemplados en la Matriz determinan el contenido del Reporte de Sustentabilidad, herramienta con la que rendimos cuenta sobre la gestión de cada uno de ellos ante nuestros grupos de interés.

Para conocer sobre el análisis de materialidad y su impacto en los grupos de interés consultar el **Anexo** 

POR UN “SER SUSTENTABLE”

El Programa “Ciudadano Sustentable” es el eje de nuestra gestión de sustentabilidad y la propuesta para generar un cambio de manera conjunta en la sociedad, alineando la estrategia del negocio a las preocupaciones mundiales y a una agenda de trabajo global.

Desde Prevención Salud trabajamos especialmente por los ejes más cercanos al negocio, a través de acciones de prevención que promuevan hábitos y conductas saludables, porque entendemos que el gran valor agregado para la sociedad es gestionar salud.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS

Con la adhesión a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas en 2015, asumimos el compromiso de trabajar por un mundo más sustentable y nos sumamos a la Agenda 2030 impulsada por Naciones Unidas a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que abarca temas urgentes y globales. En Prevención Salud nos enfocamos en aquellos Objetivos más cercanos a nuestro negocio, y a partir del alcance de la crisis actual, vimos que no hay nada más importante que garantizar la accesibilidad a la salud y la calidad de vida de todos.

Ciudadano SUSTENTABLE



PREVENCIÓN

Condiciones de trabajo y protección social

Fomento de hábitos de vida saludable y prevención

Prevención en la salud y promoción de hábitos saludables en la infancia



SALUD

Innovación en el modelo de atención en salud

Satisfacción del cliente y atención de reclamos

Accesibilidad: Disponibilización de la medicina

Promoción del derecho a la salud y calidad de vida

Contención y acompañamiento al afiliado y a su familia

Cooperación con el sector público para avanzar la agenda en salud



ÉTICA INTEGRIDAD

Empoderamiento del paciente a través de la accesibilidad a la información

Prevención del fraude

Compromiso con la transparencia y rendición de cuentas

Ciberseguridad y confidencialidad de la información

Diversidad e igualdad de oportunidades



MEDIO AMBIENTE

Conformidad ambiental de los servicios

Cuidado del medio ambiente como contribución a la salud humana

Concientización sobre el cuidado del medio ambiente

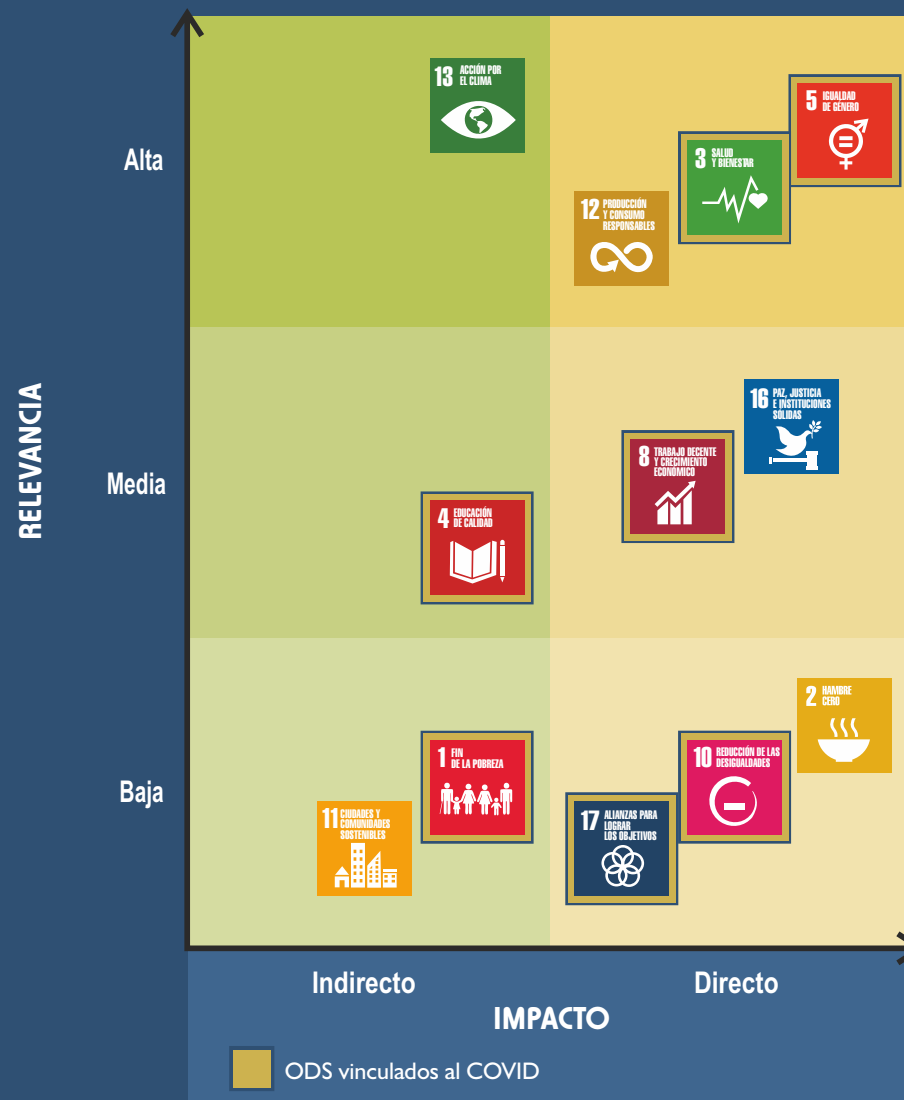
MATRIZ DE RELEVANCIA/ IMPACTO DE ODS

Hoy más que nunca creemos que es de suma importancia acompañar el proceso de contribución de la Agenda de Naciones Unidas, con un análisis anual de nuestra participación como empresa dedicada a la salud, y definir indicadores concretos con nuestros avances.

En el reporte anterior (2018/2019) publicamos un análisis para definir cuáles Metas de la Agenda 2030 son más relevantes y con un impacto directo en nuestro negocio, reportando de esa forma los ODS donde podemos influir de manera positiva y con un mayor impacto. Presentamos una Matriz de Impacto-Relevancia de los ODS que fue elaborada con la valoración de la Alta Dirección y los

colaboradores, analizando nuestra contribución en la Agenda Mundial. Durante el Año 2020, a raíz de la pandemia, rearmamos esta matriz para identificar cómo estos ODS pueden haberse modificado en función a la crisis mundial en la salud.

Al igual que el ejercicio pasado, en la primera página de este Reporte de Sustentabilidad se presenta el resultado del análisis de la contribución de Prevención Salud a los cinco ODS que cumplen con la condición de relevancia ALTA y metas de IMPACTO DIRECTO. Para estos ODS se presentan indicadores propios elaborados o identificados en función de dichas metas.



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Participación Activa y
Desarrollo de la Comunidad
Asunto 1: Participación de la
comunidad



DIÁLOGO CON EQUIPO DE GESTIÓN ✓

Se analizó con ellos el potencial impacto que las tendencias de sustentabilidad globales y específicas del sector de la salud pueden tener sobre la compañía a mediano plazo. Para más información consultar el [Capítulo 9, sección tendencias](#) 🚶

DIÁLOGO CON EMPLEADOS ✓

En julio de 2019, se realizaron 2 Talleres de Sustentabilidad destinados a los empleados de Prevención Salud de Corporación y UN Casa Central que no habían participado en la edición realizada en junio (ejercicio anterior). En los talleres se abordó la alineación de la Estrategia de Sustentabilidad de Prevención Salud a la del Grupo y se charló acerca de cómo se viene trabajando en la empresa en cuanto al Proceso de RSE y la alineación de las acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030. Al cierre de los talleres, los empleados realizaron una actividad de vinculación entre dichos Objetivos y las acciones de Prevención Salud, más nuevas propuestas que podrían sumarse.

A continuación, damos cuenta del grado de avances en relación a dichas propuestas durante el ejercicio. Para ver las propuestas más desafiantes, que aun debemos abordar, ver el [Anexo](#). 🚶





ODS

PROPUESTAS

GRUPO DE INTERÉS

RESPUESTA DE LA EMPRESA



Incluir personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad



Viernes saludables en la empresa



Programas para disminuir el stress laboral, home office



Disminuir el consumo de azúcar en la empresa



Chequeo anual médico para todos los empleados de la empresa



Implementar más beneficios para la actividad física



Amplios planes de salud a elección. Planes parciales y a medida



Con información de los afiliados, concientizar sobre prevención de posibles diagnósticos o patologías. Sumar estudios sobre otras enfermedades además del cáncer



Ser asertivos en la comunicación con el afiliado, logrando una mayor empatía



Promoción de la aplicación Llamando al Doctor



Figura de contención para la asistencia al afiliado



Concientizar sobre la donación de órganos



Campaña antitabaco para prevenir cáncer de pulmón



Campañas sobre nutrición y sobre celiaquía



Programa preventivo para el cáncer de próstata. Más programas preventivos



Charlas en todos los ámbitos sobre adicciones y bullying



REFERENCIAS



CLIENTES



PRESTADORES



EMPLEADOS



COMUNIDAD



ACCIONISTAS



AMBIENTE



ACCIONES INICIADAS



CON RESPUESTAS CONCRETAS



ODS

PROPUESTAS

GRUPO DE INTERÉS

RESPUESTA DE LA EMPRESA



Acuerdos institucionales con centros de educación. Talleres en las escuelas y clubes para capacitación en prevención a cargo de los médicos de PS



Adaptar piezas comunicacionales a personas con discapacidades visuales y auditivas



Charlas educativas sobre cáncer de próstata, colon y otras enfermedades



Hacer tutoriales/ aplicaciones de prevención y contención



Charlas sobre igualdad de género



Equidad de género en cada sector



Facilitar accesibilidad a las instalaciones



Hacer participar a la comunidad en acciones de prevención primaria: vacunación, chequeo médico anual



Optimizar el uso de los resultados de estudios preventivos para reducir costos prestacionales



Desarrollar herramientas para optimizar el consumo de medicamentos y reducir la automedicación



Aumentar circuitos de trabajo reduciendo la cantidad de insumos, llevándolos a medios digitales. Digitalizar la mayor cantidad de documentos posibles (facturas, recetas, credencial, cartilla, firma electrónica). Que las farmacias validen las recetas digitalmente



REFERENCIAS



CLIENTES



PRESTADORES



EMPLEADOS



COMUNIDAD



ACCIONISTAS



AMBIENTE



ACCIONES INICIADAS



CON RESPUESTAS CONCRETAS



CAPÍTULO 01

CAPÍTULO 02

CAPÍTULO 03

CAPÍTULO 04

CAPÍTULO 05

CAPÍTULO 06

CAPÍTULO 07

CAPÍTULO 08

CAPÍTULO 09

ODS

PROPUESTAS

GRUPO DE INTERÉS

RESPUESTA DE LA EMPRESA



Adecuación y optimización de los espacios de trabajo para minimizar el impacto en el medio ambiente



Auditoría digital, canales automáticos



Utilizar agua de lluvia para descarga de sanitario



Controlar el impacto ambiental de lo digital



Kit de bienvenida y papelería de la empresa con material reciclado



Plantar un árbol por cada nacimiento de afiliado



Para ver las propuestas más desafiantes, que aún debemos abordar, ver el [Anexo](#).

REFERENCIAS



CLIENTES



PRESTADORES



EMPLEADOS



COMUNIDAD



ACCIONISTAS



AMBIENTE



ACCIONES INICIADAS



CON RESPUESTAS CONCRETAS

DIÁLOGO CON LA COMUNIDAD

Implementamos diferentes acciones vinculadas a consejos preventivos e información sobre el servicio en nuestras redes sociales. Contamos tanto con página web como con un sitio de autogestión para afiliados (Mi Salud Online), para que canalicen todas sus necesidades a través de estas herramientas.

Con el objetivo de estar más cerca del público que sigue las redes sociales de Prevención Salud, se llevaron a cabo diversos Instagram Live, donde especialistas en temas médicos y profesionales de la salud

realizaron exposiciones de interés para nuestras audiencias, en temas como alimentación saludable; estrés generado por la pandemia de COVID-19; trastornos hormonales; entre otros, con muy buena recepción por parte de los usuarios.

Además de posteos sobre nuestros programas preventivos y toda una campaña en relación al COVID, en marzo de 2020 realizamos una campaña especial por el Mes Aniversario de la empresa, que comprendió una acción de Social Media Marketing y un concurso.





CAPÍTULO 01

CAPÍTULO 02

CAPÍTULO 03

CAPÍTULO 04

CAPÍTULO 05

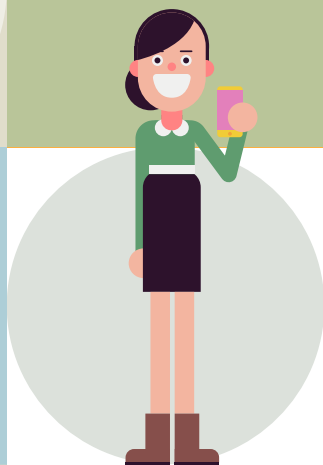
CAPÍTULO 06

CAPÍTULO 07

CAPÍTULO 08

CAPÍTULO 09

2



GOBIERNO DE LA EMPRESA

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA ▶

ESTRUCTURA DE RSE ▶

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y TRABAJO CONJUNTO ▶

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA

1	2	3	4	5	8
10	11	12	13	16	17



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

El máximo órgano de gobierno de Prevención Salud es el Directorio integrado por 3 a 9 directores titulares. La Asamblea fija el número de directores (titulares y suplentes) y su remuneración, quienes son elegidos entre los miembros del directorio de la sociedad controlante (Sancor Cooperativa de Seguros Ltda.) por el término de un año.



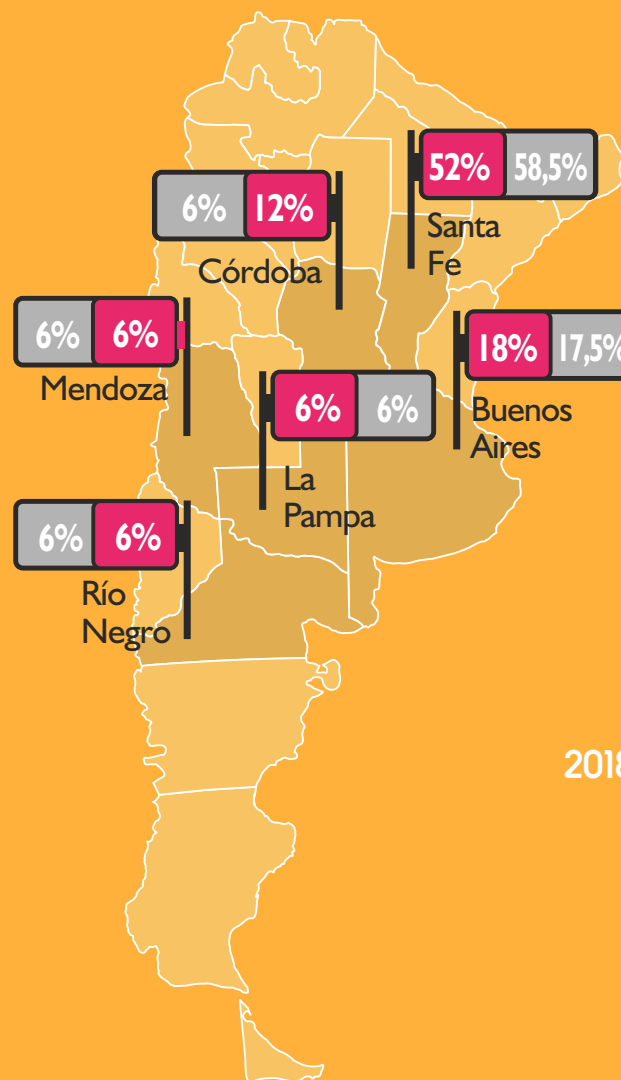
DIRECTORIO DE LA EMPRESA

Presidente	Carlos Alberto Ingaramo
Vice Presidente	Alfredo Miguel Panella
Directores titulares	Gustavo Rubén Badosa Miguel Martín Zazú Juan Carlos Beltrame Horacio Alberto Cabrera Raúl Colombetti Alejandro Carlos Simón Ulises Aurelio Mendoza
Directores suplentes	Andrés Cardemil Mario Pedro Garrini
Síndicos Titulares	Severino Eduardo Miretti Jorge Otilio Meroni Rubén Marcelo Tosso
Síndicos Suplentes	José Manuel Benvenuti Julio Alberto Collino Gabriel Alejandro Daga

POR RANGO ETÁREO

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Entre 30 y 50 años	24%	35%	29%
Mayores a 50 años	76%	65%	71%

POR PROVINCIAS



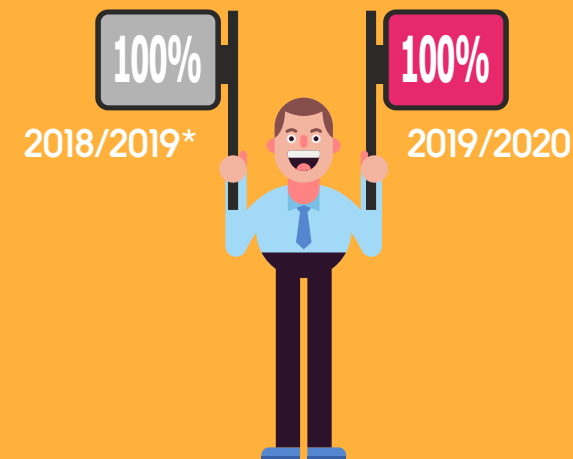
REFERENCIAS

2018/2019*

2019/2020

(*) Mismos porcentajes que en el período 2017/2018.

POR GÉNERO*



Para ampliar información sobre el Directorio de Prevención Salud, consultar Anexo en [Capítulo 9](#).

ORGANIGRAMA

Prevención Salud es una empresa de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. por lo que forma parte del Grupo Sancor Seguros, dependiendo de la Dirección General de Negocios Internacionales y Especiales. Dicha dirección es la encargada de que todas las empresas controladas por Sancor Seguros respondan a sus valores y visión de negocio.



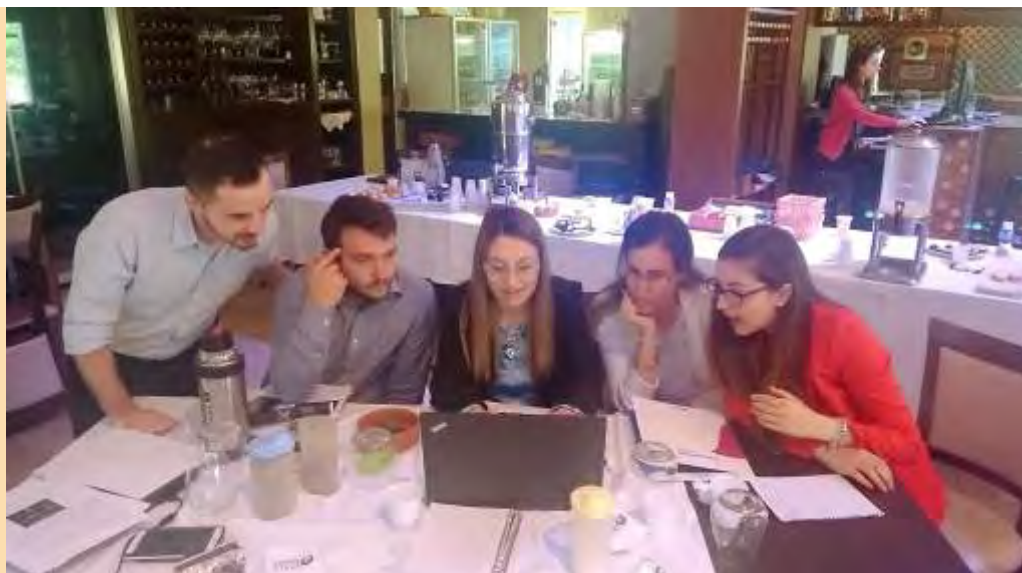
Gerencia General: Se ocupa de dirigir, planificar y controlar que el funcionamiento de Prevención Salud sea acorde a las políticas definidas por el Grupo Sancor Seguros y que los resultados del negocio respondan a los objetivos definidos para cada planificación estratégica.

Gerencia Comercial y de Relacionamento con el Cliente: tiene a su cargo la generación de nuevas oportunidades comerciales, la cotización de planes, la generación de nuevas afiliaciones y la gestión de canales de atención, fidelización y retención de los afiliados.

Gerencia de Operaciones: se ocupa de los procesos operativos y administrativos relacionados con el servicio como la gestión de los prestadores y de reintegros, recuperos y auditoría de facturación y del relacionamiento con los prestadores.

Gerencia de Relacionamento Obras Sociales: viabiliza el vínculo con las diferentes obras sociales de manera tal de poder potenciar la articulación conjunta de las diferentes organizaciones, haciendo de ambas el mejor complemento para brindar una cobertura de calidad a los afiliados.

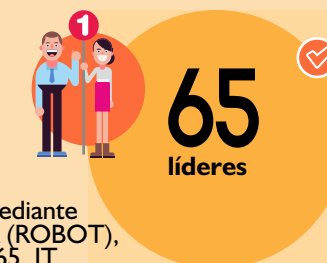
Gerencia Médica: establece las políticas de cobertura de los planes y realiza la auditoría y gestión de las prestaciones y los prestadores desde la mirada técnica y de calidad en salud. Asimismo, se ocupa de la implementación de los programas preventivos, cuya misión es bregar por la concientización de la comunidad en el cuidado de su salud a partir de acciones estratégicas de compromiso individual con proyección social caracterizadas por un enfoque innovador. Para ampliar sobre estos programas, ver [Capítulo 7](#).



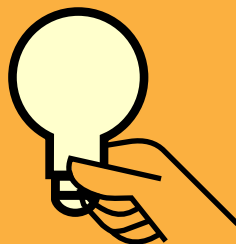
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN: PROYECTO CRÍO

En agosto de 2019 se dio inicio al proyecto transformacional de la empresa, llamado CRÍO. En el mismo están involucradas más de 200 personas, incluyendo referentes de las Unidades de Negocios de todo el país. Para el inicio se relevaron los principales macroprocesos y se analizaron los principales subprocesos asociados.

El proyecto tiene como objetivos principales lograr la transformación digital, innovación, agilidad y accesibilidad en la empresa, pero con un fuerte foco en preservar el lado humano. Además, busca mejorar la percepción del servicio, el impacto en el mercado y la experiencia de los empleados en tareas de valor agregado.



* Implementadas mediante utilización de RPA (ROBOT), soluciones de M365, IT.



FOCOS PRINCIPALES

- § Diferenciación en el servicio a los afiliados y el acompañamiento en la expansión del negocio a partir de la optimización de procesos.
- § Mayor agilidad y competitividad con la utilización de tecnologías disruptivas y nuevas formas de trabajar y comunicarse internamente.
- § Orientación hacia lo digital, la innovación y modelos ágiles para asegurar la adopción de los cambios y la competitividad en el mercado, con el afán de ser simples, accesibles, cercanos y seguros.
- § Abordaje de dos ejes de trabajo: Iniciativas Evolutivas orientadas a la mejora continua, e Iniciativas Estructurales y Transformacionales que definen el negocio y su impacto en el mercado. Ambos bajo el liderazgo del Negocio y en alianza con el área de TI para el logro de estos objetivos.



NUEVAS METODOLOGÍAS DE TRABAJO Y ADOPCIÓN CULTURAL

- § Implementación de un Modelo de Gobierno de IT basado en metodologías ágiles, que incluyó nuevas dinámicas colaborativas de trabajo entre TI y el Negocio (burbujas ágiles).
- § Conformación de mesas de trabajo multidisciplinarias con participantes de distintas áreas del negocio, TI y áreas del Grupo Sancor Seguros, que se focalizaron en la transformación y evolución a través de ejercicios iterativos para mejorar indicadores concretos.
- § Ambas formas de trabajo funcionaron como aceleradores para la adaptación al Smartworking y el logro de resultados concretos en el nuevo contexto de pandemia.

ESTRUCTURA DE RSE



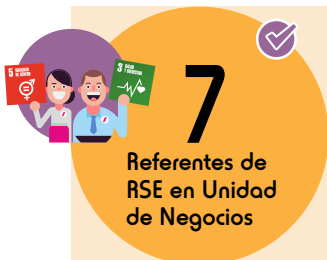
Gobernanza de la organización
Procesos y estructuras de la toma de decisiones



Reunión de Referentes - Noviembre 2019

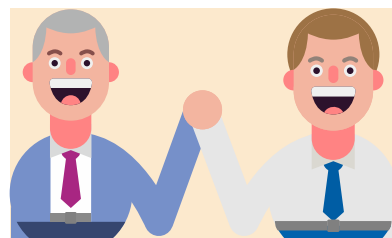
Para que el Proceso de RSE y la rendición de cuentas realmente funcionen es fundamental la internalización de la Estrategia de Sustentabilidad como parte integral de nuestra filosofía y accionar. En nuestra estructura interna contamos con un Comité de RSE y un Equipo de Gestión de RSE, conformado por personas de diferentes áreas del negocio que trabajan en el Proceso de RSE, con la coordinación y liderazgo de la Gerencia de RSE del Grupo.

Y para que el proceso sea realmente transversal y federal contamos, además, con Referentes de RSE en cada Unidad de Negocio del país. Ellos son multiplicadores de esta gestión, colaboran con el relevamiento de indicadores e información para reportar, y principalmente, ayudan a detectar oportunidades de mejora en la gestión responsable del negocio y a llevar adelante acciones de RSE.



- § **EQUIPO DE GESTIÓN DE RSE:** conformado por la Jefatura de Prevención y Calidad Médica y la Jefatura de Atención al Afiliado. Trabaja en coordinación con la Gerencia de RSE del Grupo Sancor Seguros para llevar adelante la Estrategia de Sustentabilidad de la empresa, presentando propuestas al Comité de RSE. Luego se ocupa de gestionar y desarrollar las propuestas y acciones aprobadas que surgen del análisis de expectativas de los grupos de interés y de los impactos en y del negocio.
- § **COMITÉ DE RSE:** está integrado por las Gerencias y Jefaturas de la empresa y se encarga de evaluar y validar las propuestas que acerca el Equipo de Gestión, velando por que las mismas estén alineadas a la Estrategia de Sustentabilidad y del negocio. Para conocer a los integrantes de Comité consultar el [Anexo](#)
- § **GERENCIA DE RSE DEL GRUPO:** guía el Proceso de RSE de la empresa junto con el Equipo de Gestión, en coherencia con la estrategia global del Grupo Sancor Seguros y gestiona la información relevada para el presente Reporte.
- § **REFERENTES DE RSE EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO (UN):** se ocupan de guiar el Proceso de RSE en las Unidades de Negocio, y llevan adelante las acciones planificadas anualmente. En la estructura de Referentes de Grupo, se espera que haya al menos un empleado de Prevención Salud en cada oficina, para acompañar esta agenda desde la mirada de la prevención y la salud.

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y TRABAJO CONJUNTO



ALIANZAS

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Desde el año 2015 somos miembro de esta iniciativa mundial, de cuya Mesa Directiva de la Red Argentina formamos parte durante dos años consecutivos (2016-2018). Desde hace cinco años presentamos nuestra Comunicación para el Progreso ante Naciones Unidas, a través del correspondiente Reporte de Sustentabilidad.

ACAMI (Asociación Civil de Actividades Médicas)

Participamos de esta asociación que nuclea a empresas de salud sin fines de lucro, mediante Witcel, obra social a través de la cual desregula nuestra prepaga. ACAMI tiene por objeto estudiar los problemas, gestionar leyes y promover actividades tendientes a fomentar la preservación y rehabilitación de la salud.

RED (Red de Empresas por la Diversidad)

Participamos de diferentes mesas de trabajo (de salud, de discapacidad, de diversidad sexual) de esta iniciativa colectiva conformada por empresas, instituciones académicas y civiles, coordinada por el Espacio de Negocios Inclusivos de la Universidad Torcuato Di Tella.

INCUCAI

Continuamos trabajando junto con esta entidad para llevar adelante nuestro Programa Preventivo “Sumá chances de vida” fomentando la Donación voluntaria de sangre e inscripción en el Registro de Médula Ósea. En esta oportunidad la implementación se llevó a cabo en la ciudad de Córdoba y Santa Fe, superando los 900 donantes desde la puesta en marcha de Programa.

OBRAS SOCIALES

Mantenemos convenios prestacionales con Obras Sociales a fin de brindar, a los afiliados de estas, los servicios médico asistenciales de calidad que caracteriza a nuestra empresa, asegurando con ello, la cobertura médica a un mayor número de personas.



Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Asunto 1: Participación de la comunidad

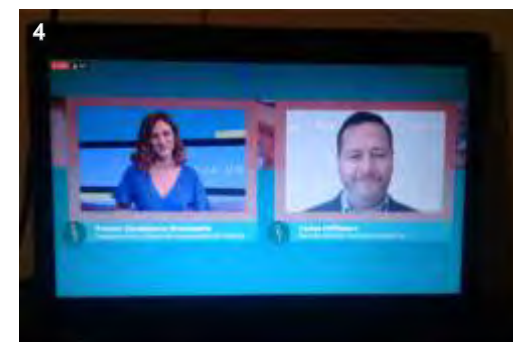




PREMIOS

- **Premio Conciencia:** por octavo año consecutivo el Grupo Sol Comunicaciones otorgó este premio que impulsa a las organizaciones a mostrar sus mejores acciones en torno a la construcción colectiva de un mejor futuro. En Prevención Salud obtuvimos el segundo puesto en la categoría Educación y Prevención por nuestro programa de prevención y detección temprana del cáncer de mama denominado “Un toque de conciencia. Toda una vida para cuidar”.
- **Premios "Buenos Anuncios":** otorgado por la Cámara Argentina de Anunciantes, Prevención Salud obtuvo el premio Bronce en la categoría Digital/Servicios por su anuncio "La Medicina Prepaga que se Adapta a vos".
- **Distinciones RSC:** en la 16° edición de Distinciones de Responsabilidad Social Comunicativa, fuimos galardonados por la campaña impulsada y desarrollada en el marco del Mes de la Prevención del Cáncer de Mama “Un toque de conciencia”.
- **Premio “Mercurio”:** obtuvimos la estatuilla en la categoría Prepagas Médicas, por la campaña de relanzamiento de Prevención Salud. Entre las principales acciones encaradas como parte de esta nueva etapa se destacan una nueva estética y la renovación de sus plataformas digitales.
- **Ciudadanía Empresaria:** primer premio en la categoría “Transparencia y Rendición responsable de cuentas”, por la gestión de RSE y Reporte de Sustentabilidad 2018/2019. Este premio es otorgado por AmCham, la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina y en 2020 transcurrió su 22° edición.

1. Premio Conciencia
2. Premio Mercurio
3. Premio RSC
4. Premio Ciudadanía Empresaria AMCHAM;





CAPÍTULO 01

CAPÍTULO 02

CAPÍTULO 03

04

05

06

07

08

09

3

PRÁCTICAS JUSTAS DEL NEGOCIO

DESEMPEÑO ECONÓMICO ▶

CADENA DE VALOR ▶

ANTICORRUPCIÓN ▶






DESEMPEÑO ECONÓMICO

5 8 10 16 17

Durante el ejercicio se desarrollaron varias acciones para generar una mayor captación de afiliados del segmento individual, cuya participación es del 80% de la facturación total de la empresa (un incremento de seis puntos porcentuales con respecto al ejercicio económico anterior). También se mantuvieron los acuerdos entre Prevención Salud y diferentes obras sociales, y se concretaron acuerdos de afiliación con importantes empresas para brindar cobertura de medicina prepaga a sus empleados.

Más allá de lo incierto del contexto, Prevención Salud sigue posicionándose como una de las principales empresas de medicina prepaga del país, manteniéndose a la vanguardia en el servicio y enfocada en ser una compañía tecnológica que está cerca de sus afiliados siempre que lo necesitan.

		2017/2018	2018/2019	2019/2020 (1)
	FINANCIERO Patrimonio Neto	\$389.657.123	\$660.329.881	\$ 942.678.678
	CLIENTES Cantidad de afiliados (2) Facturación Anual	148.417 \$1.931.831.198	174.229 \$3.663.359.686	177.870 \$ 6.000.085.327
	PROVEEDORES Cantidad (3) Facturación a Proveedores (5)	89.350 \$1.596.438.898	90.558 \$2.362.628.764	108.810 (4) \$ 4.473.472.075
	EMPLEADOS Cantidad de Empleados Remuneraciones y Aportes	179 \$158.747.424	218 \$311.974.859	217 \$ 653.506.352
	SECTOR PÚBLICO Monto total de impuestos de todo tipo abonados (6)	\$131.413.972	\$203.491.689	\$ 324.196.773
	VALOR ECONÓMICO Valor económico directo creado Valor económico distribuido Valor económico retenido	\$1.937.250.092 \$2.077.261.022 \$-140.010.930	\$3.698.823.242 \$3.965.327.043 \$-266.503.801	\$5.948.321.103 \$6.411.963.880 \$-463.642.777

(1) Valores actualizados por inflación en forma histórica.


(2) Incluye a los afiliados que, a la fecha de cierre de ejercicio, están en proceso de afiliación.

(3) Incluye solo a prestadores que son el 91% de los proveedores: profesionales, clínicas, sanatorios, farmacias, círculos y colegios.

(4) La diferencia respecto del ejercicio anterior se debe a que se utilizó un nuevo tablero donde la información es mayor y desde septiembre de 2019 se comenzó a trabajar activamente con ABM y actualización de padrones.

(5) Incluye el monto total de proveedores y prestadores (estos últimos facturaron \$2.154.062.728).

(6) Incluye impuestos a las ganancias - quebranto.

Para ampliar sobre valor económico, ver [Anexo](#). 

PANORAMA DE LA INDUSTRIA DE LA SALUD

Durante el ejercicio hubo dos hechos relevantes que marcaron el panorama del mercado: el primero fue político económico, a nivel país, y el segundo fue la crisis global provocada por la pandemia.

En el primer semestre (segundo de 2019) el largo proceso electoral generó turbulencias en las variables económicas y una pausa general en la economía productiva, provocando una caída del empleo formal. Dicho período también se caracterizó por altas tasas de inflación, que fueron acompañadas por los últimos aumentos tarifarios autorizados por la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS), que buscaron también compensar el impacto de las sucesivas devaluaciones que sufrió la moneda local, afectando principalmente al valor de los insumos médicos importados.

El segundo semestre del ejercicio, coincidente con el cambio de gobierno, fue un período donde se inició la renegociación de la deuda externa, la aplicación de esquemas de precios cuidados y el freno a los aumentos generales, tanto de servicios públicos como privados, por lo que las empresas de medicina prepaga tampoco fuimos autorizadas a aplicar ajustes en las cuotas de nuestros planes.

El otro hecho relevante del ejercicio fue la crisis global generada por la aparición del virus "COVID-19". Las restricciones impuestas a la sociedad con el objetivo de contener el virus, generaron una importante recesión en la economía local e internacional, afectando todas las variables de la economía, con caídas que no se habían visto con anterioridad.

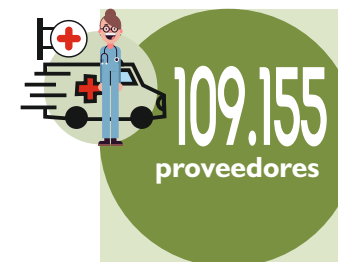
En Argentina la cuarentena inició a mediados de marzo de 2020 y el aislamiento social llevó a una aceleración de la digitalización de los procesos y atenciones, así como a una caída en las acciones y atenciones presenciales de todas las actividades. En lo que se refiere a la salud, la cuarentena restringió el acceso a las prestaciones médicas, tanto ambulatorias como de internación, a la vez que exigió a los prestadores inversiones para adaptarse a los nuevos protocolos COVID-19.

CADENA DE VALOR

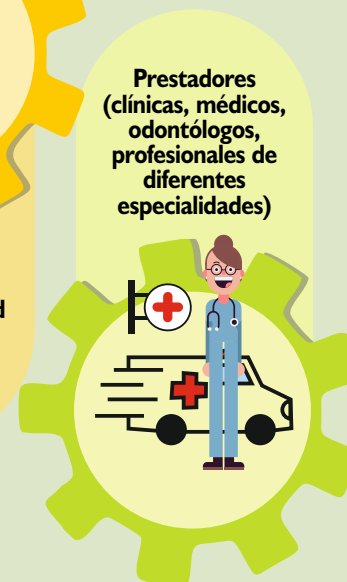
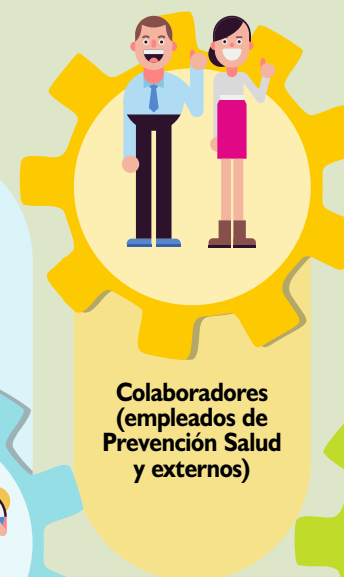


Prácticas justas de operación
Asunto 4: Promover la responsabilidad Social en la cadena de valor

COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES



ACTORES DE LA CADENA DE VALOR



PRESTADORES, UN ESLABÓN CLAVE



Para brindar un servicio de calidad, es fundamental mantener un vínculo cercano con los **prestadores**, quienes constituyen la red de servicios a los afiliados y, por lo tanto, son un aliado estratégico para nuestra empresa. Por eso, durante el ejercicio se continuó reforzando estas alianzas, trabajando en la gestión de respuestas ágiles para aumentar el nivel de eficiencia en los procesos operativos y genera mayor efectividad del servicio.

Se comenzó a automatizar la liberación de pagos, con el objetivo de reducir tiempos, aumentar la seguridad y la eficiencia. Para ello, un BOT selecciona automáticamente las órdenes de pagos realizadas y, en función de las reglas configuradas (montos máximos a liberar, códigos de conceptos, mon-

tos planificados vs. montos cargados), comienza el proceso de liberación y luego registra lo ejecutado e informa lo que no puede procesar.

Para fidelizar a los prestadores, se destacó la labor de aquellos que tuvieron una actitud colaborativa con la prepaga, como es el caso de las personas referentes de facturación, para alentarlos a minimizar errores en este tipo de gestiones, como a las y los asistentes que colaboraron con la recopilación de Documentación SUR para el armado de legajos. Para este grupo también se realizaron capacitaciones sobre el uso del Sitio de Autogestión, una herramienta clave que simplifica su labor diaria. Esta vez se llevaron a cabo en las Unidades de Negocios de Mar del Plata y Resistencia.

COVID 19

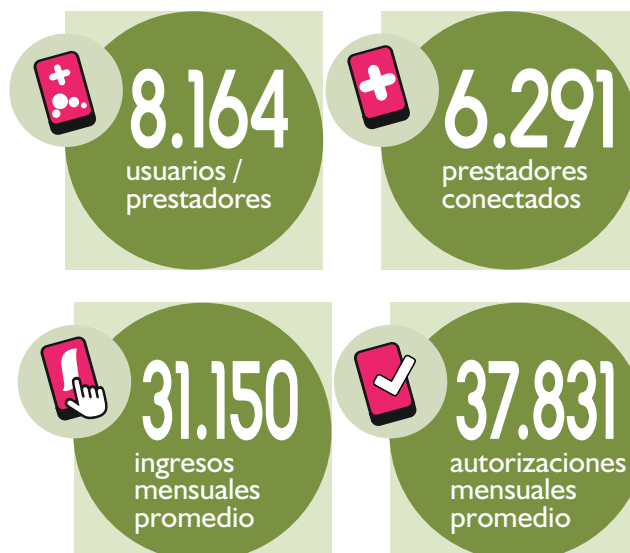
- Se trabajó con las mandatarias de las farmacias porque al no haber consultorios, se dificultaba hacer las recetas de medicamentos crónicos. Se simplificó la gestión con las redes de farmacias para que acepten fotos de Whats App o mail de la receta emitida por el médico, y la impresión de una receta enviada por cualquier vía (no necesariamente el original), para que no se corte la entrega de medicamentos crónicos.
- Se trabajó en fortalecer el módulo de pago a proveedores.
- En cuanto a Discapacidad también se flexibilizaron los circuitos con los prestadores, para no afectar al servicio dirigido a este segmento.

CANTIDAD DE PRESTADORES POR RUBRO

PRESTADORES	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Profesionales	78.541	79.450	96.931
Clínicas y sanatorios	3.540	3.636	3.671
Farmacias	6.790	6.982	8.053
Círculos y Colegios	479	490	500
Total de prestadores	89.350	90.558	109.155

AUTOGESTIÓN PRESTADORES

Se profundizaron las mejoras en las funcionalidades del Sitio de Autogestión para Prestadores, para simplificar sus tareas administrativas.



REFERENTES DE ATENCIÓN A PRESTADORES (RAP)

Los Referentes de Atención a Prestadores (RAP) están presentes en puntos estratégicos para cubrir todas las Unidades de Negocios y mantener activa la red de prestadores de todo el país. Ellos son el canal de comunicación que genera más cercanía y accesibilidad entre la empresa y los prestadores, ayudándolos en diferentes gestiones y promoviendo la fidelización. En el [Capítulo 5](#) describimos cómo se adaptó este rol para la atención de casos de COVID.



ANTICORRUPCIÓN



Prácticas justas de operación
Asunto 1: Anticorrupción.
Asunto 2: Participación política responsable.
Asunto 3: Competencia justa.



Derechos humanos
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables.
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

El **Código de Ética del Grupo Sancor Seguros**, rige el accionar de todas sus empresas subsidiarias en la materia, unificando criterios para preservar los valores éticos y humanos que guían a sus colaboradores y funcionarios, proteger la reputación de la empresa y facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La última versión del Código de Ética es de enero de 2019, y fue elaborada de acuerdo a las últimas tendencias y recomendaciones de lineamientos y normativas internacionales y locales, como la Guía de Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (Naciones Unidas), la Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children), los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas), y la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

El Código está disponible en la Intranet Corporativa para los empleados, y en la [web corporativa](#) del Grupo para proveedores y afiliados.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE

El riesgo de fraude principal para la empresa, es el de **Falseamiento de Declaración Jurada de Salud**. La empresa cuenta con un procedimiento para la detección de casos de falseamiento, pero se continúa trabajando en una herramienta donde se cargan los datos de los afiliados y la documentación que compruebe el falseamiento y se va derivando mediante flujos a los distintos sectores, para que estos informen y/o definan sobre cada caso particular. Esto permitirá registrar todos los casos detectados y las definiciones tomadas, pudiendo hacer los relevamientos y estadísticas necesarios.

Asimismo, a partir del uso masivo del uso de la credencial digital, se han comenzado a detectar algunos casos de fraude en relación a la misma, como así también en cuanto a sobreprestaciones. Ambas situaciones son analizadas por el Departamento Médico para tomar decisiones respecto de cada caso.



4

PRÁCTICAS LABORALES

TRABAJO Y RELACIONES LABORALES ►

CONDICIONES DE TRABAJO Y
PROTECCIÓN SOCIAL ►

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL ►

DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN
EN EL TRABAJO ►



1 3 4 5 8 10 12

COVID 19

- Se habilitó para todos los empleados un sistema de comunicación que les permitiera realizar sus tareas habituales desde la casa y la posibilidad de comunicarse on-line con los demás actores (empleados, clientes, productores).
- El personal que realiza visitas a Prestadores y a Afiliados de la prepaga en internaciones, interrumpió esa modalidad para evitar la exposición, y el servicio se continuó realizando por teléfono.
- Nuestro equipo médico realizó el seguimiento y contención de los empleados del Grupo de todo el país que tuvieron COVID positivo. A través de la red de auditores dependientes de la Gerencia Médica se brindó asesoramiento y se canalizaron dudas para resolver situaciones de complicación.
- Junto a Capital Humano y profesionales de Prevención Salud se brindaron charlas a los empleados para el abordaje de las diferentes etapas de pandemia, así como acompañamiento para el regreso y la elaboración de protocolos en los ámbitos laboral y familiar.
- La vacunación antigripal tuvo lugar en plena etapa de aislamiento obligatorio, y en todas las zonas del país, por lo que se montaron operativos que aseguraban todos los cuidados de seguridad e higiene.
- Desde el Área de Higiene y Seguridad se elaboraron los Protocolos de Salud ante COVID-19 y se hizo entrega de elementos de protección personal a sectores de atención al público (guantes descartables, máscara facial, delantales, acrílicos divisorios).



TRABAJO Y RELACIONES LABORALES



Prácticas laborales
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales.
Asunto 3: Diálogo social.




Derechos humanos
Asunto 8: Principios y derechos
fundamentales en el trabajo.



INDICADORES LABORALES (I)

CATEGORÍAS	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Cantidad de empleados	179	218	217
Porcentaje de mujeres	60,0%	64,0%	65%
Porcentaje de hombres	40,0%	36,0%	35%
Puestos ejecutivos mujeres	70,0%	64,0%	59%
Puestos ejecutivos hombres	30,0%	36,0%	41%
Puestos gerenciales mujeres	40,0%	40,0%	50%
Puestos gerenciales hombres	60,0%	60,0%	50%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	59,0%	64,0%	34%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	41,0%	36,0%	66%
Representación Sindical			
Colaboradores afiliados al Sindicato	53,0%	44,0%	72%
Colaboradores no afiliados al Sindicato	47,0%	56,0%	28%
Colaboradores en Convenio	98,0%	98,0%	95%
Colaboradores fuera de Convenio	2,0%	2,0%	5%

(I) En este cuadro no se contemplan los vendedores que se fueron incorporando desde 2017 en Casa Central y las Unidades de Negocios, y que conforman nuestro canal de venta directa.

Para ampliar información sobre Indicadores Laborales, consultar [Anexo](#) 

VENDEDORES DIRECTOS

Son puestos que están encuadrados bajo contratos especiales asociados al cumplimiento de objetivos comerciales, y por ello tienen una alta rotación. Por ello, los empleados que se desempeñan en estos puestos tienen un régimen diferente de salario y de beneficios con relación a los empleados de planta.

Durante el ejercicio se garantizó el empleo a todos los vendedores que estaban cumpliendo funciones al momento de decretarse la pandemia y aislamiento en nuestro país.

PUESTO	2018/2019			2019/2020		
	Cantidad	% Mujeres	% Hombres	Cantidad	% Mujeres	% Hombres
Supervisor de ventas	15	36%	64%	15	60%	40%
Vendedor	221	48%	52%	185	53%	47%
Total	236			200		

CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL



Prácticas laborales
Asunto 2: Condiciones de
trabajo y protección social.



Los empleados de Prevención Salud también participan del Programa de Beneficios “SOMOS”, que cuenta con diferentes pilares de acuerdo con el tipo de beneficio que implica cada acción.

BENEFICIOS LABORALES



BALANCE

- Extensión de licencia por paternidad a 5 días hábiles.
- Extensión de licencia por adopción a 60 días corridos para las madres adoptivas
- Flexibilidad Horaria / Viernes Flex
- Hora del mes
- Días festivos libres
- Lactarios
- Eventos y regalos para hijos/as por el Día del Niño

76 solicitudes de viernes flex

8 pedidos de extensión de licencia por paternidad

9 solicitudes de licencia por maternidad



BIENESTAR

SALUD FÍSICA,
MENTAL,
ESPIRITUAL Y
EMOCIONAL
DE LOS
COLABORADO
RES

- Vacunación antigripal
- Chequeo médico a mayores de 40 años
- Pausas activas
- Descuento en gimnasios con convenio

8 chequeos médicos preventivos

152 vacunas antigripales a empleados

256 vacunas a familiares de empleados



ASISTENCIA

APOYO
ECONÓMICO
PARA LOS
COLABORADO
RES

- Descuento en seguros y en medicina prepaga
- Asistencia Profesional personalizada
- Transporte al lugar de trabajo en Sunchales
- Clasificados en Intranet
- Beca de estudio ICES
- Refrigerio
- Gestión previsional
- Beneficios **AMESS**

217 empleados activos afiliados a **AMESS**

4 becas ICES para hijos de empleados



SORPRESAS

- Boutique
- Descuentos en electrodomésticos
- Combos de alimento y limpieza
- Descuentos en automóviles 0Km en concesionarias con convenio
- Beneficios en viajes



FESTEJOS

- Regalo de cumpleaños
- Caja Navideña
- Cena Día del Seguro
- Metas de antigüedad

ASOCIACIÓN MUTUAL DE EMPLEADOS DE SANCOR SEGUROS (AMESS)

Entre los beneficios con los que cuentan los colaboradores de Prevención Salud, por ser una empresa de Sancor Seguros, se destaca la posibilidad de ser socios de esta mutual que brinda un **Fondo Compensador de Jubilaciones y Pensiones** para cuando los empleados alcancen la edad jubilatoria y puedan retirarse con una remuneración equivalente al 70% de su sueldo en actividad. Además, ofrece una serie de beneficios durante la vida laboral activa, a saber:

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

DETALLE DE BENEFICIARIOS DE LOS DISTINTOS SUBSIDIOS DE AMESS EN EL EJERCICIO 2019/2020

POR NACIMIENTO O ADOPCIÓN	POR HIJOS CON DISCAPACIDAD	AYUDA MATERNAL	POR ESTUDIOS UNIVERSITARIOS
10	-	46	1

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



Prácticas laborales
Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional.

1 Lazo humano de empleados de Grupo Sancor Seguros.

2 Participación de los empleados de la empresa en la campaña de Donación de sangre y médula.



Prevención Salud comparte la **Política de Higiene, Seguridad y Medioambiente** de todas las empresas del Grupo Sancor Seguros, que contempla los siguientes objetivos:

- Proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores.
- Prevenir y mitigar los riesgos de los distintos centros o puestos de trabajo.
- Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes y/o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

Para ello, el profesional de higiene y seguridad asignado implementa un plan de trabajo; se desarrollan capacitaciones y campañas de concientización para el personal; y se cuenta con brigadistas para actuar en situaciones de emergencia.

OTRAS ACCIONES DE SALUD

Los colaboradores de Prevención Salud participan activamente de los programas preventivos de la empresa, (capítulos 5 y 7) asistiendo a las charlas de especialistas, a las jornadas de donación de sangre y a las campañas de promover prevención del cáncer de mama.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD DE EMPLEADOS

ÍNDICE DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Cantidad de empleados	141	76	217
Número de accidentes	3	0	3
Enfermedades profesionales	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	148	0	148
Días perdidos por accidente laboral/hombre	1,050	0,000	0,6820
Número de víctimas mortales	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	21,27 x mil	0,0 x mil	13,82 x mil

COMITÉ MIXTO PROVINCIA SANTA FE

Cantidad de empleados **141**
% sobre total de empleados **65,0%**



Hombres
53
69,7%
(sobre el total de empleados)



Mujeres
88
62,4%
(sobre el total de empleados)

DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL TRABAJO



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

CAPACITACIÓN

Como parte del Grupo Sancor Seguros, los empleados participan del Programa de Capacitación que contempla diferentes herramientas y habilidades, con propuestas presenciales y virtuales a través del Centro de Formación Virtual.

COLABORADORES CAPACITADOS POR CATEGORÍAS

CATEGORÍA	CAPACITACIÓN PRESENCIAL			CAPACITACIÓN VIRTUAL		
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Puestos ejecutivos mujeres	5	43	2	0	13	3
Puestos ejecutivos varones	8	47	5	0	3	13
Puestos gerenciales mujeres	3	2	0	4	0	1
Puestos gerenciales varones	2	1	0	0	1	0
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	2	12	15	53	45	117
Puestos no gerenciales / ejecutivos varones	2	7	16	33	24	203
Total	22	112	38	90	86	337



22,5 hs

de capacitación presencial promedio por empleado



3 veces

más capacitados virtualmente respecto al año anterior

OTRAS CAPACITACIONES ESPECÍFICAS



TALLER ANUAL DE AFILIACIONES

Empleados de las Unidades de Negocios y Oficinas Comerciales

Comunicar metodologías de trabajo y compartir situaciones laborales que permitan arribar a la resolución de problemas de manera conjunta.

JORNADA COMERCIAL


Asesores Comerciales de todo el país

Compartir buenas prácticas, definir nuevas herramientas comerciales y esquemas de trabajos.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Supervisores de Venta

Profesionalizar a los líderes en sus roles y acompañar a la fuerza de venta.

Para más información sobre capacitaciones a empleados, consultar [Anexo, Capítulo 9](#). 



1 y 2 Taller anual de afiliaciones.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Se comenzó a implementar un nuevo modelo de Gestión de Desempeño para todos los empleados del Grupo Sancor Seguros, que responde a los siguientes objetivos:

- Pasar del concepto de “evaluación” al de “gestión”.
- Trabajar sobre dos dimensiones: objetivos y comportamientos.
- Gestión por Objetivos: alineación con los objetivos estratégicos.
- Proceso continuo de planificación, con devoluciones regulares y objetivos ajustables.
- Generación de información objetiva para la toma de decisiones.

Durante el ejercicio se trabajó en la formación en redacción y comunicación de objetivos. La estrategia fue formar a todos los colaboradores con gente a cargo de una manera intensiva, para que fueran los principales facilitadores de sus equipos.

Además se creó, en el Centro de Formación Virtual, una comunidad de Desempeño con información teórica y práctica e instructivos de la herramienta para conocer más del proceso.

CAPACITACIONES EN GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

CATEGORÍAS	CAPACITACIÓN PRESENCIAL		CAPACITACIÓN VIRTUAL	
	CANTIDAD	HS. CAPACITACIÓN	CANTIDAD	HS. CAPACITACIÓN
Puestos ejecutivos hombres	2	15	11	17
Puestos ejecutivos mujeres	4	30	14	21
Puestos gerenciales hombres	0	0	2	3
Puestos gerenciales mujeres	1	7,5	1	2
Puestos no gerenciales/ejecutivos hombres	0	0	1	2
Puestos no gerenciales/ejecutivos mujeres	0	0	0	0
Total	7	52,5	29	43,5

PROGRAMAS PARA FAVORECER EL EMPLEO INCLUSIVO

COVID 19

Si bien estos programas vienen desarrollándose desde hace algunos años en varias de las empresas del Grupo, cuando comenzó la pandemia, debieron discontinuarse para salvaguardar la salud de los participantes.

Mi primer empleo

Se trata de una primera experiencia laboral para los hijos de los empleados que hayan terminado sus estudios secundarios y tengan entre 17 y 21 años. La modalidad es de una pasantía durante tres meses, con una carga de seis horas laborales diarias.

Empleo con apoyo

Este programa fue implementado hace tres años con el objetivo de brindar oportunidades laborales a personas con discapacidad, bajo modalidad de contratación a tiempo indeterminado. En Prevención Salud hay una persona que se desempeña bajo este programa desde sus inicios.

SECTOR	CANTIDAD
Afiliaciones - Sunchales	3
Prevención y calidad médica - Sunchales	4
Procesos Organizacionales - Sunchales	2
Córdoba	1

10 jóvenes participaron de la 4ta edición del programa, desempeñándose en áreas de prevención salud. 4 mujeres y 6 varones



5

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

CALIDAD DEL SERVICIO ▶

SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL AFILIADO ▶

INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS ▶

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS AFILIADOS ▶

EDUCACIÓN, PROTECCIÓN EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS AFILIADOS ▶



1 2 3 5 8

CALIDAD DEL SERVICIO



Asuntos de consumidores

Asunto 4: Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores.

Dado nuestro compromiso de brindar prestaciones de prevención, protección, tratamiento y rehabilitación de la salud humana a todos los afiliados, durante el ejercicio implementamos el modelo de venta digital, dando cuenta de que somos una empresa de medicina prepaga nativa digital. Este nuevo proceso permitió que toda la fuerza comercial pudiera continuar ofreciendo el servicio a todo el país, incluso en contextos de aislamiento.

La estrategia comercial digital está tomando cada vez más relevancia, enfocada en puntos claves: generar cotizaciones (mediante el cotizador web); fidelizar a los afiliados actuales (difundiendo los beneficios que se brindan) y desarrollar la marca (para ampliar la llegada a nuevas audiencias).

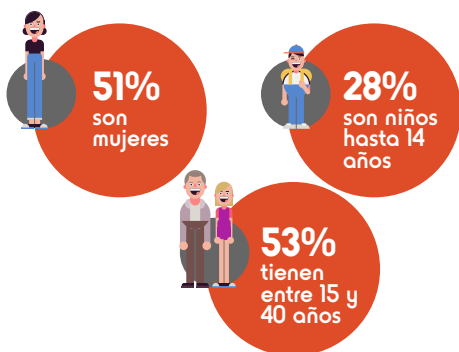
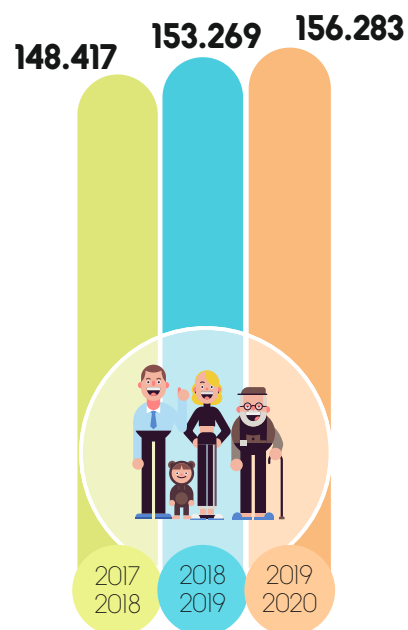


Las actividades y prestaciones de nuestra empresa están reguladas por los términos de la Ley N° 26.682 y sus normas reglamentarias, modificatorias y complementarias, en los planes bajo cualquier forma de contratación, mediante coberturas y modalidades expresamente autorizadas por la Superintendencia de Servicios de Salud. La adhesión a los planes se efectúa a través de oficinas propias o de terceros vinculados o contratados al efecto.

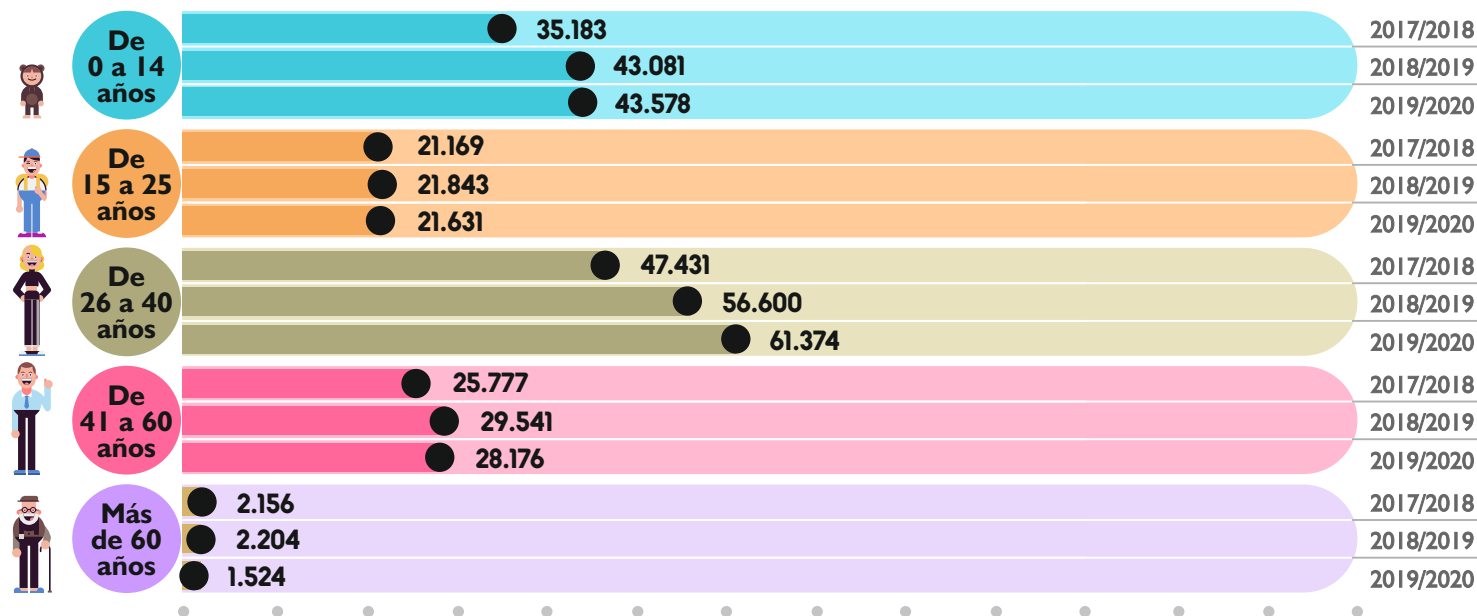
COVID 19

- Para continuar brindando el servicio con la misma calidad, si bien se tuvieron que cerrar las oficinas, el personal de la prepaga siguió brindando atención a través del sistema home office, respondiendo mails y llamados.
- La línea del 0800 continuó brindando el servicio sin inconvenientes, en los mismos horarios y con la misma efectividad.
- Se dispusieron varios canales de consultas para brindar respuestas rápidas y concretas, incluyendo una nueva línea telefónica de consultas por cobranzas, redes sociales, mail y la nueva línea de consultas generales por WhatsApp.
- Se enviaron comunicaciones a los clientes sobre medidas preventivas por el Coronavirus y las líneas de atención disponibles para que puedan hacer los trámites sin tener que moverse de sus hogares.
- Para garantizar la entrega de los medicamentos a los afiliados, se realizaron convenios con las Mandatarias farmacéuticas para la recepción del pedido médico por medios digitales (Whats App o mail).
- Se flexibilizaron circuitos y vencimientos que requieran de formularios y firma en original, para facilitar el acceso a la medicación crónica.
- Se fortalecieron todas las herramientas digitales y se crearon nuevas para atender las necesidades del momento: Consultorio Médico Virtual; Receta Digital para Anticonceptivos, Hipotiroidismo y Patología Mamaria.
- Se brindó cobertura de consultas virtuales de psicología y psiquiatría, y mayor flexibilidad en la actualización de situaciones terapéuticas, simplificando los trámites para acceder a medicamentos sin tener que acercarse a un centro de salud.
- Se adaptaron rápidamente las coberturas y nomencladores en función al protocolo que exige el tratamiento del COVID-19 para que los prestadores pudieran brindar el servicio.
- Se realizaron los convenios y se garantizaron las prestaciones de detección, acompañamiento e internación para todos los casos que correspondía de afiliados a Prevención Salud con COVID positivos o aislados en todo el país. Se fortaleció el acompañamiento con auditores médicos más equipo de contención para todos los casos leves hasta su alta.
- Muchos profesionales médicos de todo el Grupo Sancor Seguros participaron activamente en sus localidades tanto en el aporte estratégico como en funciones asistenciales a los diferentes planes de salud para el abordaje de la pandemia en cada región del país.

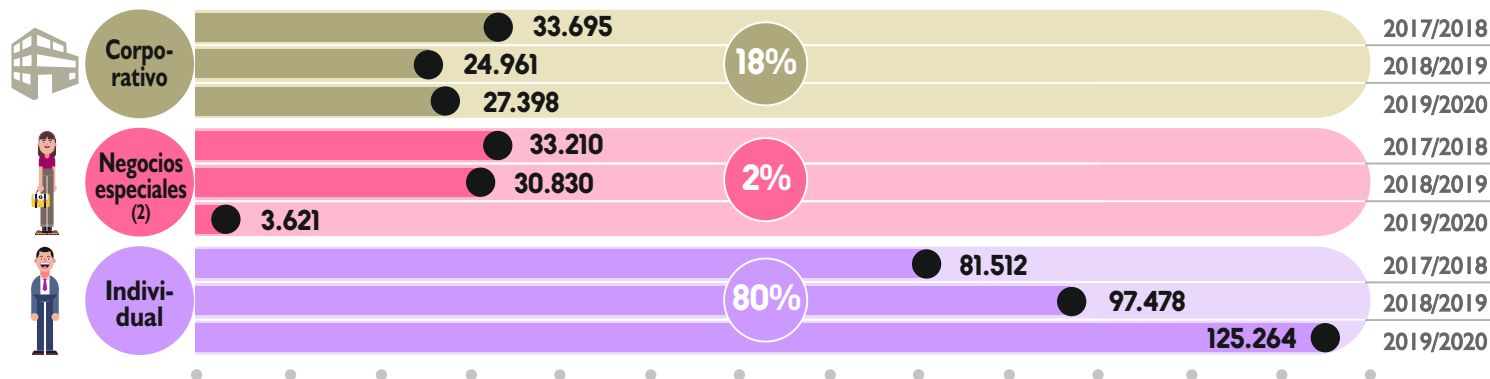
CANTIDAD DE AFILIADOS CON COBERTURA (1)



CANTIDAD DE AFILIADOS POR RANGO ETARIO



CANTIDAD DE AFILIADOS POR TIPO DE AFILIACIÓN



(1) Contempla a todos los afiliados salvo aquellos que a la fecha de ejercicio estaban en proceso de afiliación. Contemplando estos últimos, son 177.870 afiliados.

(2) Afiliados a través de convenios con obras sociales.



RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y SERVICIOS

Mantenemos la Certificación de Calidad bajo la versión 2015 de Normas ISO 9001, para la gestión de los requerimientos de los clientes internos y externos de Prevención Salud mediante comunicaciones telefónicas o virtuales de los canales entrantes y salientes que refieran a consultas generales, gestiones, urgencias y emergencias médicas, operaciones de telemarketing, fidelización y ventas.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

Anualmente evaluamos los distintos aspectos de nuestro servicio a través de encuestas de satisfacción que nos permiten conocer las necesidades de los afiliados y puntos a mejorar. Debido al contexto crítico que hizo poner foco en la atención, durante 2020 definimos no realizar esta evaluación. No obstante, rescatamos algunas valoraciones del año anterior, para focalizarnos en mejorar las áreas que fueran puntos de dolor, dado que la experiencia del cliente es lo que define su satisfacción y permanencia.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL AFILIADO



Asuntos de consumidores
Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
Asunto 4: Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.



Derechos humanos
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos.
Asunto 6: Derechos civiles y políticos.

BENEFICIOS

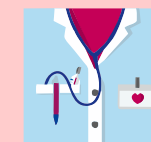
- Elección del profesional médico: en algunos de los planes los afiliados pueden atenderse con los prestadores de su confianza y en ese caso la cobertura funciona por reintegro.



- Descuentos en la cuota mensual de diferentes gimnasios del país.



- Chequeo médico anual, concentrando los estudios de rutina en un solo día, en un centro especializado (planes A5 y A6).



- Indemnización por Gastos Médicos, donde brindamos una compensación por gastos extra que puedan surgir producto de una cirugía.



- Cobertura en puntos turísticos, brindando la mejor atención en Uruguay, Brasil y Chile.

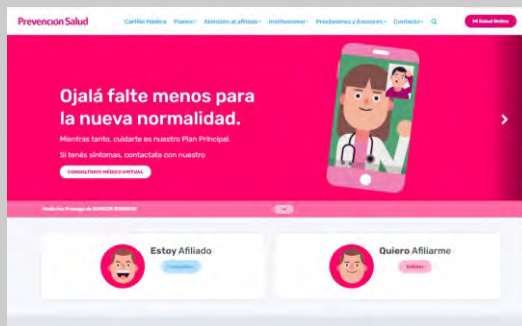


- Asistencia al viajero, para la tranquilidad de los afiliados al viajar.



- Importantes descuentos en ópticas.





USO DE LA TECNOLOGÍA PARA FACILITAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS AFILIADOS AL SERVICIO

Nuestros afiliados pueden realizar la mayoría de las gestiones de nuestra prepaga de manera virtual. Y dentro de estas ventajas se encuentra el Historial Médico on line, que les permite tener siempre a mano su información y la de su grupo familiar, a través de Mi Salud Online. En este historial médico los afiliados pueden ver sus prácticas realizadas, medicamentos recetados y estudios realizados, además de recibir recordatorios por SMS o mail.

MI SALUD ONLINE

Esta plataforma de autogestión está disponible para que todos nuestros afiliados puedan realizar una serie de trámites reduciendo traslados, tiempos y costos.

GESTIONES Y TRÁMITES ONLINE

- ✓ Gestionar autorizaciones y reintegros
- ✓ Conocer la cobertura de cada plan
- ✓ Revisar el estado de cuenta
- ✓ Credencial Digital
- ✓ Descargar facturas
- ✓ Acceder al Consultorio Médico Virtual
- ✓ Consultar la cartilla médica
- ✓ Encontrar el prestador más cercano
- ✓ Consultar el historial médico
- ✓ Adherirse a débito automático
- ✓ Visualizar y descargar la credencial digital
- ✓ Solicitar certificado de asistencia al viajero
- ✓ Solicitar receta digital para anticonceptivos





Además de los servicios ya otorgados en Mi Salud Online, en el último ejercicio se han incorporado nuevas gestiones.

Los afiliados también cuentan con el servicio de “Receta digital” que les permite descargar la receta de la medicación indicada no sólo para Anticonceptivos, sino también para Hipotiroidismo y Tamoxifeno; y presentarla en cualquier farmacia de nuestra Red, accediendo a la cobertura diferencial, lo que les facilita la continuidad de su tratamiento crónico.

También se incorporó el servicio de “Óptica digital”, con el cual pueden realizar la compra de lentes aéreos, de contacto y de sol de primeras marcas sin moverse de su hogar, con importantes descuentos, sin gastos de envío y con seis meses de garantía. Además se incorporó la posibilidad de realizar el pago con tarjeta de crédito.

GESTIONES DURANTE EL EJERCICIO



REINTEGROS * **21.133**
** **18.909**



AUTORIZACIONES * **25.076**
** **11.849**



NUEVAS ADHESIONES A FACTURA DIGITAL * **1.466**
** **1.344**



SOLICITUD DE MEDICACIÓN CRÓNICA * **8.409**



SOLICITUD DE CHEQUEO MÉDICO * **39**



*2019/2020
**2018/2019
CREDENCIALES DIGITALES * **68.604**
** **39.504**



DESCARGAS DE RECETAS DIGITALES * **100.774**
** **18.427**



DESCARGAS DE FACTURAS * **86.510**
** **72.601**



SOLICITUD NUEVA CREDENCIAL * **1.400**



DESCARGA CREDENCIAL PROVISORIA * **41**

Para más detalle de las gestiones por grupo de interés durante el ejercicio consultar el [Anexo](#)



*el resto se deriva a
guardia o bien, a un
consultorio.



CONSULTORIO MÉDICO VIRTUAL ✓

El servicio de Consultorio Médico Virtual denominado “Llamando al Doctor”, es una herramienta muy utilizada por los afiliados y es percibida como un diferencial al momento de contratar la prepaga. Con el mismo, los afiliados de todos los planes acceden por video llamada al asesoramiento de profesionales médicos, las 24 horas y sin salir de sus hogares, evitando esperas y traslados.

Con la consulta virtual además se desalienta la automedicación, se previenen complicaciones por demoras en el diagnóstico de la dolencia y se evitan contagios derivados de la asistencia a clínicas y sanatorios. Con la pandemia y la cuarentena, esta herramienta amplió su alcance para los afiliados de todos los planes de salud.



CANALES DE COMUNICACIÓN ✓

Tanto las oficinas comerciales como el Productor Asesor de Seguros son los referentes más utilizados a la hora de comunicarse con Prevención Salud. Los tiempos de respuesta de cada canal (Oficina, PAS, E mail, 0800, etc.) y la satisfacción asociada son altamente valorados por los afiliados.

* Líneas de consultas generales, prestadores médicos y conmutadores corporativos.

** Casilla info, facebook, chat, instagram, linkedin y google play.



INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS



Asuntos de consumidores
Asunto 4: Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.

La mayor innovación durante el ejercicio estuvo en la implementación del **modelo de venta digital**. Para ello, se lanzó al mercado el **servicio de cotizador web** con acceso libre desde el sitio www.prevencionsalud.com.ar, que también se puso a disposición del Cuerpo de Ventas, y se realizaron adecuaciones al sistema de carga que permite agilizar los procesos y de esa manera, brindar una respuesta ágil a los afiliados.

La **estrategia comunicacional** se mantuvo basada en las seis llaves para el éxito, a partir de las cuales se trabajó en piezas de comunicación para salir al mercado con un mensaje sólido y disruptivo, con un recurso creativo que permitió diferenciarnos: la técnica de la animación, con personajes que ayudaron a convocar, estimular y divertir a la audiencia, y a contarles que Prevención Salud “es la medicina prepagada que se adapta a vos”.

El spot institucional cambió la estética exclusivamente animada por un mix, donde se incluyeron filmaciones de prestadores médicos y afiliados reales interactuando con la música: cantando, bailando o tocando algún instrumento, todos desde sus casas, representando la nueva normalidad, y en el caso de los profesionales, incorporando los nuevos elementos de protección.



COVID 19

La crisis generada por la pandemia de COVID-19 tuvo importantes repercusiones en el servicio, y para resolverlas se optó por herramientas de automatización (R.P.A.) que permitieron garantizar el distanciamiento social y, al mismo tiempo, facilitar un primer contacto eficiente con el público, sin limitar ni detener sus procesos internos. Entre los procesos alcanzados se encuentran la liberación de órdenes de pago, la emisión de notas de crédito y la actualización de planes.

PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS AFILIADOS



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

Prevención Salud tienen sus **bases de datos personales registradas en cumplimiento de la legislación vigente** respecto de la Protección de Datos Personales y el Registro Nacional No Llame.

Desde la Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo se llevó a cabo el reempadronamiento de las bases de datos de personas de la empresa a través de la plataforma TAD y de acuerdo con la resolución número 132/2018 de la Agencia de Acceso a la Información Pública. Además, se actualizaron los códigos QR en los sitios web para consulta de las bases de datos inscriptas.

Respecto de la **Declaración Jurada de Salud** que se solicita a los afiliados al momento de la contratación del servicio, se aclara que los datos consignados son de uso exclusivo para la prestación del servicio y que los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de los datos consignados deben ser ejercidos de conformidad con la Ley Nacional 25326 y Decreto Reglamentario 1558/2001.



EDUCACIÓN, PROTECCIÓN EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS AFILIADOS



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



(durante los meses de abril, mayo y junio 2020)

MODELO DE CONTENCIÓN

La empresa cuenta con un grupo de profesionales que brinda acompañamiento y asesoramiento, generando cercanía y facilitando la comunicación entre el prestador, la empresa y el afiliado en momentos claves de la prestación.

Las funciones de estos profesionales son:

- Acompañar y contener a los afiliados internados y sus familiares.
- Intervenir en casos conflictivos, acompañando y solucionando inconvenientes durante las internaciones.
- Realizar seguimiento de casos de HIV, obesidad, discapacidad, Plan Materno Infantil e Indemnización Gastos Médicos.
- Coordinar y entregar los beneficios detallados en el Programa de Beneficios.
- Mantener contacto permanente con los prestadores para facilitar una comunicación.

En 2020, producto del contexto de pandemia, las Profesionales de Contención (Psicólogas y Trabajadoras sociales), reconvirtieron su rol de visitas en internaciones y se abocaron al seguimiento y acompañamiento de los afiliados que se hayan realizado un hisopado por posible COVID. Este seguimiento tiene como objetivo:

- Brindar un servicio diferencial a través de la contención proactiva a los afiliados que transitaban esta enfermedad.
- Recabar información útil y necesaria para una gestión eficiente y que facilite la toma de decisiones relacionadas al nuevo contexto de pandemia.

PROGRAMA DE BENEFICIOS



SERVICIO DE CONTENCIÓN EN INTERNACIONES

Profesionales brindan acompañamiento y asesoramiento en esos momentos especiales, facilitando la comunicación y ayudándolos en todo lo que necesiten. *



FUTURA MAMÁ

Acompañamiento a lo largo de todo su embarazo y el nacimiento de su bebé. *



INICIO ESCOLAR

Presente en el inicio escolar de nuestros afiliados más pequeños, enviándoles un obsequio que pueden utilizar en la etapa escolar. *

* En el transcurso de la pandemia no se realizaron entregas de obsequios

PROGRAMA DE BENEFICIOS



CHEQUEO MÉDICO ANUAL

Para los afiliados de los Planes A5 y A6, se ofrece la posibilidad de gestionar los estudios de rutina concentrándolos en un solo día, en un centro especializado.



INDEMNIZACIÓN POR GASTOS MÉDICOS

Se brinda una compensación por gastos extra que puedan surgir producto de una cirugía.



OTROS

Cobertura en puntos turísticos en Uruguay, Brasil y Chile. Asistencia al viajero. Descuentos en ópticas. Descuentos en la cuota mensual de diferentes gimnasios del país.

INTERVENCIONES EN EMPRESAS

El objetivo es **promover en las personas el autoconocimiento y la reflexión acerca de su salud y su calidad de vida**, reeducando e inculcando cambios de hábitos en todos los ámbitos donde cada persona se desenvuelve, incluido el laboral.

La empresa tiene los beneficios de reducir el ausentismo y mejorar el rendimiento individual y colectivo; mientras que los empleados, desarrollando conductas saludables y positivas, disminuyen el riesgo de sufrir complicaciones de enfermedades y de contraer otras.

Durante el ejercicio acompañamos a la empresa Segurarse en el marco del Programa Preventivo "Somos lo que comemos". En la ocasión, los empleados participaron de una charla - taller a cargo del nutricionista Federico Beyler donde se abordó el tema "Alimentación saludable: ¿Cómo transformarla en un hábito?" y se realizó la toma de sus medidas antropométricas y factores de riesgo cardiovascular.



PROGRAMAS PREVENTIVOS

Además de responder a nuestros afiliados cuando necesitan atención médica, el servicio de Prevención Salud se enfoca en prevenir enfermedades para que las personas puedan tener una mejor calidad de vida. Por ello ofrecemos a nuestros afiliados y comunidad en general, distintos programas donde se realizan actividades que buscan evitar o disminuir riesgos que afectan la salud. Para ello se trabaja tanto con afiliados como con el público en general, desde programas preventivos específicos, como ser "Somos lo que comemos"; "Un toque de conciencia"; "Sumá chances de vida". Más información en [Capítulo 7](#)





6



PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

1 3 4 5 8 10 16 17

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS



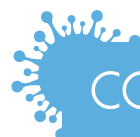
Derechos humanos
Asunto 8: Principios y derechos
fundamentales en el trabajo.

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



Desde el año 2015 el Grupo Sancor Seguros cuenta con una Política de Derechos Humanos, actualmente en proceso de revisión. Esta política rige sobre todas las empresas del Grupo y se fundamenta en las más importantes declaraciones internacionales de respeto y protección universal de los derechos humanos:

- La Carta Internacional de Derechos Humanos, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.
- Guía de Derechos del Niño y Principios Empresariales (UNICEF, Pacto Global y Save the Children).
- Guía de Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "Proteger, Respetar y Remediar".
- El Informe de John Ruggie, Representante Especial del Secretario General de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas.
- El trabajo realizado como miembros del Human Rights Working Group (Naciones Unidas) y en especial su modelo de política de DDHH, y directrices trabajadas en forma anual.
- Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus Metas a 2030 (Naciones Unidas).



COVID 19 Y DERECHOS HUMANOS

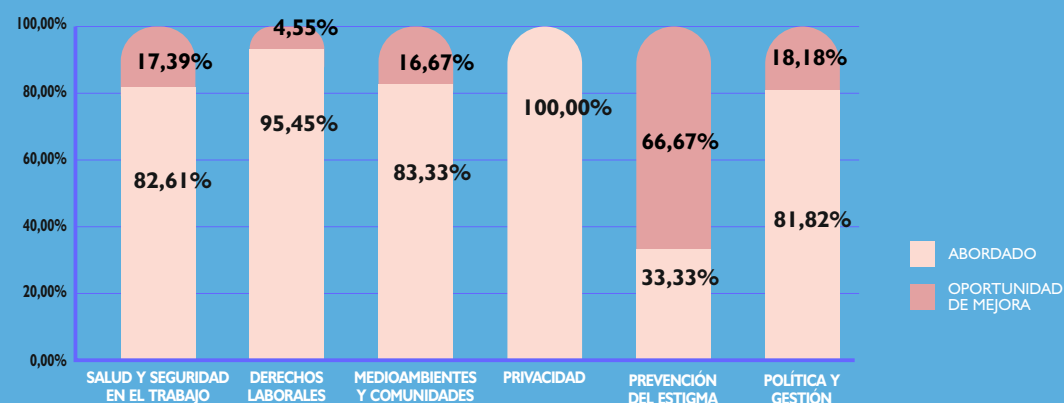
Durante 2020 realizamos un ejercicio para autoevaluar nuestra situación respecto a los Derechos Humanos en el contexto generado por la pandemia de COVID-19. Para ello nos basamos en un documento de Naciones Unidas "Derechos Humanos y Debida Diligencia. Autoevaluación Rápida Covid-19 - UNDP y B+HR, 2020".

Si bien no es un instrumento exhaustivo de debida diligencia en materia de derechos humanos, nos permite obtener una visión parcial pero informativa de las acciones realizadas en el contexto específico del COVID-19.

Las consideraciones claves 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.

En este documento, solo se indica si determinadas acciones fueron o no realizadas. A partir de esto, estamos trabajando en la identificación de acciones e indicadores asociados, para enriquecer nuestra gestión y profundizar nuestro compromiso.

AUTOEVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS Y DEBIDA DILIGENCIA COVID-19





PROMOCIÓN DEL DERECHO A LA SALUD Y LA CALIDAD DE VIDA



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

1. y 2. Programas preventivos UN Santa Fe y en Río Cuarto.
3. Prevenidos en Expo infantil.



Comprometidos a evitar muertes y prolongar la vida de las personas, ponemos foco en el aspecto preventivo de enfermedades. En tal sentido, contamos con programas para abordar diferentes patologías que pueden prevenirse o con las que se puede contribuir. Ampliar en Capítulo 7.

“Somos lo que comemos”: con el objetivo de generar conciencia sobre la alimentación consciente y la importancia de la actividad física, se llevan a cabo acciones preventivas y promocionales. Durante el ejercicio participaron las empresas Segurarse, Fecovita, Aguas Mendocinas y oficinas de UN Santa Fe y Río Cuarto en la implementación de este programa.

Además, considerando a los niños y adolescentes como promotores estratégicos de este tipo de campañas, participamos en diferentes eventos infantiles relacionados con la educación, el entretenimiento y la actividad física, acercándonos a escuelas de nivel inicial, primario y secundario, así como en clubes, para fomentar la con-



cientización sobre este tema. A partir de la situación de pandemia que comenzamos a atravesar, nos adaptamos y reforzamos los canales virtuales para llegar, de manera masiva, tanto a empresas como al público en general.

“Sumá Chances de Vida”: programa para difundir la importancia de la donación de sangre voluntaria, habitual y altruista e informar sobre la posibilidad de inscribirse en el Registro Nacional de donantes de médula ósea. Buscamos fomentar este hábito en la población, ya que lo ideal es lograr que la donación de sangre sea una práctica regular, y este objetivo solo es posible con el compromiso social. Junto al INCUCAI se han realizado campañas en distintos puntos del país (Córdoba, Mendoza y Aldao), con total éxito de inscriptos, alcanzando más de 600 donantes. Continuamos trabajando para fomentar la toma de conciencia y sumar cada vez más donantes.

“Un toque de conciencia”: seguimos con acciones de promoción y concientización sobre la importancia de la realización del autoexamen mamario, mamografía y de los controles ginecológicos anuales, como estrategia efectiva para la detección temprana del cáncer de mama. Además, seguimos difundiendo y reforzando la importancia del control preventivo a través de diferentes estrategias virtuales.

En 2018, y para **concientizar sobre la importancia de la realización del autoexamen mamario, mamografía y de los controles ginecológicos anuales**, comenzamos a otorgar un diferencial en el servicio que permita a las afiliadas de entre 40 a 70 años llevar a cabo el screening mamario de forma sencilla y ágil, gestionándole un turno en la institución especializada más cercana a su domicilio, el pedido médico y la autorización correspondiente.

COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES ✓



Derechos humanos
Asunto 1: Debidita diligencia.
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables.
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

1. Empleadas de Prevención Salud en el Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de mamas. 2. Lazo humano.

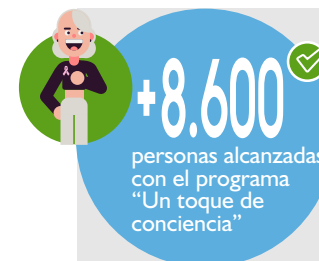
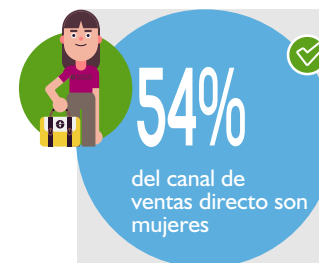
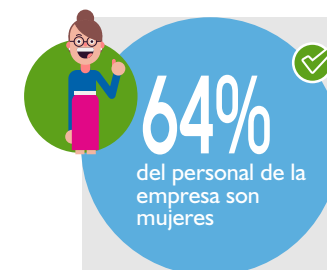


En el año 2017 en Prevención Salud firmamos el compromiso con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas.

En nuestra prepaga es muy importante trabajar por el empoderamiento de las mujeres porque tienen un papel preponderante entre los diferentes actores de nuestro servicio (afiliadas, empleadas, vendedoras, prestadoras). Por ello, iniciamos el autodiagnóstico a través de la Herramienta Empresarial de Género WEP, elaborada por ONU Mujeres como parte del Programa “Ganar-Ganar”, cuyos resultados tendremos para el próximo ejercicio.

Asimismo, fomentamos la profesionalización, la educación en el cuidado de la salud y la promoción del bienestar general a través de nuestros programas preventivos, especialmente con “**Un toque de conciencia**”, que garantiza que estén a su alcance las herramientas para prevenir la aparición del cáncer de mama o su detección temprana. Para ampliar información sobre este programa y su alcance, ver Capítulos 5 y 7.

Otro beneficio destinado específicamente a las mujeres es la **Receta Digital para Anticonceptivos**, que pueden gestionar y descargar para presentar en las farmacias, directamente desde la página de Mi Salud Online, lo cual brinda rapidez e independencia en el acceso a esta medicación.



PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO



Derechos humanos
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables.
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.

Los niños son uno de nuestros públicos más importantes ya que la calidad de vida de las personas depende principalmente de los hábitos que traigan desde su infancia. Por ello, abordamos la prevención desde la más temprana edad, para garantizar el derecho a la salud. Lo hacemos con diferentes programas y propuestas para niños y jóvenes:

BENEFICIO “FUTURA MAMÁ” ✓

Acompañamos a nuestras afiliadas durante todo su embarazo y el nacimiento de su bebé, brindándoles obsequios y beneficios exclusivos para el cuidado de ambos.



PROGRAMA “SOMOS LO QUE COMEMOS” ✓

Proponemos charlas e intervenciones para niños, relacionados con la educación, la alimentación y la actividad física.

PLAN JOVEN ✓

Una opción de cobertura para los jóvenes entre 18 y 25 años, quienes tienen la libertad de seleccionar la cobertura acorde a sus necesidades, desde el Plan con Copago hasta la cobertura A6, y con un precio diferencial. Este plan cuenta con el beneficio “Más amigos”, que propone a los jóvenes invitar a sumar a sus amigos como afiliados de la empresa, y obtener beneficios especiales.

Charla “Somos lo que comemos” en Jardín Juan Arancio.



PREVENIÑOS Y PREVENCIÓN SALUD ✓

En octubre de 2019 participamos de la Expo Infantil en la ciudad de Santa Fe. Allí estuvimos con un stand donde llevamos la Ruleta de Preveniños, el programa del Grupo Sancor Seguros para generar hábitos de prevención entre los más chicos.

Cuando los niños se acercaban, se les proponía participar de la Ruleta y luego les entregaban un presente mientras a los adultos se le solicitaban datos de contacto para armar una base de datos con posibles interesados en la prepagas.





7



PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO EN LA COMUNIDAD

EDUCACIÓN PARA LA SALUD ►

PREVENCIÓN Y SALUD EN LA COMUNIDAD ►

IMPACTO EN LA COMUNIDAD ►

2 3 12 17

EDUCACIÓN PARA LA SALUD



Derechos humanos
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.



Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto 1: Participación activa de la comunidad. Asunto 2: Educación y cultura. Asunto 6: Salud. Asunto 7: Inversión social.

Tener capacidad de respuesta es, para nosotros, tanto brindar un servicio de excelencia en lo prestacional, como poner foco en lo preventivo, porque la educación en la prevención es el mejor camino para elevar la calidad de vida de la gente. Con este criterio, desde hace algunos años venimos profundizando el alcance de nuestros Programas Preventivos:





1 y 2. Escuela Secundaria Carlos Steigleder de Sunchales. 3. Jardín Juan Arancio, Santa Fe. 4. Oficina de Prevención Salud en Río Cuarto, Córdoba.

“SOMOS LO QUE COMEMOS”



Parte de la premisa de que una alimentación adecuada y equilibrada es esencial para disminuir problemas de salud nutricional, trastornos musculoesqueléticos, enfermedades cardiovasculares, renales, diabetes, afecciones respiratorias crónicas y distintos tipos de cáncer.

Como parte de este programa, organizamos disertaciones destinadas a los afiliados en distintas partes del país, a cargo de Licenciados en Nutrición y profesionales especializados en el tema, además de compartir información específica y realizar talleres prácticos sobre estrategias diseñadas para facilitar la adopción voluntaria de hábitos y conductas saludables.

Asimismo, llevamos adelante diferentes acciones abiertas a la comunidad y en escuelas de distintos niveles educativos relacionadas con la actividad física, donde se participa con un espacio denominado “Punto Saludable” en el que entregamos alimentos sanos y brindamos consejos sobre cuidados de la salud.

- **26/07/2019:** Charla de alimentación saludable en Jardín Juan Arancio, barrio El Pozo de Santa Fe. Más de 30 niños participantes.
- **23/08/2019:** Charla de Alimentación saludable en Escuela Secundaria Carlos Steigleder de Sunchales. 80 alumnos participantes de distintos niveles educativos.
- **06/09/2019:** Medición de medidas antropométricas y charla - taller de alimentación saludable a los empleados de la UN Santa Fe con la participación de 90 empleados.
- **13/09/2019:** Charla en las oficinas de Río Cuarto, junto a la Lic. en Nutrición María Virginia Borga con la participación de 40 empleados.





1 y 2. Empresa Aguas Mendocinas. 3. La Redó. 4. Punto saludable. 5 y 6. Chef Pablo Martín en Mar del Plata.



“SOMOS LO QUE COMEMOS”

- **Septiembre 2019:** visitamos la empresa Aguas Mendocinas (AySaM) en la cual médicos auditores de nuestro equipo presentaron diferentes charlas relacionadas a la prevención de enfermedades y alimentación saludable. Participación de 400 empleados de la empresa.
- **08/11/2019:** Medición de medidas antropométricas y charla-taller de alimentación saludable para los empleados de la empresa Segurarse (Bs.As.) con la participación de 100 empleados.
- **17, 18 y 19 enero:** Contamos con la participación del reconocido Chef Pablo Martín en Mar del Plata en el parador Playas del Balcón y Arenas Blancas ante la presencia de 1.000 personas, preparando meriendas, enseñando a cocinar galletitas, batidos y yogures saludables ideales para consumir los días de verano.
- **01/03/2020:** Participamos con nuestro stand de Punto saludable de la final del torneo de verano LA REDÓ realizado en la ciudad de Rafaela con entrega de fruta, agua y folletería contando con la participación más de 200 jugadores de fútbol.





1. Jornada de donación en las Oficinas de Santa Fe. 2. Donación en Córdoba.

“SUMÁ CHANCES DE VIDA”

Programa de concientización sobre la importancia de la donación periódica, habitual, voluntaria y altruista de sangre e inscripción en el registro de donantes de médula ósea mediante una iniciativa que incluye charlas gratuitas a cargo de especialistas, material informativo y jornadas de donación de sangre impulsadas en conjunto con organismos provinciales dependientes del INCUCAI. Durante el ejercicio tuvieron lugar las segundas jornadas de donación tanto en Córdoba (19/09/2019) como en Santa Fe (27/09/2019).





“UN TOQUE DE CONCIENCIA” ✓

Consta de diferentes acciones de concientización orientadas a la detección temprana del cáncer de mama. En este marco, la prepaga invita a sus afiliadas de entre 40 y 70 años para que se hagan la mamografía anual y les gestiona un turno en una institución especializada, facilitándoles el pedido médico y la autorización digital de forma inmediata, siempre remarcando la importancia del posterior control con su médico ginecólogo.

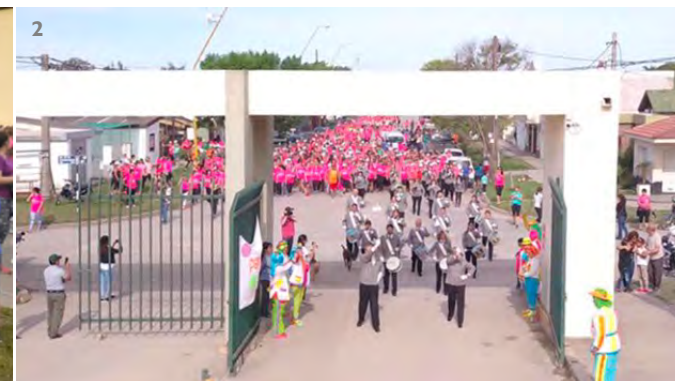
Con la implementación de este programa alcanzamos aproximadamente 1.800 afiliadas controladas favoreciendo la concientización, cuidado y acompañamiento para con ellas por parte de la Prepaga.



* de Mendoza, San Rafael, San Juan, San Luis, Posadas, Oberá, San Vicente y Puerto Iguazú.



1 y 2. Caminata en San Francisco, Córdoba.



Además, se brindan charlas en diferentes partes del país, a través de profesionales especializados en el tema para concientizar sobre la importancia de los controles mamográficos.

- **10/10/2019:** En la ciudad de Mendoza, en el marco del mes de la lucha contra el Cáncer de mama, especialistas en el tema como el Dr. Pedro Daguerre y el Dr. Lisandro Benítez Gil brindaron charlas sobre la temática en la que participaron más de 150 personas.
- **11/10/2019:** En la Plaza 25 de mayo de la ciudad de Rafaela, participamos de un evento organizado por Paseo del Centro, Lalcec, Imágenes Médicas y MedicalTec, para fomentar el control médico anual en mujeres, y en la que participaron más de 250 personas.
- **19/10/2019:** “Caminata Rosa 2” en San Francisco, con motivo del Día Mundial del Cáncer de Mama. Participaron más de 2.000 mujeres acompañadas por su familia.
- **19/10/2019:** Acompañamos a Fundación Corazón de Mujer junto a Fundación Oulton y Fundación IMGO de Córdoba, en la 6ta caminata “Caminamos con vos”. El objetivo es lograr que el mensaje de prevención llegue a cada vez más mujeres. Reunió un público de más de 5.000 personas.
- **19/10/2019:** Participamos de la IX edición de la caminata organizada por Rotary Club de Cañuelas para la concientización sobre el cáncer de mama “Tomátelo a Pecho”, contando con la participación de más de 350 personas



1. Lazo humano, Sunchales, Santa Fe. 2, 3 y 4: Donación de cabellos.

§ **24/10/2019:** Se convocó a los colaboradores de Sunchales a la realización de un lazo humano. La excelente predisposición de 150 participantes permitió que esta acción se realice con éxito.

§ **24/10/2019:** Ante la presencia de 200 personas se llevó adelante una charla de concientización en la localidad de Posadas. Disertaron el Dr. Matías Chacón referente de Ginecología y Mastología y Presidente de la Asociación Argentina de Oncología Clínica, quien estaba acompañado por el Dr. Ángel Annunzio, la Dra. Cecilia Heredia y la Dra. Marcela Kober; el tema abordado fue "Los tipos de cáncer más incidentes que afectan a nuestra población".

§ **28/10/2019:** Organizamos en las oficinas de Sunchales una acción de donación de cabellos para la confección de pelucas solidarias destinadas a mujeres y niños que están atravesando tratamientos oncológicos, contando con la colaboración de más de 100 participantes locales.



Cabe destacar que en noviembre de 2019 este programa fue reconocido en los PREMIOS CONCIENCIA, por lograr el Primer Puesto en la categoría Educación y Prevención.

PREVENCIÓN Y SALUD EN NUESTRA COMUNIDAD



Participación activa y desarrollo de la comunidad

Asunto 1: Participación activa de la comunidad.

Asunto 6: Salud.

Asunto 7: Inversión social

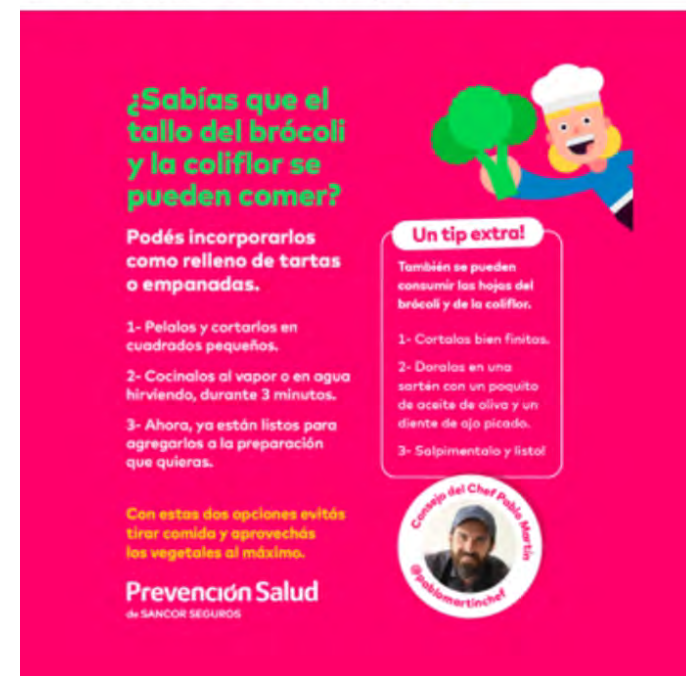
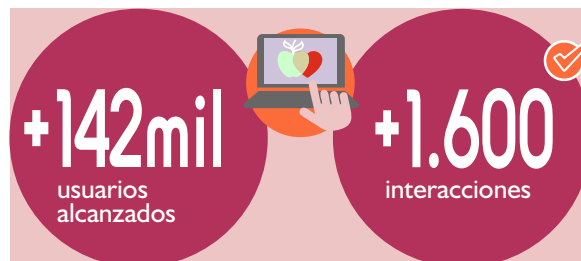


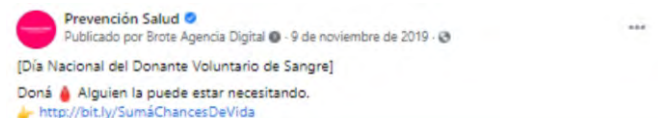
Derechos humanos

Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales.

En el contexto de pandemia, continuamos educando tanto a afiliados como al público en general, sobre temas como nutrición, actividad física, hidratación, higiene y conductas orientadas a cuidar y a estimular la salud. Difundimos los mensajes y recomendaciones a través de talleres, conferencias, capacitaciones y posteos, en esta oportunidad adaptándolo a las facilidades virtuales a través de nuestras redes sociales.

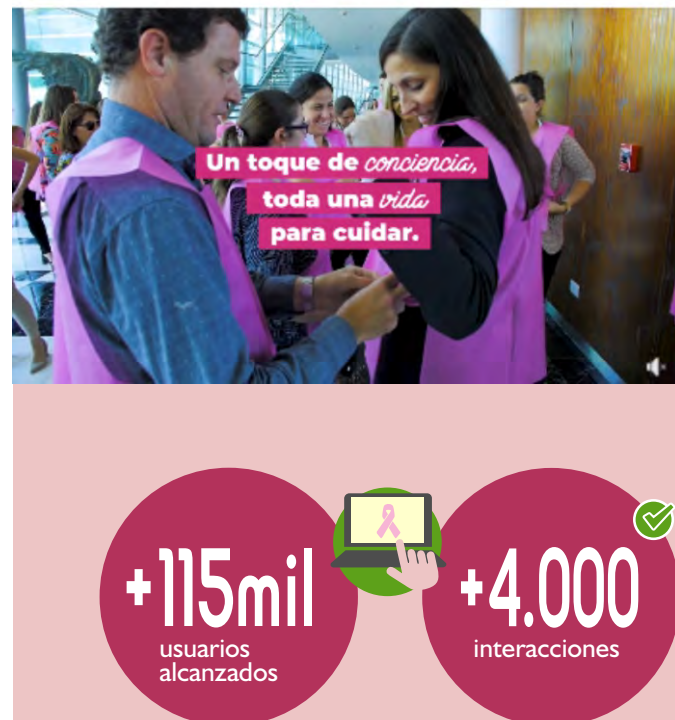
En el marco del **Programa “Somos lo que comemos”**, brindamos a los usuarios información de calidad con consejos y tips sobre hábitos saludables alimentarios. Dentro de los contenidos, se realizaron recetas saludables, tips sobre propiedades de algunos alimentos, videos con el Chef Pablo Martín y un Instagram Live. ✓





En referencia al **Programa “Sumá chances de vida”**, se realizaron diversas publicaciones en las redes sociales, informando e invitando a los usuarios a sumarse para donar sangre y médula ósea, así como también brindando información educativa sobre quiénes pueden donar sangre, cuáles son los grupos y factores compatibles. Asimismo, se difundieron las jornadas de extracción de sangre y médula ósea.

Con respecto al **Programa “Un toque de conciencia”**, durante todo el período brindamos información de valor, sobre la lucha contra el cáncer de mama, su prevención, controles, mitos y realidades, cómo hacerse el autoexamen mamario. Asimismo, durante todo el mes de octubre de 2019 realizamos la campaña “Un toque de conciencia” la cual se vio reflejada en redes sociales y medios digitales. ✓



Campaña “Verano con Prevención”

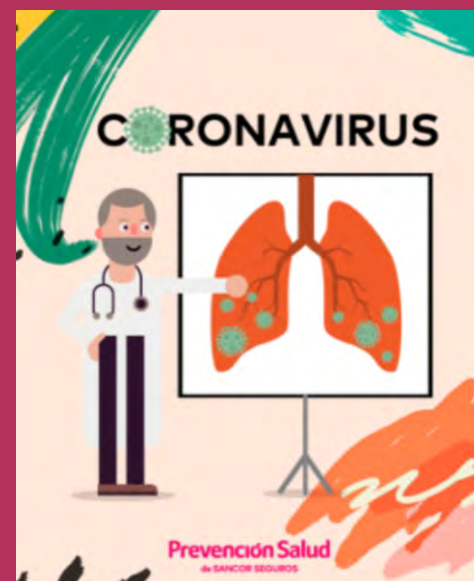
Durante el verano 2019/2020, se trabajó en una campaña que tenía como objetivo brindar consejos/recomendaciones hacia nuestras comunidades, para cuidar su salud (uso de protector solar, consejos en caso de realizar actividad física, para prevenir golpes de calor, picaduras de alacranes y de los mosquitos, cuidar a los más chicos, evitar la deshidratación, por ejemplo).



COVID 19

Campaña “Nos cuidamos entre todos”

A raíz de la pandemia, empezamos a comunicar a principios del 2020, cuando el virus no estaba circulando en el país, los cuidados que difundió el Ministerio de Salud de la Nación. Luego, cuando empezó el contagio en el país, comenzamos a brindar recomendaciones en pos de cuidar la salud de nuestras comunidades y afiliados como por ejemplo cómo prevenir el contagio, cómo utilizar el barbijo de forma correcta, cómo lavarse las manos, cómo enfrentar el estrés por la pandemia, mitos y realidades sobre la enfermedad, recomendaciones para moverse en casa, qué cuidados debemos tener al comprar y recibir alimentos (delivery), cómo hacer un barbijo casero, cómo cuidar nuestra voz al



utilizar un barbijo, qué debemos tener en cuenta a la hora de sacar a pasear nuestras mascotas, cómo ayudar a las personas mayores, cuáles son los síntomas y qué hacer en caso de contagio.



USO DEL BARBIJO

Prevención Salud
de SANCOR SEGUROS



Antes de salir a la calle, lavate las manos con agua y jabón o con alcohol en gel.



Cubrite la boca y nariz y respira por la nariz y el barbijo.



El contacto al barbijo incrementa la efectividad de la medida.

Implementamos en todo el país la **receta digital**, para que puedas presentar en la farmacia una copia de la receta que hayas recibido de tu médico por WhatsApp o por mail.



Instagram Live

¡HOY! Efectos del Aislamiento en niños y adolescentes.

Disertante: Dra. Andrea Abadi
Psiquiatra infanto juvenil.

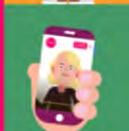


Miércoles 1 de julio



19 hs.

Prevención Salud
de SANCOR SEGUROS



Con el objetivo de ayudar a los usuarios a que transiten de la mejor manera posible la pandemia, se realizaron Instagram Lives, con muy buena aceptación de la comunidad, y con profesionales destacados de la salud, quienes hablaron sobre efectos del aislamiento en niños y adolescentes; cuarentena; consejos para prevenir trastornos, enfermedades y cuidar la salud.

La empresa también acompañó a sus afiliados comunicando las soluciones que puso a disposición para que puedan realizar todas sus gestiones sin moverse de sus casas.

+260mil

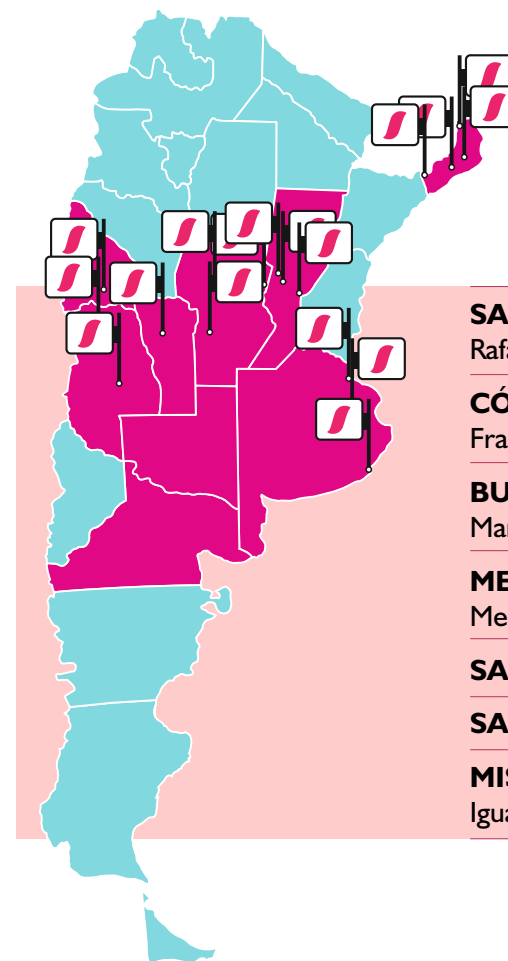
usuarios
visualizaron
nuestros
contenidos



+4.000

interacciones

ALCANCE DE NUESTRAS ACCIONES. IMPACTO EN LA COMUNIDAD



SANTA FE: Sunchales;
Rafaela; Santa Fe

CÓRDOBA: Río Cuarto; San
Francisco; Córdoba

BUENOS AIRES: Cañuelas;
Mar del Plata; CABA

MENDOZA: San Rafael;
Mendoza

SAN JUAN: San Juan

SAN LUIS: San Luis

MISIONES: Oberá; Puerto
Iguazú; San Vicente; Posadas



CAPÍTULO 01

CAPÍTULO 02

CAPÍTULO 03

CAPÍTULO 04

CAPÍTULO 05

CAPÍTULO 06

CAPÍTULO 07

CAPÍTULO 08

CAPÍTULO 09

8



CUIDADO DEL AMBIENTE

ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE ▶

CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ▶

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN ▶



3 8 11 12 13

ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE



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

Estamos comprometidos con la preservación del ambiente y el cuidado de la salud de nuestros grupos de interés. Para ello, seguimos los lineamientos de la estrategia de medioambiente del Grupo Sancor Seguros, con los objetivos de: minimizar los impactos ambientales, reducir la utilización de recursos y la contaminación, y trabajar sobre los impactos que los cambios del ambiente puedan tener en la salud de las personas.

CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



El medio ambiente
Asunto 1: Prevención de la contaminación.
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos.



Asuntos de consumidores
Asunto 3: Consumo sostenible.

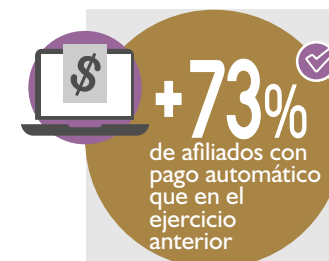
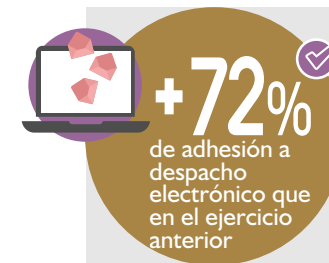


Siendo uno de nuestros objetivos el convertirnos en una empresa cada vez más digital, continuamos **potenciando nuestras herramientas digitales**, tanto para facilitar las gestiones de nuestros afiliados y prestadores, como para contribuir al cuidado del medioambiente **minimizando las impresiones y logística de envíos**.

Además de las gestiones tradicionales co-

mo solicitud de reintegros, autorizaciones y factura digital, Mi Salud Online también brinda la posibilidad de acceder a la credencial online y receta digital, dos gestiones que crecieron exponencialmente con el contexto de pandemia, contribuyendo tanto con la agilidad que nuestros afiliados necesitan para recibir las prestaciones, como con el ambiente. Para ampliar, ver [Capítulo 5](#).

GESTIONES	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Descargas de factura electrónica	29.869	72.601	86.510
Nuevas adhesiones a factura digital en el ejercicio	961	1.344	1.466
Afiliados titulares adheridos al despacho electrónico	23.551	37.007	51.687
Afiliados titulares Individuales con medios de pagos automáticos	11.389	29.468	40.487



PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

Muchas de las oficinas de Prevención Salud están dentro de los edificios del Grupo Sancor Seguros y son compartidas con empleados de otras empresas del Grupo, por lo que continuamos mostrando el comparativo de consumos de recursos, a partir del cálculo per cápita. ✓

CONSUMO PER CÁPITA*

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
RECURSOS NO RENOVABLE			
GAS NATURAL	0,25 Gj	1,34 Gj	1,63 Gj
ENERGÍA ELÉCTRICA	13,84 Gj	11,40 Gj	14,86 Gj
RECURSOS RENOVABLES			
AGUA	8,70 m³	5,66 m³	8,53 m³
PAPEL ADQUIRIDO	120,18 tn	42,84 tn	14,85 tn

* Teniendo en cuenta el consumo de gas y electricidad.

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

COMPROMISO CON EL AMBIENTE

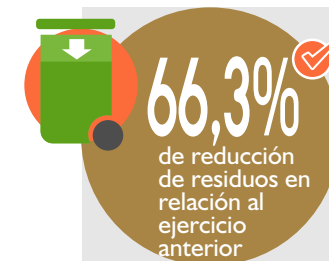
Los residuos generados por la gestión diaria de los empleados de Prevención Salud en las distintas dependencias edilicias, son recuperados, tratados y dispuestos en conjunto con el caudal de residuos del Grupo y, por lo tanto, con mismos criterios ambientales.

El compromiso con el cuidado del medioambiente es de la empresa y sus empleados. De la mano de los Referentes de RSE, en cada zona se busca dar un destino sustentable a cada tipo de residuo, para lo cual se generan alianzas estratégicas.

El gráfico de la página siguiente refiere a los residuos generados por más del 50% de los empleados de la empresa que se encuentran trabajando en la localidad de Sunchales en un edificio independiente del Grupo, con lo cual es posible realizar su medición de manera separada.

RESIDUOS GENERADOS Y RECICLADOS EN EL EDIFICIO DE CASA CENTRAL DE PREVENCIÓN SALUD EN SUNCHALES

TIPO	2017/2018	2018/2019	2019/2020	DESTINO
CARTÓN	6.354,20 kg	2.643 kg	1.243,6 kg	Programa “Hacé un buen papel” que integra a varias instituciones de la localidad de Sunchales, entre las cuales se divide el dinero que se recauda de la venta de este insumo.
PAPEL (de impresora y de fotocopadoras)	9.709,30 kg	4.914,50 kg	2.348 kg	
ORGÁNICO	24.852 kg	18.423 kg	15.547 kg	Se entrega a la municipalidad para la elaboración de compost.
PLÁSTICOS-BOTELLAS	2.624,90 kg	872,50 kg	395 kg	Se entregan a la municipalidad, quien las envía a una empresa de Paraná para la construcción de mobiliario urbano con ese material.
PLÁSTICOS-TAPITAS	78,50 kg	27,30 kg	18,70 kg	Se entregan al CENAELE (centro de apoyo al enfermo de leucemia) de Santa Fe, institución que las comercializa y destina lo obtenido al beneficio de los enfermos oncohematológicos.
ACEITE	353,90 kg	409,9 kg	176,9 kg	A través de la municipalidad se entrega a la empresa Whör Química, de la localidad de Esperanza, que fabrica productos de limpieza con este residuo.
NO CLASIFICABLES	31.103 kg	28.233,80 kg	19.422 kg	
TOTAL	75.075,80 kg	55.524 kg	36.802,60	



Respecto de las credenciales plásticas que se entregaban a los afiliados al inicio de la relación, dejaron de emitirse y anualmente se recuperan las que tienen vigencia vencida, reemplazándolas por la credencial digital. Para el reciclado, se recolectan durante varios meses y se envían para su procesamiento como plástico a la empresa C2H4.

Para más información sobre consumo energético, ver [Anexo en Capítulo 9.](#)



01

02

03

04

05

06

07

08

09

9

INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

EL PROCESO DE RSE: 5 AÑOS DE MEJORA CONTINUA ▶

COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS ▶

IMPACTO DE LAS TENDENCIAS DE SUSTENTABILIDAD EN PREVENCIÓN SALUD ▶

INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD ▶

INFLUENCIA E IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

PROCESO DE RSE: 5 AÑOS DE MEJORA CONTINUA



El Proceso de RSE es el marco en el que se desarrolla la Estrategia de Sustentabilidad y su objetivo principal es identificar los temas críticos que importan a la gestión de sustentabilidad de la empresa para dar una respuesta positiva a las expectativas de nuestros grupos de interés. La rendición de cuentas de este Proceso se realiza anualmente con el Reporte de Sustentabilidad.

Es un proceso transversal a toda la empresa y de mejora continua que busca registrar, comparar y medir la evolución en el tiempo de los resultados de la gestión de sustentabilidad. Está basado en las prácticas que hace 15 años desarrolla nuestro Grupo, cuenta con el soporte y apoyo de la Gerencia General de la empresa y el compromiso de la Alta Dirección.

Se nutre con las mejores prácticas internacionales: Global Reporting Initiative, ISO 26000, Pacto Global de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Serie AA1000 de AccountAbility y los Principios para el Empoderamiento de la Mujeres.

ETAPAS DEL PROCESO



Adoptamos la Norma internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 y estructuramos nuestra gestión de sustentabilidad en base a sus siete Materias Fundamentales, incorporando sus recomendaciones y principios en todo el Proceso de RSE, en el análisis de materialidad y en la estructura de este Reporte de Sustentabilidad

- MATERIA FUNDAMENTAL 1: Gobernanza de la organización
- MATERIA FUNDAMENTAL 2: Prácticas justas de operación
- MATERIA FUNDAMENTAL 3: Prácticas laborales
- MATERIA FUNDAMENTAL 4: Asuntos de consumidores
- MATERIA FUNDAMENTAL 5: Derechos humanos
- MATERIA FUNDAMENTAL 6: Participación activa y desarrollo de la comunidad
- MATERIA FUNDAMENTAL 7: El medioambiente

Para identificar cada sección de este Reporte, donde se están adoptando Asuntos de la Norma ISO 26000, utilizamos un sello que diseñamos inspirado en el logo oficial de la Norma, asociado al equilibrio que trasciende con el Yin y el Yang. A través de este diseño concebido a estos efectos, diferenciamos las Materias Fundamentales de la ISO 26000 y dentro de cada Materia, el Asunto correspondiente que propone la Norma.

COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

IMPACTO DE LAS TENDENCIAS DE SUSTENTABILIDAD EN PREVENCIÓN SALUD

La pandemia generada por el COVID-19 puso en valor la gestión de riesgos que realizamos anualmente con el Proceso de RSE. Como parte de esta gestión, durante 2020 estudiamos cuáles son los principales riesgos y tendencias que el sector de la salud va a tener que afrontar en los próximos años y junto al equipo de gestión realizamos un ejercicio para evaluar el impacto potencial que cada tendencia puede tener sobre la operación de Prevención Salud.

Este ejercicio nos permite identificar aquellas temáticas a las que debemos prestar especial atención y gestionar desde las áreas correspondientes para seguir fortaleciendo nuestro Proceso de Sustentabilidad y la gestión de riesgos ESG. Las tendencias que potencialmente más impactarán al negocio en el corto y mediano plazo son:

- La salud mental de la población
- Innovación en el modelo de atención en salud
- Salud digital es el nuevo ahora y está dando forma a la atención médica del futuro
- Gastos en medicamentos
- Cambios demográficos - Aumento y envejecimiento de la población
- Modelos operativos ágiles
- Innovación del modelo de atención hacia la prevención y el bienestar humano
- Tratamientos y terapias más económicas, precisas y menos invasivas
- Empoderamiento del paciente. Acceso a la información
- Ciberseguridad: conciencia y capacitación de seguridad en Telemedicina
- Ciberseguridad: privacidad y protección de los datos
- Enfermedades crónicas y sus tratamientos
- Tecnologías avanzadas que transforman el trabajo en la salud
- Determinantes del contexto socio-económico en la salud
- Infraestructura e inversión en tecnología para la salud
- Tecnología de la salud con un toque humano. Fortalecer la relación paciente-médico
- Desconfianza de los consumidores



INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	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	4, 6, 7, Nota 1			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 5	Principio 5
	102-3	Ubicación de la sede	5			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-4	Ubicación de las operaciones	5			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Nota 2			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-6	Mercados servidos	5, 40			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, 26, Nota 3			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	32		8.5, 10.3	Principio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 3
	102-9	Cadena de suministro	28-29			6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 3, Nota 4			Principio 8	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	8, 11, 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	Principio 1
	102-12	Iniciativas externas	11, 49, 51, 52, 96				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	Principio 1
	102-13	Afiliación a asociaciones	23, Nota 5				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2, 7.8	



ESTANDAR GRI

CONTENIDO

PÁGINA

OMISIÓN

ODS

PACTO
GLOBAL

ISO 26000

DERECHOS
DEL NIÑO

WEP

Estrategia

102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

3

4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2

102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales

1, 3, 8, 10, 12-16,
22, 27, 49, 69

4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2

Principio 1

Ética e integridad

102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

11, 30, 48-49
Nota 6

16.3

Principio
10

4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

Principios
1 y 4

102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

30, Nota 7

16.3

Principio
10

4.4, 6.6.3, 7.2

Principio 1

Gobernanza

102-18 Estructura de gobernanza

17-19

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5

102-19 Delegación de autoridad

22

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales

22

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

10, 13-16

16.7

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

17-19

5.5, 16.7

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno

Nota 8

16.6

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno

17

5.5, 16.7

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-25 Conflictos de intereses

30

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

19, 22

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

10, Nota 9

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

Nota 10

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

10, 22, 69

16.7

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

Nota 11

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5

102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

Nota 12

6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5



ESTANDAR GRI

CONTENIDO

PÁGINA

OMISIÓN

ODS

PACTO
GLOBAL

ISO 26000

DERECHOS
DEL NIÑO

WEP

102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	67				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
102-35	Políticas de remuneración	Nota 13				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Nota 13				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Nota 13		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
102-38	Ratio de compensación total anual		Nota 14			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 14			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
Participación de los grupos de interés								
102-40	Lista de grupos de interés	Reporte de Sustentabilidad 2015/16 (pág.11)				5.3, 7.2	Principios 1 y 9	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	32		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	Reporte de Sustentabilidad 2015/16 (pág.11)				5.3, 7.2	Principios 1 y 9	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	10, 13-16, 29, 31, 39, 41, 44, 45, 46				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principios 1 y 9	Principio 5
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	10, 13-16, 44, 46				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principios 1 y 9	Principio 5
Prácticas para la elaboración de informes								
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 15				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	91-95				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1	
102-47	Lista de temas materiales	91-95				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1	
102-48	Reexpresión de la información	Nota 16				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Nota 17				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
102-50	Periodo objeto del informe	96				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
102-51	Fecha del último informe	Nota 18				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Nota 19				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	96				7.2, 7.5.3, 7.6.2		



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	96				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	70-82				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-56 Verificación externa		Nota 20			7.2, 7.5.3, 7.6.2		
TEMAS MATERIALES								
Desempeño Económico								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10, 91				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	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 6, 8, 12, 25-27			Principios 1 y 8	4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-27				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	25-26		8.2, 9.1, 9.4, 9.5		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Nota 21		13.1	Principio 7	6.5.5		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	34				6.8.7		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 22						
Impactos económicos indirectos								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10, 91-93				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	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 13-16, 20-21, 37, 42-45				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8, 20-21, 28, 37, 42-45, 47				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6, 8, 20-21, 28, 37, 42-45, 47, 52		1.2, 3.8, 8.3, 8.5, 9.1		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1-6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	Principio 10	
Prácticas de adquisición								
GRI 103: Enfoque de	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10, 91				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	Principio 1	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO		PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
Gestión 2016	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 26-29				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26-29				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	26		8.3		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7		
Anti-corrupción									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 91				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 30, 45, 67-69				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30, 91				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	30		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6		
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 23		16.5		6.6.1-6.6.2, 6.6.3	Principio 10	
Materiales									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 95				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 63-64, 66				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64-66				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales por peso o volumen	65-66		8.4	Principios 7 y 8	6.5.4		
Energía									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 95				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 63-65				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		



ESTANDAR GRI	CONTENIDO		PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	65		7.2, 7.3, 8.4, 13.1	Principios 7 y 8	6.5.4		
	302-4	Reducción del consumo energético		Nota 24	7.3, 8.4, 13.1	Principios 8 y 9	6.5.4, 6.5.5		
	302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		Nota 24	7.3, 8.4, 13.1	Principio 8 y 9	6.5.4, 6.5.5		
Cumplimiento ambiental									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 95				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 63-64-66				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	95				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 25		16.3	Principio 8	6.5.1-6.5.2	Principio 7	
Empleo									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 92				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 31-33				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32-33				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	32		5.1, 8.5, 8.6, 10.3	Principio 6	6.4.3	Principio 3	Principio 2
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	33		3.2, 5.4, 8.5			Principio 3	Principio 2
	401-3	Permiso parental	33, 34		5.1, 5.4, 8.5	Principio 6	6.4.4	Principio 3	
Salud y seguridad en el trabajo									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 93-94				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 34-35				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34-35				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	34		8.8				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	31, 33, 34		8.8				
	403-3 Servicios de salud ocupacional	33, 34		8.8				
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral	34-35		8.8				
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	36		8.8				
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	33		3.3, 3.8				
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	31		8.8				
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral	35		8.8		6.4.6	Principio 3	
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	35		3.3, 3.9, 8.8		6.4.6, 6.8.8	Principio 3	
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	Nota 26		3.3, 3.9, 8.8		6.4.6, 6.8.8	Principio 3	
Formación y enseñanza								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10, 93, 95				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	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 35-37				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-37				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		4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.7, 6.8.7	Principio 3	Principio 3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	36, 37		8.2, 8.5		6.4.7, 6.8.5		Principio 4
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	37		5.1, 8.5, 10.3		6.4.7	Principio 3	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO		PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
Diversidad e igualdad de oportunidades									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 93				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 18, 32, 33, 48-49				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18, 32, 33				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	18, 32		5.1, 5.5, 8.5	Principio 6	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	Principio 3	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 27		5.1, 8.5, 10.3	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 3	Principios 1 y 2
No discriminación									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 93				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 30, 32, 33, 48-49				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	93				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 28		5.1, 8.8	Principio 6	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principios 1 y 3	Principio 5
Libertad de asociación y negociación colectiva									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 92				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 32-33, 48-49				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32-33				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	33		8.8	Principio 3	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.4.5, 6.6.6	Principio 3	Principios 2 y 3
Trabajo infantil									
GRI 103: Enfoque de	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 92				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	Principio 1	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO		PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
Gestión 2016	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 32-33, 48-49				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 29		8.7	Principio 5	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Principios 2 y 3	
Trabajo forzoso u obligatorio									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 92				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 32-33, 48-49				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 30		8.7	Principio 4	4.8, 6.3.1-6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 2	
Comunidades locales									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 91-95				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 6, 8, 11, 12, 42-45, 47, 50-62				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6, 42-45, 47, 50-62				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	42-45, 47, 50-62			Principio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principios 7 y 10	Principio 6
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	62		1.4, 2.3	Principio 1	6.3.9, 6.5.3, 6.8	Principio 7	
Evaluación social de los proveedores									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 91-95				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28-29				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	28-29		5.2, 8.8, 16.1	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	Principios 1, 2 y 10	Principios 2, 3 y 6
Salud y seguridad de los clientes								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10, 91-95				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	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 11, 12, 46-47, 50				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-47, 50, 91-95				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota 31				6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 32		16.3		4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5	
Marketing y etiquetado								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10, 94				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	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 38-39, 41, 45				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	94				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	38-39, 41, 45				6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Principio 5	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 32		16.3		4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	Principio 5	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 32		16.3		4.6, 6.7.3	Principio 6	Principio 5
Privacidad del cliente								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	10, 91-95				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	Principio 1	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 12, 38-39, 45				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	



ESTANDAR GRI	CONTENIDO		PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO GLOBAL	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45				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 32		16.3, 16.10		6.7.1-6.7.2, 6.7.7	Principio 6	
Cumplimiento socioeconómico									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 91-95				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 4, 8, 12, 30, 39, 45				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión					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 32		16.3		4.6, 6.7.1- 6.7.2	Principio 6	
Satisfacción del canal de ventas y clientes									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 93				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	8, 41-44				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41-44				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
	N1	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de asociados y el canal de ventas	41						
Cooperación con el sector público para avanzar con la agenda en salud									
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	10, 91-95				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	Principio 1	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	1, 8, 11, 12.				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	Principios 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		Nota 33			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		

NOTAS:

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

Nota 2: Prevención Salud S.A.

Nota 3: Al 30 de junio de 2020 y 2019 el capital suscrito e integrado de la Sociedad asciende a 1.426.057.554 y 1.130.192.514, respectivamente. A esas fechas las participaciones de sus accionistas son las siguientes:

Accionista	Cantidad de Acciones		Participación accionaria	
	2020	2019	2020	2019
Sancor Cooperativa de Seguros Limitada	137.565.755	107.979.251	96%	96%
Grupo Sancor Seguros Internacional Sociedad de Inversión S.A.	5.040.000	5.040.000	96%	4%
	142.605.755	113.019.251	100%	100%

Con fecha 26 de junio de 2020, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad decidió aumentar el capital social en 295.865.040, mediante la capitalización de adelantos en cuenta corriente y otras deudas que la misma mantenía a esa fecha con su sociedad controlante por 220.000.000 y 75.865.039 respectivamente, luego de la renuncia del restante accionista al derecho de preferencia en la suscripción e integración de acciones.

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

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

Nota 6: Para conocer nuestra misión, visión y valores consultar nuestra web <https://www.prevencionsalud.com.ar/>

Nota 7: A la fecha continuamos trabajando en la propuesta del Código de Ética Integral del Grupo Sancor Seguros y la Línea Ética.

Nota 8: El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la empresa.

Nota 9: En las reuniones mensuales del Directorio se definen asuntos claves de la gestión de la Organización para su puesta en práctica de los procesos e iniciativas de sustentabilidad. También en dicha instancia se actualizan sobre distintos aspectos del Proceso de RSE y la Sustentabilidad, a través de informes que comunican los avances en la materia y la participación en actividades relacionadas a la RSE.

Nota 10: Anualmente se fijan objetivos estratégicos para la empresa. Direcciones y áreas definen las acciones para cumplirlos y sus propios objetivos. Al finalizar el año se evalúa, a través de indicadores, su cumplimiento y los desvíos correspondientes. Como compensación, la práctica de pago variable implica un pago anual en función al cumplimiento de objetivos. El pago depende del porcentaje de cumplimiento real en función a lo planificado como objetivo.

Nota 11: Cada reunión de Directorio tiene la función de revisión de los procesos de gestión ya que allí los gerentes y directores exponen cómo cumplieron con los objetivos y responden por su accionar.

Nota 12: El Directorio se reúne mensualmente para supervisar los temas económicos, ambientales y sociales relacionados a la operación.

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

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

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

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

Nota 17: Para conocer los cambios relacionados con los temas materiales y la definición de contenidos a incluir en este reporte consultar el Anexo. Poner link

Nota 18: Reporte de Sustentabilidad 2019/2020.

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

Nota 20: Este Reporte no cuenta con verificación externa.

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

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

Nota 23: No hubo casos confirmados de corrupción durante el ejercicio 2019-2020.

Nota 24: Dado que Prevención Salud comparte varias de sus oficinas con otras empresas del Grupo Sancor Seguros, calcular la reducción de los consumos es inviable por la incapacidad de diferenciar el consumo exacto de cada Compañía. Los datos presentados en este Reporte fueron calculados según consumo per cápita teniendo en cuenta la cantidad de colaboradores de Prevención Salud que trabajan en estos espacios compartidos. Todas las empresas del Grupo Sancor Seguros están comprometidas con el cuidado del medio ambiente, el uso responsable y racional de los recursos. En el Anexo hemos puesto los datos diferenciados de aquellas oficinas que son exclusivas de Prevención Salud.

Nota 25: No hubo sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental durante este período.

Nota 26: Para prevenir afonías debido al uso de la voz por parte de las operadoras del CAC, continuamos publicando consejos para un uso adecuado de la voz, a través de cuadros y afiches que se encuentran distribuidos en el sector. Los mensajes incluyen temas como: rotar la vincha, tomar agua,

consumo de caramelos de propóleo, etc. Los trabajadores jóvenes no tienen una incidencia o riesgo de enfermedad distinto al del resto de los empleados.

Nota 27: No hay diferencias entre el salario base total y medio en cada categoría de empleo de los hombres con respecto al de las mujeres.

Nota 28: No hubo casos de discriminación reportados durante este período.

Nota 29: No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2019-2020.

Nota 30: No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2019-2020.

Nota 31: El 100% de los servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad.

Nota 32: No hubo sanciones ni multas durante el Ejercicio 2019-2020.











Nota 33: La pandemia generada por el COVID-19 nos demostró la necesidad de formar alianzas público- privadas y una agenda de trabajo compartida para promover la prevención en el cuidado de la salud. Durante el 2020 cooperamos con ACAMI (Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas), a través de la obra social Witcel y con el INCUCAI (Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante) para las campañas de donación de sangre, médula y plasma. A futuro queremos mantener estos espacios de diálogo para avanzar en la agenda de salud.

ANEXO

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

DIÁLOGO CON EMPLEADOS

Propuestas más desafiantes surgidas del taller con empleados, las cuales aún debemos abordar.

ODS	PROPUESTAS	GRUPO DE INTERÉS
 	Reutilización de sobrantes alimentarios. Heladeras públicas	
	Chequeo anual para todos los planes	
	Charlas y realización de análisis para prevenir enfermedades de transmisión sexual	
	Proponer cambio de gaseosa en el almuerzo por frutas a media mañana	
	Torneo de fútbol mixto para promover el ejercicio al aire libre	
	Consumo de jugos naturales para reducir el consumo de café	
	Kiosco saludable dentro de la empresa y prestadores	
	Donación de material didáctico en escuelas	



ODS

PROPUESTAS

GRUPO DE INTERÉS



Participación de Prevención Salud en Congresos



Ampliar la licencia por paternidad y maternidad



Más mujeres en cargos jerárquicos



Talleres de concientización a la sociedad en el buen uso de los recursos



Eliminar material descartable para consumo de bebidas



Paneles solares para calefacción



Trabajar coordinadamente con otros actores para lograr: Historia clínica única y digital; sistema integral para derivación; sistema de fraude que permita comparar información entre prestadores.



Más difusión de charlas preventivas a través de prestadores y proveedores



CLIENTES



PRESTADORES



EMPLEADOS



COMUNIDAD



ACCIONISTAS



AMBIENTE

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIA

ANTIGÜEDAD DEL DIRECTORIO

CARGO		AÑOS EN EL DIRECTORIO	AÑOS CONSECUTIVOS
Presidente	Carlos Alberto Ingaramo	5	3
Vicepresidente	Alfredo Miguel Panella	3	3
Directores titulares	Gustavo Rubén Badosa	3	3
	Miguel Martín Zazú	2	2
	Juan Carlos Beltrame	2	2
	Horacio Alberto Cabrera	5	5
	Raúl Colombetti	4	2
	Alejandro Carlos Simón	4	4
Directores suplentes	Ulises Aurelio Mendoza	4	4
	Andrés Cardemil	1	1
	Mario Pedro Garrini	4	4
Síndicos titulares	Severino Miretti	2	2
	Jorge Otilio Meroni	1	1
	Rubén Marcelo Tosso	5	5
Síndicos suplentes	José Manuel Benvenuti	7	7
	Julio Alberto Collino	7	7
	Gabriel Alejandro Daga	7	7



ESTRUCTURA RSE

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE RSE

Gerente General	Carlos Hoffmann
Gerente Técnico Médico	Matías Buffa
Gerente Comercial	Mariela Foschia
Gerente Relacionamento Obras Sociales	Romina Albrecht
Jefe Proyectos y Análisis Estratégicos	Luciana Lastra
Jefe Procesos Operacionales	Juan Sasia
Jefe Prevención y Calidad Médica	Julieta Cardellino
Jefe Comercial	María Paula Minetti
Jefe Atención al Afiliado	Belén Morgada
Jefe Afiliaciones	Cintia Peirone
Jefe Médico	Leandro Bosco
Encargada Gestión Financiera	Victoria Sphan

DESEMPEÑO ECONÓMICO

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Valor económico directo generado	\$1.937.250.092	\$3.698.823.242	\$5.948.321.103
Ventas Netas	\$1.951.351.127	\$3.860.024.215	\$6.000.085.327
Ingresos por inversiones financieras	\$-14.101.035	\$-161.200.973	\$-51.764.224
Valor económico distribuido	\$2.077.261.022	\$3.965.327.043	\$6.411.963.880
Gastos operativos	\$1.782.733.096	\$3.298.514.049	\$5.453.603.088
Sueldos y prestaciones de los empleados	\$182.233.903	\$463.321.305	\$634.164.019
Pagos a gobiernos	\$112.294.023	\$203.491.689	\$324.196.773
Valor económico Retenido	\$-140.010.930	\$-266.503.801	\$-463.642.777



TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

CUADRO DE INDICADORES LABORALES

	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Cantidad de empleados	179	218	217
Porcentaje de hombres	40%	36%	35%
Porcentaje de mujeres	60%	64%	65%
Puestos ejecutivos hombres	30%	36%	41%
Puestos ejecutivos hombres menores a 24 años	0%	0%	0%
Puestos ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	14%	10%	23%
Puestos ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	86%	80%	77%
Puestos ejecutivos hombres mayores a 50 años	0%	10%	0%
Puestos ejecutivos mujeres	70%	64%	59%
Puestos ejecutivos mujeres menores a 24 años	0%	0%	0%
Puestos ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	19%	22%	13%
Puestos ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	81%	78%	80%
Puestos ejecutivos mujeres mayores a 50 años	0%	0%	7%
Puestos gerenciales hombres	60%	60%	50%
Puestos gerenciales hombres menores a 24 años	0%	0%	0%
Puestos gerenciales hombres entre 24 y 30 años	0%	0%	0%
Puestos gerenciales hombres entre 30 y 50 años	67%	67%	100%
Puestos gerenciales hombres mayores a 50 años	33%	33%	0%
Puestos gerenciales mujeres	40%	40%	50%
Puestos gerenciales mujeres menores a 24 años	0%	0%	0%
Puestos gerenciales mujeres entre 24 y 30 años	0%	0%	0%
Puestos gerenciales mujeres entre 30 y 50 años	50%	50%	50%
Puestos gerenciales mujeres mayores a 50 años	50%	50%	50%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	41%	36%	34%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres menores a 24 años	2%	5%	5%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres entre 24 y 30 años	34%	26%	30%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres entre 30 y 50 años	65%	70%	65%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres mayores a 50 años	0%	0%	0%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	59%	64%	66%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres menores a 24 años	2%	5%	5%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 24 y 30 años	31%	24%	19%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres entre 30 y 50 años	66%	70%	74%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres mayores a 50 años	1%	1%	2%



EMPLEADOS POR ZONA	CANTIDAD	% HOMBRES	% MUJERES	MENORES A 24 AÑOS	ENTRE 24 Y 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYORES A 50 AÑOS
Bahía Blanca	2	0%	100%	0%	0%	100%	0%
Casa Central	13	38%	62%	0%	31%	69%	0%
Concordia	5	40%	60%	0%	40%	60%	0%
Corporación	99	40%	60%	8%	24%	66%	2%
Capital Federal	10	20%	80%	0%	10%	90%	0%
General Roca	8	50%	50%	0%	13%	88%	0%
Córdoba	18	17%	83%	6%	6%	89%	0%
Mendoza	12	42%	75%	0%	17%	100%	0%
Rosario	22	32%	68%	0%	14%	86%	0%
Río Cuarto	3	67%	33%	0%	0%	100%	0%
Mar del Plata	5	40%	60%	0%	0%	100%	0%
Resistencia	5	40%	60%	0%	40%	60%	0%
Santa Fe	7	14%	86%	0%	0%	86%	14%
Santa Rosa	2	50%	50%	0%	0%	100%	0%
Tucumán	6	50%	50%	0%	17%	67%	17%
Total	217	36%	64%	4%	19%	75%	2%

ÍNDICE DE ROTACIÓN	4%
Índice de rotación Hombres	2%
Empleados menores a 24 años	0,06%
Empleados entre a 24 y 30 años	0,38%
Empleados entre 30 y 50 años	1,11%
Empleados mayores a 50 años	0,04%
Índice de rotación Mujeres	3%
Empleadas menores a 24 años	0,12%
Empleadas entre 24 y 30 años	0,44%
Empleadas entre 30 y 50 años	2,22%
Empleadas mayores a 50 años	0,04%



DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL TRABAJO

CAPACITACIÓN PRESENCIAL



PUESTOS	CANTIDAD	HORAS CAPACITACIÓN	HORAS PROMEDIO
Puestos ejecutivos hombres	2	99	50
Puestos ejecutivos mujeres	5	103	21
Puestos gerenciales hombres	0	0	0
Puestos gerenciales mujeres	0	0	0
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	15	321	21
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	16	325	20
Total	38	848	22,3

GÉNERO	CANTIDAD	TOTAL HS.	PROMEDIO HS.
Femenino	21	426	20,3
Masculino	17	422	24,8
Total	38	848	45,11

EDAD	CANTIDAD	MUJERES	VARONES	HORAS MUJERES	HORAS VARONES	TOTAL HORAS	PROMEDIO HORAS	PROMEDIO HS. MUJERES	PROMEDIO HS. VARONES
Menos de 24	6	4	2	61	65	126	21	15,25	32,5
Entre 24 y 30	7	4	3	61	69	130	18,57	15,25	23
Entre 30 y 50	25	17	8	304	288	592	23,68	17,88	36
50 en adelante	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	38	21	17	426	422	848	63,25	48,38	91,5



CAPACITACIÓN VIRTUAL

PUESTOS

	CANTIDAD	MINUTOS CAPACITACIÓN	MINUTOS PROMEDIO
Puestos ejecutivos hombres	3	25	8,33
Puestos ejecutivos mujeres	13	122	9,38
Puestos gerenciales hombres	1	20	20
Puestos gerenciales mujeres	-	-	-
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	117	373	3,19
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	203	600	2,95
Total	337	1.140	43,86

GÉNERO

	CANTIDAD	TOTAL MIN.	PROMEDIO MIN.
Mujeres	185	682	3,68
Varones	152	458	3,01
Total	337	1.140	6,70



EDAD

	CANTIDAD	MUJERES	VARONES	MINUTOS MUJERES	MINUTOS VARONES	TOTAL HORAS	PROMEDIO MINUTOS	PROMEDIO MIN. MUJERES	PROMEDIO MIN. VARONES
Menos de 24	6	4	2	18	11	29	5	4,5	6
Entre 24 y 30	128	72	56	206	123	329	3	2,86	2
Entre 30 y 50	203	109	94	458	324	782	4	4,20	3
50 en adelante	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	337	185	152	682	458	1.140	11	12	11

SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL AFILIADO

GESTIONES DE “MI SALUD ON LINE” DURANTE EL EJERCICIO POR GRUPO DE INTERÉS

	AFILIADOS	EMPRESAS	INTERMEDIARIOS	PRESTADORES
Julio 2019	47.611	180	14.627	42.866
Agosto 2019	51.881	169	15.717	46.112
Setiembre 2019	59.432	147	15.553	46.305
Octubre 2019	59.496	237	16.248	48.612
Noviembre 2019	55.192	189	14.649	44.215
Diciembre 2019	54.518	50	14.834	37.439
Enero 2020	64.335	74	15.988	40.305
Febrero 2020	58.116	64	12.581	37.420
Marzo 2020	61.560	62	12.952	31.466
Abril 2020	53.805	89	11.224	17.407
Mayo 2020	55.741	83	12.901	23.888
Junio 2020	3.596	6	967	1.670

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN CONSUMOS EDIFICIO SUCURSAL SUNCHALES



Energía Eléctrica (GJ)

3.736,8



Gas (GJ)

76,9



Agua Corriente (m³)

3.302

INFLUENCIA E IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

La tabla a continuación presenta los estándares de la iniciativa Global Reporting Initiative (GRI) que utilizamos para rendir cuentas sobre los temas materiales actualizados. Para aquellos temas que no se pudo establecer relación, siguiendo las recomendaciones de los lineamientos GRI, creamos estándares propios con KPI's específicos que permitan mostrar la evolución de

la gestión de dicho tema material en el tiempo. Los estándares propios están marcados en negrita. A su vez, mostramos el impacto que cada tema material tiene sobre nuestros grupos de interés.



Tema material incorporado en el Análisis de Materialidad 2020

TEMAS MATERIALES DE PREVENCIÓN SALUD

ESTÁNDARES RELACIONADOS

IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS

Posicionamiento de marca/desarrollo del negocio: Nos propusimos ser una empresa de medicina prepaga más accesible, simple y rápida. Tecnológica pero muy amigable. Nuestro objetivo es crear soluciones basadas en tecnología, para facilitar la vida de nuestros afiliados y así alcanzar su satisfacción y recomendación.

Prevención del fraude: Implementamos herramientas para alertar situaciones de indicios de fraude. Concientizamos a nuestros colaboradores sobre estos riesgos, en particular el falseamiento de Declaración Jurada de salud, el fraude más común para la Compañía.

Fidelización de prestadores y alianzas estratégicas: Para brindar un servicio más eficiente es importante generar un vínculo cercano con los prestadores, quienes constituyen la red de servicios a los afiliados y, por lo tanto, resultan un aliado estratégico para nuestra empresa.

Compromiso con la transparencia y rendición de cuentas: Promovemos una cultura de transparencia y rendición de cuentas. Nuestra conducta personal y profesional se rige por el Código de Ética que vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa; comunica nuestros valores; determina el uso de los bienes y la información; la solución a los conflictos de interés y la prevención de la corrupción.

GRI 201: Desempeño económico 2016

GRI 205: Anticorrupción 2016

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

GRI 204: Prácticas de adquisición 2016

GRI 205: Anticorrupción 2016

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016





TEMAS MATERIALES DE PREVENCIÓN SALUD

Promoción de criterios de sustentabilidad en la red de prestadores: Proyectamos acompañar a nuestros prestadores en temáticas relacionadas con la gestión sustentable del negocio y trabajar conjuntamente para garantizar el cumplimiento de los estándares relacionados con los principales temas de responsabilidad corporativa.

Innovación en el modelo de atención en salud: La salud digital es el nuevo ahora y está dando forma a la atención médica del futuro. Identificamos necesidades y actualizamos nuestra oferta de productos y servicios con la integración de la atención online-offline ante los requisitos de nuestros afiliados, que evolucionan constantemente con las mega tendencias e innovaciones tecnológicas, siempre en el marco de respeto por los DDHH y el ambiente en que operamos. En Prevención Salud trabajamos con un modelo operativo ágil que implementa tecnologías de la información desde la planificación hasta la ejecución. Además, formamos y capacitamos a nuestros públicos internos en metodologías ágiles.

Ciberseguridad y confidencialidad de la información: Desde Prevención Salud entendemos la importancia de crear conciencia en nuestros colaboradores sobre el riesgo del manejo no responsable de los datos de la salud de nuestros afiliados, y por eso desarrollamos capacitaciones para garantizar la protección de los datos y prevenir su monetización. Ante el avance de la tecnología y la digitalización de las operaciones, la protección de los datos de nuestros asociados y de los procesos clave de negocio es una prioridad estratégica.

Condiciones de trabajo y protección social: Abogamos por el respeto de los derechos básicos de nuestros colaboradores, garantizando un nivel de vida digno, y brindándoles oportunidades de crecimiento y desarrollo familiar y social, en un marco de tratamiento equitativo y condiciones laborales justas (forma remota o presencial). Cuidamos que nuestros colaboradores puedan mantener una carrera profesional plena y a la vez ejercer su derecho al cuidado de su familia y el desarrollo de su personalidad.

ESTÁNDARES RELACIONADOS

GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

GRI 418: Privacidad del cliente 2016

GRI 401: Empleo 2016

GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016

GRI 408: Trabajo infantil 2016

GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016

IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS





TEMAS MATERIALES DE PREVENCIÓN SALUD

ESTÁNDARES RELACIONADOS

IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS

Desarrollo humano y formación profesional: Alentamos la capacitación y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores otorgando herramientas que los prepare y motive a enfrentar los grandes desafíos de nuestro sector.

Fomento de hábitos de vida saludable y prevención: La prevención forma parte de nuestra esencia. Ponemos el foco en lo preventivo pues estamos convencidos de que la educación en este sentido es el mejor camino para elevar la calidad de vida de la gente. A partir de distintos programas buscamos innovar en favor de una cultura de la prevención y anticiparnos y acompañar a los afiliados en todo momento.

Diversidad e igualdad de oportunidades: Promovemos acciones y desarrollamos políticas concretas para asegurar que todos los empleados sean tratados de manera justa y sin discriminación, y para que haya oportunidades profesionales equitativas sin ningún tipo de distinción o condición.

Compromiso con el canal de ventas: Desarrollamos nuestro compromiso con el canal de ventas a través del diálogo, las capacitaciones y la participación en estrategias comerciales, aumentando su satisfacción y lealtad.

Satisfacción del cliente y atención de reclamos: Cada año evaluamos los distintos aspectos de nuestro servicio a través de encuestas de satisfacción que nos permiten conocer las necesidades de los afiliados y puntos a mejorar.

Accesibilidad. Disponibilización de la medicina: Nuestros afiliados demandan mayor acceso, transparencia y conveniencia, y por eso ofrecemos múltiples herramientas digitales, como la óptica digital, Mi Salud on line, y el Centro Médico Virtual que facilitan, agilizan sus gestiones y permiten que personas alejadas a los centros urbanos accedan a tecnologías sanitarias de primer nivel.

GRI 404: Formación y enseñanza 2016

E

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016

GRI 413: Comunidades locales 2016

E A PE
CL CV

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

GRI 406: No discriminación 2016

E

Satisfacción del canal de ventas y clientes (I)

CV

Satisfacción del canal de ventas y clientes

E A PE CV

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

GRI 413: Comunidades locales 2016

A PE CL



TEMAS MATERIALES DE PREVENCIÓN SALUD

Promoción del derecho a la salud y calidad de vida: Nos comprometemos a trabajar por el bienestar de las personas, poniendo foco en lo preventivo, entendiendo que se trata de la estrategia más efectiva para elevar la calidad de vida de la gente.

Empoderamiento del paciente a través de la accesibilidad a la información: La mayoría de las gestiones de nuestra prepaga pueden realizarse de manera virtual a través de la plataforma Mi salud online, lo que permite a los afiliados gestionar y tener acceso a la información sobre los trámites realizados. A su vez, garantizamos una comunicación clara y transparente de la información otorgada, las condiciones de contratación, y el alcance de la cobertura.

Contención y acompañamiento al afiliado y a su familia: Garantizamos una experiencia única y distintiva con foco en la contención de nuestros clientes, para mantener y fortalecer su lealtad brindando acompañamiento emocional.

Prevención en la salud y promoción de hábitos saludables en la infancia: Siendo la prevención nuestro sello y la salud el principal derecho por el que velamos, los niños son uno de nuestros públicos más importantes ya que la calidad de vida de una persona depende en gran medida de los hábitos saludables que esta traiga desde su infancia. Por ello, educamos a niños y jóvenes en hábitos de alimentación y de una vida saludable a través de diferentes herramientas.

Cooperación con el sector público para avanzar la agenda en salud: Formamos alianzas resilientes con el sector público para impulsar la agenda de salud en momentos de crisis como la pandemia, pero también para impulsar temáticas como la donación de sangre, vacunación, la promoción de la lactancia materna y acciones preventivas.

ESTÁNDARES RELACIONADOS

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018
GRI 413: Comunidades locales 2016
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016

GRI 417: Marketing y etiquetado 2016

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016

GRI 413: Comunidades locales 2016

Cooperación con el sector público para avanzar con la agenda en salud

IMPACTO EN GRUPOS DE INTERÉS



TEMAS MATERIALES DE
PREVENCIÓN SALUD

Cuidado del medio ambiente como contribución a la salud humana: Buscamos tanto minimizar los impactos ambientales, reducir la utilización de recursos y la contaminación, como trabajar sobre los impactos que los cambios del ambiente puedan tener en la salud de las personas.

Conformidad ambiental de los servicios: Desarrollamos estrategias para impulsar un uso más responsable y eficiente de los recursos y así reducir el impacto de nuestros productos y actividades en el medio ambiente (cartilla virtual, factura electrónica, receta digital, etc.).

Concientización sobre el cuidado del medio ambiente: El camino para mitigar los daños al ambiente y alcanzar los objetivos propuestos por Naciones Unidas requiere de alianzas y esfuerzos conjuntos de distintos grupos de interés. Por eso en nuestra esfera de influencia dialogamos sobre esta temática y promovemos estilos de vida y de producción más sostenibles.

ESTÁNDARES
RELACIONADOS

GRI 301: Materiales 2016

GRI 302: Energía 2016

GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016

GRI 404: Formación y enseñanza 2016

GRI 413: Comunidades locales 2016

IMPACTO EN GRUPOS
DE INTERÉS

Referencias: **E** Empleados; **A** Afiliados; **PE** Prestadores; **P** Proveedores; **G** Gobierno; **CL** Comunidades Locales; **M** Medioambiente; **CV** Canal de venta.

ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE 2019/2020

Este es el quinto Reporte de Sustentabilidad del Prevención Salud, empresa de Sancor Seguros, que corresponde al período comprendido de julio 2019 a junio 2020.

Tanto este Reporte como el Proceso de RSE se basan en los siguientes lineamientos:

- Guía GRI Standards (Iniciativa de Reporte Global) Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. www.globalreporting.org
- Pacto Global de Naciones Unidas – COP (Comunicación para el Progreso) Activa. <https://pactoglobal.org.ar/>
- El Reporte está estructurado siguiendo las 7 Materias Fundamentales de la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000. www.iso.org/iso/social_responsibility
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y Metas 2030 a través de su herramienta –SDG Compass Guide 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD). www.un.org/sustainabledevelopment/es/
www.sdgcompass.org
- Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Save the Children y Pacto Global. www.unicef.org
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU) www.unwomen.org
- Serie AA1000 de AccountAbility (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018 y AA1000SES – Diálogo con grupos de interés). www.accountability.org

Nuestro principal objetivo al rendir cuentas es dar a conocer los avances que realizamos en cada tema material identificado. Los lineamientos internacionales que utilizamos son solo una fuente de contribución para enriquecer esta gestión de sustentabilidad.

En este Reporte realizamos el análisis de la correspondencia entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Asuntos de la Norma Internacional ISO 26000 y las acciones desarrolladas en el Proceso de RSE. Para ello, nos basamos en una herramienta de comparación de dicha Norma con las Metas 2030 de los ODS. El resultado se da a conocer a través de las referencias con los números y colores correspondientes a los logos ODS, que se han colocado en esta publicación en las diferentes secciones, aludiendo a cómo estamos trabajando estos compromisos.

CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Derechos humanos
Asunto 4: Resolución de
reclamaciones.



Fax / Línea sin cargo: **0800-444-2850**



Correo electrónico: RSE@gruposancorseguros.com



facebook.com/PrevencionSaludOficial



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

Prevención Salud

de SANCOR SEGUROS

NUESTROS REPORTES DE SUSTENTABILIDAD ANTERIORES



CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

www.prevencionsalud.com.ar

info@prevencionsalud.com.ar

Línea de consultas generales: 0810 888 0010

Línea de emergencias 24 hs: 0800 444 0000

Línea directa: 03493 428700

Línea de Atención a prestadores: 0810 555 1055

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

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Reporte de Sustentabilidad 2019/2020 en versión digital, disponible en www.prevencionsalud.com.ar. Distribución: gratuita

 facebook.com/PrevencionSaludOficial

 instagram.com/PrevencionSaludOficial

 linkedin.com/company/prevención-sa

AGRADECIMIENTOS:

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

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

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

Sunchales, junio 2021.