

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2020/2021

6 años de Proceso de Responsabilidad Social Empresaria  
para una Gestión 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



La medicina prepaga  
que se adapta a vos.

**Prevención Salud**  
de SANCOR SEGUROS

# MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

## CARTA DEL PRESIDENTE

Al cierre de ejercicio 2020/2021, el contexto nacional y mundial estaba transformado por las consecuencias de la pandemia del Covid-19. Un contexto de angustia porque todos nos vimos afectados por la pérdida o enfermedad de algún familiar, la soledad del aislamiento, y/o pérdidas económicas. Esta realidad nos obligó a enfocarnos en la salud de las personas, que siempre es lo realmente importante, pero esta vez más que nunca confirmamos que cuidar la salud propia y la de los seres queridos es una cuestión prioritaria.

Como empresa de medicina Prepaga, esta situación nos involucra de lleno y nos ha llevado a concentrarnos no solo en brindar un servicio de calidad a nuestros afiliados, sino también a buscar nuevas formas de dar respuestas ágiles, innovadoras y resilientes como el acompañamiento personalizado del Personal de Contención a los clientes que dieron positivo de COVID.

En tal sentido, continuamos potenciando el proyecto transformacional CRIO, mejorando las gestiones del sitio Mi Salud Online, e innovando tanto en beneficios para los afiliados, como en los programas preventivos que alcanzan a la comunidad.

En función de las situaciones complejas que fueron ocurriendo, en el ejercicio pasado habíamos realizado una revisión de los temas materiales para la sustentabilidad de la empresa, priorizando algunos de ellos en relación a las tendencias del sector de la salud. Durante 2020/2021, ampliamos esta priorización realizando una encuesta interna entre fun-

cionarios, colaboradores y vendedores, que nos permitió ampliar nuestra mirada acerca de los temas críticos y relevantes para la gestión de la sustentabilidad del negocio, así como mejorar la identificación de los temas de la Agenda Mundial a los que podemos contribuir con dicha gestión.

En el presente Reporte rendimos cuentas acerca de esta doble respuesta, asociando los capítulos con los temas materiales del negocio implicados, y con los ODS a los que contribuimos o podemos contribuir. Asimismo, respondemos a los lineamientos internacionales con los que venimos trabajando prácticamente desde el inicio: ISO 26000; AA1000; Global Reporting Initiative, y a los compromisos con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres y los Principios Empresariales y Derechos del Niño.

Por último, este documento constituye también nuestra Comunicación anual para el Progreso, en respuesta al compromiso asumido en 2015 con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, en cuanto a Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Los invitamos a conocer a través de este documento, un panorama de nuestra gestión de la sustentabilidad, y de los compromisos asumidos a futuro.



Carlos Ingaramo  
Presidente



# INDICE

▶ **CAPÍTULO 01**  **COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

▶ **CAPÍTULO 02**  **GOBIERNO DE LA EMPRESA**

▶ **CAPÍTULO 03**  **PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO**

▶ **CAPÍTULO 04**  **PRÁCTICAS LABORALES**

▶ **CAPÍTULO 05**  **ASUNTOS DE CONSUMIDORES**

▶ **CAPÍTULO 06**  **PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS**

▶ **CAPÍTULO 07**  **PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO EN LA COMUNIDAD**

▶ **CAPÍTULO 08**  **CUIDADO DEL AMBIENTE**

▶ **CAPÍTULO 09**  **INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE**

Anexo 

## 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: 

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 reenvían 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: 

# 1

## COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

- PERFIL DE LA EMPRESA
- ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD
- DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
- CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS



3 5 10 12 16 17

## PERFIL DE LA EMPRESA

### TM POSICIONAMIENTO DE MARCA



227

EMPLEADOS



236

VENDEDORES



211.799

AFILIADOS



103.154

PRESTADORES

Somos la empresa de medicina prepaga de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., creada en 2014 para brindar específicamente prestaciones de salud a nuestros afiliados, en los términos de la Ley N° 26.682.

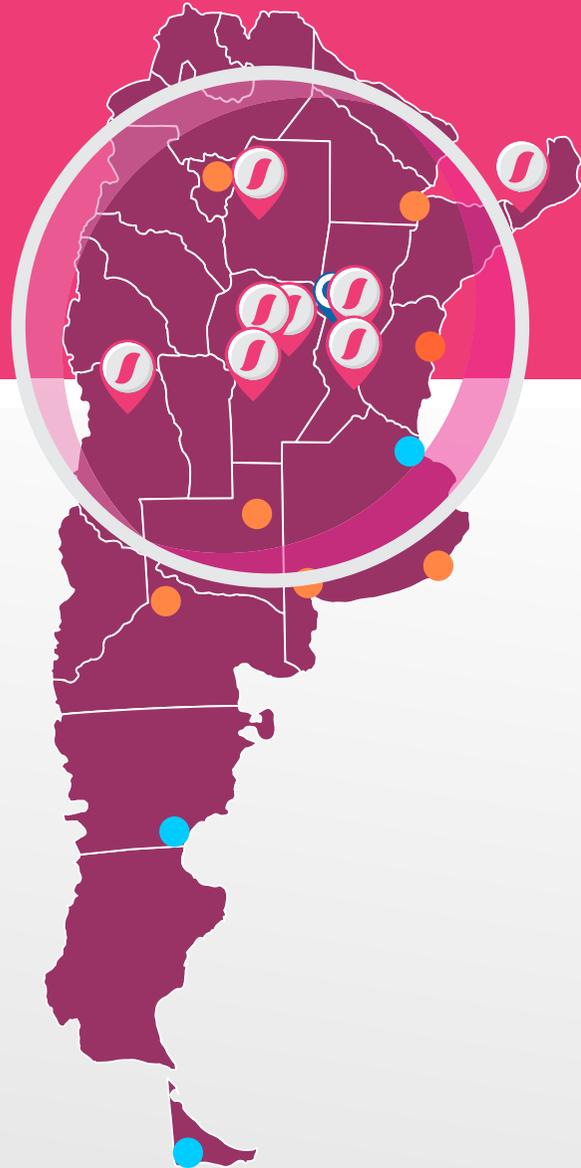
Con tan solo 7 años de vida en un mercado de medicina privada muy atomizado, sabemos que tenemos muchos desafíos por delante y vemos en ello una oportunidad, sobre todo porque hemos decidido trabajar con el paradigma de la sustentabilidad desde el inicio. Por eso buscamos ofrecer **planes y soluciones reales, relevantes y sostenibles en el tiempo.**

En tal sentido, durante el ejercicio continuamos traba-

jando para aumentar el nivel de conocimiento de nuestra empresa y su vínculo con Sancor Seguros entre los grupos de interés, y también los atributos que hacen a nuestra identidad: **una marca joven, tecnológica y humana.**

Somos una prepaga nativa digital, por eso -y aún más en el contexto de pandemia- continuamos desarrollando **servicios que simplifican las gestiones de nuestros afiliados**, como el Consultorio Médico Virtual, la Receta Digital, la cobertura de consultas virtuales de psicología y psiquiatría, una mayor flexibilidad en la actualización de las situaciones terapéuticas y fácil acceso a la credencial digital. Ampliar en Capítulo 5.

## PRESENCIA EN EL PAÍS



# 36

OFICINAS, SEDES Y  
DELEGACIONES DEL  
GRUPO SANCOR  
SEGUROS



# 6

OFICINAS PROPIAS  
DE PREVENCIÓN  
SALUD



# 21.55%

DE CRECIMIENTO DE  
CARTERA RESPECTO DEL  
EJERCICIO ANTERIOR



# 3%

DE PARTICIPACIÓN  
DEL MERCADO (TOP  
TEN DE PREPAGAS)



### OFICINAS EXCLUSIVAS PREVENCIÓN SALUD

Posadas (Misiones)  
Córdoba (Córdoba)  
Mendoza (Mendoza)  
Santa Fe (Santa Fe)  
Rosario (Santa Fe)  
Río Cuarto (Córdoba)  
Santiago del Estero  
(S. del Estero)



### CASA CENTRAL

Sunchales (Santa Fe)



### SUCURSALES

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



### DELEGACIONES

Bahía Blanca (Bs. As.)  
Mar del Plata (Bs. As.)  
Resistencia (Chaco)  
Gral. Roca (R. Negro)  
Concordia (Entre Ríos)  
Santa Rosa (La Pampa)  
Tucumán (Tucumán)

### OFICINAS

### COMERCIALES

# ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Desde nuestro origen adoptamos el modelo de gestión del desarrollo sostenible del Grupo Sancor Seguros, a través de una Estrategia de Sustentabilidad y un Proceso de Responsabilidad Social Empresaria. Se trata de un proceso sistemático anual, transversal a toda la organización y que, a través del presente Reporte, nos permite registrar, comparar y medir la mejora continua y el impacto en cuanto a los temas relevantes para la sustentabilidad del negocio.

La **Estrategia de Sustentabilidad** corresponde a todo el Grupo Sancor Seguros y, en nuestro caso, contribuimos directamente a uno de sus cinco pilares:

Para conocer más sobre nuestro Proceso de RSE consultar el Capítulo 9. 



**Diálogo**  
con los  
grupos de  
interés

En cada ciclo del Proceso de RSE partimos de escuchar las expectativas de alguno/s de nuestros grupos de interés, y a partir de allí proponer acciones de mejora en relación a las temáticas detectadas como más relevantes.



**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 nuestros clientes como para todos los aliados.



**Generación  
de valor**  
a través del conoci-  
miento, fortaleciendo  
el desarrollo  
científico

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



**Sistematización y  
Medición del  
desempeño**  
económico, social  
y ambiental

Desde que comenzamos la rendición de cuentas en 2015, nos basamos en la experiencia del Grupo Sancor Seguros, y utilizamos algunos lineamientos internacionales.

# Ciudadano SUSTENTABLE

Para materializar esta Estrategia de Sustentabilidad, contamos con el **Programa "Ciudadano Sustentable"** como propuesta integral en la búsqueda de generar un cambio no sólo con nuestros clientes sino en toda la sociedad, alineando la estrategia del negocio a las preocupaciones mundiales y a una agenda de trabajo global. El programa cuenta con cinco ejes de acción, y desde Prevención Salud trabajamos principalmente en los dos más cercanos al negocio, a través de acciones de prevención.



## MATERIALIDAD: LOS TEMAS RELEVANTES DEL NEGOCIO



**76** COLABORADORES;

Participaron de la encuesta:

**17** VENEDORES;

**12** JEFES

**3** GERENTES

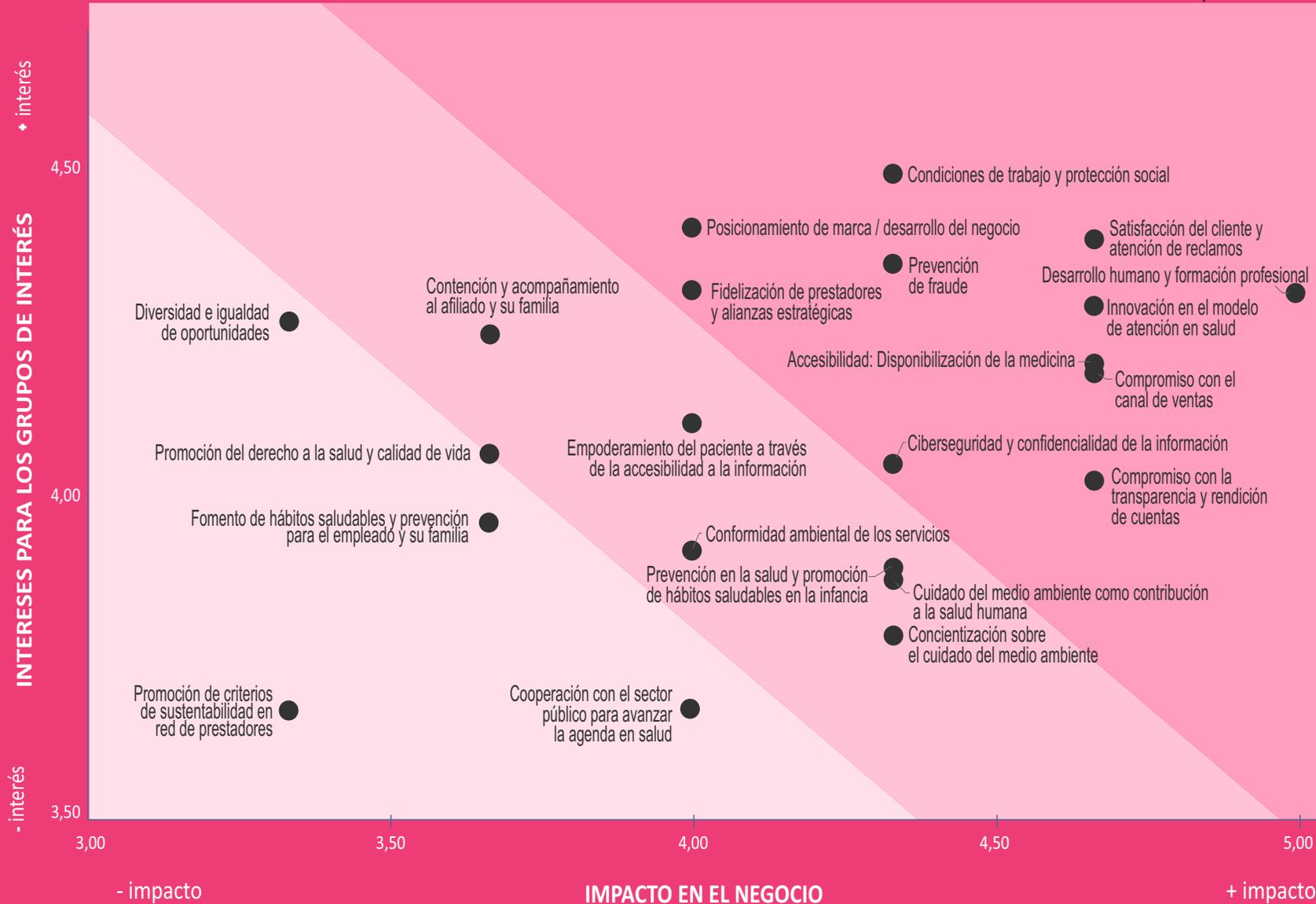
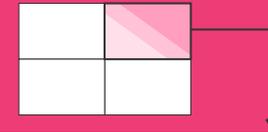
Los temas materiales de Prevención Salud son la base fundamental de la gestión de Sustentabilidad. Su gestión y progreso nos permiten avanzar en el desarrollo sostenible de nuestro negocio, identificando riesgos y oportunidades. Como toda herramienta de gestión, la Matriz de materialidad se ve afectada por los cambios de contexto tanto internos, como la transformación de la compañía, como externos, con el surgimiento de la pandemia.

Debido a esto, hace un año repensamos y revisamos junto a la alta gerencia cuáles son las temáticas críticas y relevantes para el desarrollo sostenible de nuestro negocio. Continuando con este ejercicio, lanzamos una encuesta interna con el objetivo de priorizar dichos temas estratégicos, y con sus resultados armamos la siguiente **Matriz de materialidad**, que presenta en el eje horizontal la mirada de las gerencias, y en el eje vertical la de nuestros colaboradores.

**La Matriz de materialidad de Prevención Salud es 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.**

**El desafío a futuro es ampliar el alcance de esta encuesta, abriendo la consulta a todos nuestros grupos de interés cuyo punto de vista enriquece nuestra gestión.**

# MATRIZ DE MATERIALIDAD



# DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



## DIÁLOGO CON CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES

En abril se realizó una encuesta de "Salud marcara" de la medicina prepaga en Argentina, para ver cómo performaba nuestra marca en términos de notoriedad dentro del entorno competitivo. En mayo llevamos adelante una encuesta de satisfacción en base a la experiencia de los clientes. Ampliar en Capítulo 5.



**2.400**

PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA DE SALUD MARCARIA



**1.386**

AFILIADOS RESPONDIERON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



**108**

PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA DE MATERIALIDAD



**+386.600**

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

## DIÁLOGO CON COLABORADORES

Ante la realidad desafiante, que nos exige tanto a las personas como a las empresas aprender a adaptarnos continuamente a un contexto incierto, quisimos reforzar una comprensión más integral de los problemas críticos para la sostenibilidad y la responsabilidad de nuestro negocio.

Por eso, a un año de la redefinición de algunos de los temas materiales del negocio, invitamos a los colaboradores de la empresa a responder una encuesta para priorizar dichos temas estratégicos para la sustentabilidad de Prevención Salud. Ver los resultados en la sección Materialidad.



## DIÁLOGO CON LA COMUNIDAD

Implementamos diferentes acciones vinculadas a consejos preventivos e información sobre el servicio en nuestras redes sociales: Instagram Live con especialistas y profesionales de la salud; concursos; acciones de Social Media Marketing, entre otros.

### Facebook:

Fans: **346.480**  
Alcance total: **5.927.827**  
Interacciones: **94.027**



### Linkedin:

Seguidores: **4.872**  
Impresiones totales: **67.199**  
Interacciones: **1.474**

### Instagram:

Seguidores: **26.580**  
Alcance total: **5.282.346**  
Interacciones: **62.049**

### YouTube:

Suscriptores: **8.679**  
Visualizaciones: **124.635**

# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 DE NACIONES UNIDAS

Desde su lanzamiento en 2015, estamos comprometidos con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, para sumar nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, principalmente en las metas más vinculadas al core de nuestro negocio.

**Tras dos años donde la salud fue el foco principal de atención debido al COVID y sus conse-**

**cuencias, entendemos que más que nunca nuestro rol es gestionar accesibilidad a soluciones de salud, en todos los sentidos: tecnológico, geográfico, en calidad, en complejidad y empatía.**

A continuación, presentamos indicadores que reflejan las prioridades del negocio y que convergen con las de la Agenda mundial, evidenciando nuestra contribución.

**21,55%** de crecimiento de cartera respecto del ejercicio anterior.

**605.230** gestiones realizadas en mi salud online. **52%** más respecto al ejercicio anterior.

**2.302** afiliados con seguimiento y contención por COVID positivo.

**+1.100** donantes de sangre, médula ósea y plasma desde el inicio del programa "Sumá chances de vida".

**+1.500** trabajadores participaron en los eventos de "Somos lo que comemos".

**2.828** acompañamientos en internaciones.

**152** vacunas antigripales a empleados y **256** vacunas a familiares.

**\$9.476.802.828** de valor económico directo distribuido.

**227** colaboradores. **4%** de índice de rotación laboral.

**221** vendedores directos.

**71%** de colaboradores afiliados a sindicato.

**66,5%** de empleados conforman el Comité Mixto de Higiene y Seguridad de la Prov. de Santa Fe.

**91.520** afiliadas mujeres (50,47% del total de clientes).

**64%** del personal y **48%** del cuerpo de ventas son mujeres.

**65%** del personal capacitado en el ejercicio son mujeres.

**+ 378.900** personas alcanzadas en redes con "Un toque de conciencia".

**2.210** afiliadas controladas desde el inicio del programa "Un toque de conciencia".

**1.000** afiliadas embarazadas invitadas a participar del webinar sobre lactancia.

**103.154** prestadores para brindar atención a los afiliados.

**19** Referentes de atención a prestadores en todo el país.

**Alianzas:** Pacto Global de Naciones Unidas / INCUCAI / ACAMI / AMESS.

**386.600** seguidores de las redes sociales.

**+650** Productores de seguros alcanzados con capacitaciones en 29 localidades.

**68%** de reducción de residuos en relación al ejercicio anterior.

**154kg** de credenciales plásticas recicladas.

**97%** de afiliados titulares adheridos a despacho electrónico.

**6** Comunicaciones para el Progreso publicadas.

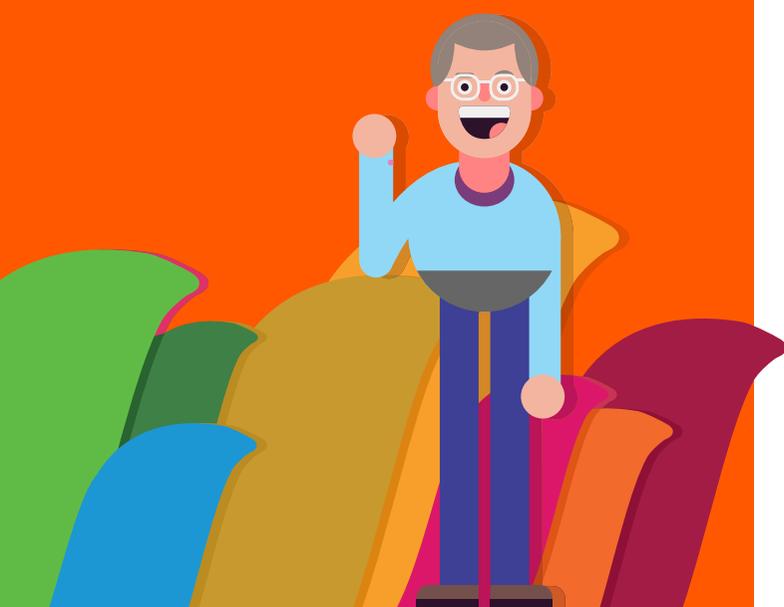
**108** participantes de la encuesta de materialidad.

Para ampliar sobre los criterios de selección de los ODS y las metas a las que contribuimos desde Prevención Salud, ver Capítulo 2, "Contribución de Prevención Salud a la Agenda 2030" del Reporte de Sustentabilidad 2019/2020.

# 2

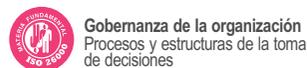
## GOBIERNO DE LA EMPRESA

- ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIAL
- ESTRUCTURA DE RSE
- PARTICIPACIÓN ACTIVA Y TRABAJO CONTINUO

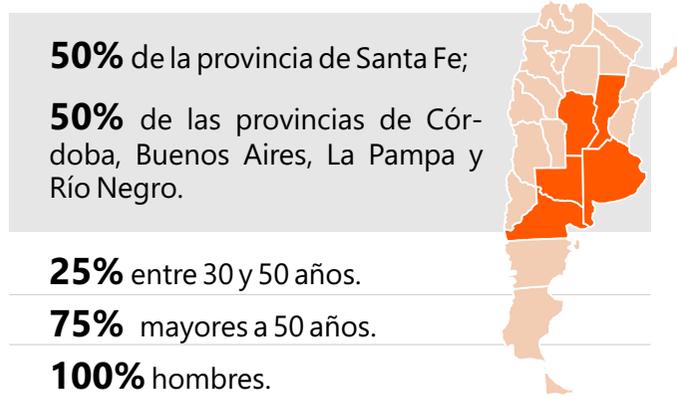


- 1 2 3 4 5 8 10 11 12 13 16 17

## ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA GOBERNANZA EMPRESARIAL



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



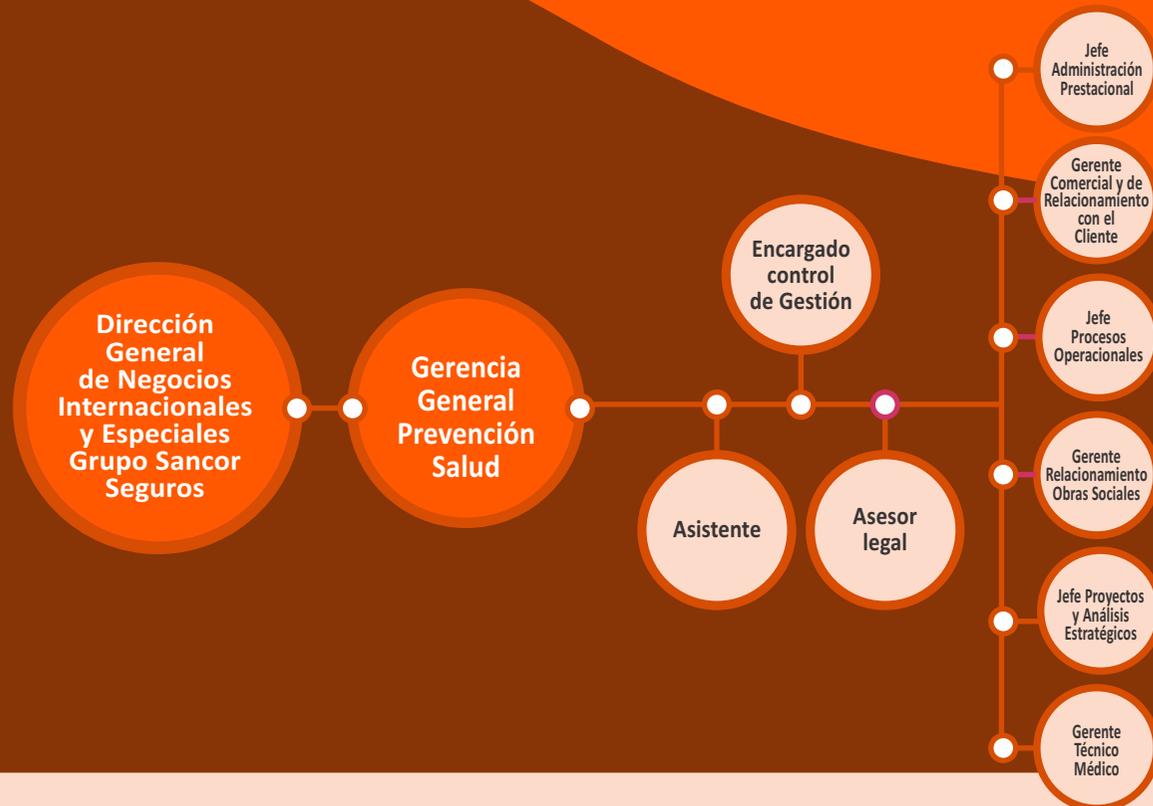
Para ampliar información sobre el Directorio de Prevención Salud, consultar Anexo/capítulo9.

### DIRECTORIO PERÍODO 2020/2021

<b>Presidente</b>	Carlos Ingaramo
<b>Vicepresidente</b>	Raúl Colombetti
<b>Directores titulares</b>	Ulises Mendoza Juan Beltrame Miguel Zazú Horacio Cabrera Gustavo Badosa Alejandro Simón
<b>Directores suplentes</b>	Andrés Cardemil Oscar Colombero
<b>Comisión Fiscalizadora</b>	
<b>Síndicos titulares</b>	Severino Miretti Jorge Meroni Rubén Tosso
<b>Síndicos Suplentes</b>	José Benvenuti Julio Collino Gabriel Daga

## 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 el desarrollo de nuevas oportunidades comerciales, la cotización de planes, la generación de nuevas afiliaciones y la gestión del modelo de atención de Prevención Salud con sus afiliados, potenciando el desarro-

llo de servicios a través de las diferentes plataformas virtuales, promoviendo dentro de la organización una cultura orientada al cliente que se destaque por la calidez humana y cercanía permanente.

**Gerencia Relacionamento con Obras Sociales:** Articula el vínculo con las Obras Sociales, y de esta manera la cobertura de sus beneficiarios, a través de una amplia y calificada red de profesionales del sistema privado de salud. Realiza los procesos operacionales de manera de cumplimentar los aspectos legales vigentes en

cuanto a la prestación de los servicios de salud de los afiliados.

**Gerencia Técnico Médica:** Establece las políticas de cobertura de los planes y realiza la auditoría de las prestaciones y los prestadores desde la mirada técnica y de calidad de 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 caracterizados por un enfoque innovador.

## INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN

### TM INNOVACIÓN EN EL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD



### PROYECTO CRIO

En el último ejercicio continuamos avanzando con este proyecto transformacional de la empresa, iniciado en 2019. Para definir los proyectos estratégicos nos enfocamos en los siguientes puntos:

- Experiencia del afiliado.
- Tecnología.
- Autogestión.
- Automatización.
- Relacionamiento 360°.
- Afiliado digital.
- Gobierno y modelo de datos.
- Experiencia del colaborador.
- Eficiencia operativa.
- Reducción del costo prestacional.
- Capacidad de expansión y crecimiento comercial.

### EJES DE LA INNOVACIÓN

- Implementación de procesos mediante la utilización de robotización y tecnologías de automatización ágil.
- Coordinación metodológica y nuevas dinámicas de trabajo.
- Liderazgo del negocio de iniciativas de mejora continua.
- Desarrollo de competencias y habilidades alineadas al nuevo modelo de negocio centrado en el afiliado.
- Internalización del conocimiento para lograr dinámicas sustentables para la organización a través de capacitación, nuevos modelos de comunicación y trabajo en equipo.
- Instauración de una cultura digital, a partir de acciones específicas orientadas hacia una nueva propuesta de valor innovadora, atractiva, eficiente, eficaz y segura.

Ampliar en Capítulo 5. 

# ESTRUCTURA DE RSE

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



**4** PERSONAS CONFORMAN EL COMITÉ DE RSE



**4** PARTICIPANTES DEL EQUIPO DE GESTIÓN DE RSE



**6** REFERENTES DE RSE EN LAS UN

En el Proceso de RSE participan directamente un Comité de RSE y un Equipo de Gestión de RSE, conformados por personas de diferentes áreas del negocio, con la coordinación y liderazgo de la Gerencia de RSE del Grupo.

Contamos también con Referentes de RSE en cada Unidad de Negocio del país, para que multipliquen la acción. Son gestores y colaboradores del relevamiento de indicadores e información para reportar, y ayudan a detectar oportunidades de mejora en la gestión responsable del negocio en su zona de actuación 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 porque las mismas estén alineadas a la Estrategia de Sustentabilidad y del negocio.

**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 distintas zonas del país, y llevan adelante las acciones planificadas anualmente. Entre los 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 CONTINUO

**TM** COOPERACIÓN CON EL SECTOR PÚBLICO PARA AVANZAR LA AGENDA EN SALUD



## PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Desde 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 seis años presentamos nuestra Comunicación para el Progreso ante Naciones Unidas, a través del 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)

Somos parte de diferentes mesas de trabajo (de salud, de discapacidad, de diversidad sexual) de esta iniciativa 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.

## OBRAS SOCIALES

Prevención Salud mantiene convenios prestacionales con obras sociales a fin de brindar, a sus afiliados, los servicios médico asistenciales de calidad que caracterizan a nuestra empresa, asegurando con ello, la cobertura médica a un mayor número de personas.

## MUNICIPALIDAD DE SUNCHALES

Renovamos el convenio de padrinazgo de espacios verdes de esta localidad, que tiene como objeto la colocación de carteles, cestos de residuos y/u otros mobiliarios a lo largo de dos senderos establecidos como "circuitos saludables".

# 3 PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO

- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- GRUPOS DE INTERÉS DE NUESTRA CADENA DE VALOR
- ANTICORRUPCIÓN



5 8 10 16 17

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### TM POSICIONAMIENTO DE MARCA/DESARROLLO DEL NEGOCIO



DESEMPEÑO ECONÓMICO	2018/2019	2019/2020 (1)	2020/2021
<b>Financiero</b>			
Patrimonio Neto	\$660.329.881	\$ 942.678.678	\$1.182.104.763
<b>Clientes</b>			
Cantidad de afiliados (2)	174.229	177.870	185.291
Facturación Anual	\$3.663.359.686	\$ 6.000.085.327	\$9.548.645.021
<b>Proveedores</b>			
Cantidad (3)	90.558	108.810 (4)	103.154
Facturación (5)	\$2.362.628.764	\$ 4.473.472.075	\$6.781.861.517
<b>Empleados</b>			
Cantidad de Empleados	218	217	227
Remuneraciones y Aportes	\$311.974.859	\$ 653.506.352	\$985.685.368
<b>Sector Público</b>			
Monto total de impuestos de todo tipo abonados (6)	\$203.491.689	\$ 324.196.773	\$488.311.505
<b>Valor Económico</b>			
Valor económico directo creado	\$3.698.823.242	\$5.948.321.103	\$9.498.482.286
Valor económico distribuido	\$3.965.327.043	\$6.411.963.880	\$9.476.802.828
Valor económico retenido	\$-266.503.801	\$-463.642.777	\$21.679.458

- (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) Refiere 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 más y desde septiembre de 2019 se comenzó a trabajar activamente con ABM y actualización de padrones.
- (5) Corresponde a servicios prestacionales.
- (6) Incluye impuestos a las ganancias – quebranto.

## SITUACIÓN DEL MERCADO DE LA SALUD Y CONTEXTO NACIONAL



Durante el ejercicio, la magnitud de la pandemia y sus consecuencias, han afectado a todo el mundo y en especial en los negocios, al Mercado de la Salud. Sin embargo, es importante destacar que en ningún momento el mercado prepago ha dejado de brindar servicios a sus afiliados.

Durante los primeros meses del ejercicio, las restricciones impuestas han generado una fuerte contracción en los niveles de la actividad económica, acentuando la recesión que Argentina viene atravesando en los últimos períodos. Con el correr de los meses y con la progresiva apertura de las actividades, los índices se fueron recuperando, aunque no han logrado alcanzar los niveles previos al inicio de la pandemia.

A pesar de las dificultades generadas por esta coyuntura, fue una **buena oportunidad para que potenciemos los canales de comunicación telefónicos y virtuales con los afiliados**. La venta telefónica y online se convirtieron en aliados estratégico en este contexto, contribuyendo a que la cartera de clientes creciera exponencialmente ya que se incorporaron más de 70 mil afiliados durante este ejercicio.

La devaluación de la moneda también tuvo especial incidencia en los servicios de cobertura de salud prepaga, ya que muchas de las prestaciones brindadas tienen a este componente como determinante de los valores a abonar a los prestadores. En cuanto a los aumentos otorgados por la Superintendencia de Servicios de Salud (SSS), durante el último ejercicio

económico (julio 2020/junio 2021), se han autorizado un total de 25,52% de incrementos en las tarifas, que no han sido suficientes para acompañar la creciente inflación médica del año. En ese sentido, el mercado de salud ha hecho saber a las autoridades las dificultades que provoca rechazar la autorización de ajustes en las cuotas al mismo nivel que aumenta el valor de los servicios médicos, a través de múltiples reuniones entre las partes, como también mediante presentaciones administrativas realizadas ante la autoridad de control. **Este es, sin dudas, uno de los problemas más acuciantes del sistema de salud privado argentino, ya que una desfinanciación del mismo repercute en la calidad del servicio a brindar a los afiliados.**

# GRUPOS DE INTERÉS DE NUESTRA CADENA DE VALOR



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

## GRUPOS DE INTERÉS EN LA CADENA DE VALOR



**VENEDORES DIRECTOS, CUERPO DE VENTAS**  
(Productores de seguros), comercializadoras



**AFILIADOS INDIVIDUALES O CORPORATIVOS**



**COLABORADORES**  
(empleados de Prevención Salud y externos)



**PRESTADORES**  
(clínicas, médicos, odontólogos, profesionales de diferentes especialidades)

## PRESTADORES, UN ESLABÓN CLAVE

FIDELIZACIÓN DE PRESTADORES Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS \ PROMOCIÓN DE CRITERIOS DE SUSTENTABILIDAD EN LA RED DE PRESTADORES



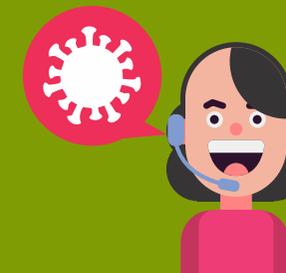
**103.154**

PRESTADORES



**19**

REFERENTES DE ATENCIÓN A PRESTADORES EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO



**+300**

CONTACTOS TELEFÓNICOS/ PRESENCIALES CON PRESTADORES PARA CONFIRMAR LA REALIZACIÓN DE PCR Y TEST RÁPIDO

Para mantener un servicio a la altura de las necesidades de nuestros clientes, es fundamental sostener un vínculo cercano con los prestadores, quienes constituyen la red de servicios a los afiliados. Por eso, durante este ejercicio continuamos reforzando estas alianzas, trabajando en la gestión de respuestas ágiles y eficientes.

PRESTADORES POR RUBRO	2018/2019	2019/2020	2020/2021
 Profesionales	79.450	96.931	91.165
 Clínicas y sanatorios	3.636	3.671	3.305
 Farmacias	6.982	8.053	8.199
 Círculos y Colegios	490	500	485
<b>Total de prestadores</b>	<b>90.558</b>	<b>109.155</b>	<b>103.154</b>

## AUTOGESTIÓN PRESTADORES



**6.917**

PRESTADORES  
CONECTADOS  
AL SITIO DE  
AUTOGESTIÓN



**8.774**

USUARIOS



**2.123.274**

INGRESOS

**62.000**

INGRESOS MENSUALES  
EN PROMEDIO



Profundizamos las mejoras en las funcionalidades del **Sitio de Autogestión para Prestadores** y continuamos con las capacitaciones dirigidas a secretarías y secretarios en el uso del sitio, ya que es una herramienta clave que simplifica su labor diaria.



**3.441.093**

GESTIONES  
REALIZADAS



**125.000**

SOLICITUDES DE  
AUTORIZACIÓN  
MENSUALES EN  
PROMEDIO



**+ 80**

MEJORAS EN  
EL SITIO

Trabajamos en la **reingeniería del sitio de Autogestión Prestadores**, implementando un nuevo framework (para potenciar las posibilidades de expansión), incluyendo mejoras tecnológicas y alineando el estilo al de los otros sitios de Prevención Salud. Permite automatizar el proceso de carga manual de consumos y agilizar considerablemente el proceso de auditoría de facturación.

## AUDITORÍA DE FACTURACIÓN Y PAGOS

En el ejercicio comenzamos con la **liberación automática de pagos** de prótesis, cápi-tas, prestadores y devoluciones. También se está trabajando para la automatización de la confección de órdenes de pagos de presta-dores. Y, en el área de Reintegros, se automa-tizó la habilitación y carga de cuentas banca-rias, lo que implicó un ahorro significativo de tiempo.

### RECLAMOS DE PROVEEDORES INGRESADOS AL CAC

Facturación 2018/2019*	-
Facturación 2019/2020	2.711
Facturación 2020/2021	1.092

\*En ese período no contábamos con el dato diferenciado.



## REFERENTES DE ATENCIÓN A PRESTADORES (RAP)



Presentes en diversos puntos estratégicos del te-rritorio nacional, son el canal de comunicación que genera más cercanía y accesibilidad entre la em-presa y los prestadores, ayudándolos en diferentes gestiones y promoviendo la fidelización.

Funciones del RAP, acciones e indicadores sobre las mismas:

- Atender reclamos y consultas de prestadores: **41.478 consultas y asesoramiento.**
- Fomentar el uso del sistema de validación: **1.682 consultas y asesoramiento.**
- Detectar posibles cortes de servicios y conflictos de complejidad: se recibieron **523 amenazas de corte, evitándose el 85.5% de los mismos.**
- Mantener actualizada la cartilla de su zona: **43.338 actualizaciones** (altas, bajas, modifica-ciones).
- Mantener activa la red, mediante acciones de fidelización: se realizaron **4.836 fidelizaciones.**

## COMPROMISO CON EL CANAL DE VENTAS

### TM COMPROMISO CON EL CANAL DE VENTAS

#### PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A PRODUCTORES

Nos propusimos estar cerca y acompañar a nuestra fuerza de venta a pesar del contexto de aislamiento. Bajo la modalidad virtual, se realizaron capacitaciones enmarcadas en el programa "Encuentros".

El objetivo de este programa de capacitación a distancia es motivar y acompañar a la fuerza comercial de Prevención Salud (Organizadores, Productores, Asesores Comerciales, Comercializadoras).

#### Temáticas:

- Comercial: inducción y proceso de ventas
- Afiliaciones: solicitud y Puente Digital
- Coberturas y reintegros
- Cuentas corporativas
- Autogestión Productores
- Promoción y difusión de nuestros principales materiales/ espacios de comunicación.



# +650

PRODUCTORES  
ALCANZADOS CON  
LAS CAPACITACIONES  
EN 29 LOCALIDADES

#### Nuestros objetivos

Capacitar

Motivar

Activar ventas

Y sobre todo demostrar  
que **estamos cerca.**



# ANTICORRUPCIÓN

## PREVENCIÓN DEL FRAUDE



**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 de Grupo Sancor Seguros**   rige el accionar de todas las empresas que lo conforman, 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. Contempla 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.



### PREVENCIÓN DEL FRAUDE



**564**  
 CASOS DE  
 OMISIONES  
 DETECTADAS

Con los casos de **Falseamientos de Declaración Jurada de Salud** (omisiones de datos), se procede a la rescisión contractual conforme el artículo 9° de la Ley N° 26682. Sin perjuicio de ello, pueden haberse detectado mayor cantidad de casos en los cuales la definición no fue la rescisión, sino otra gestión comercial (como por ej.: ajuste de cuota, quita de descuento, etc.).

Actualmente el procedimiento se gestiona a través de la **“herramienta de falseamiento”**, de Office 365 donde se cargan los datos de los afiliados y la documentación que compruebe el falseamiento y se va derivando mediante flujos a cada sector correspondiente (Área Médica, Comercial y Afiliaciones de la UN, Legales y afiliaciones Corporación), para que estos informen y/o definan sobre cada caso particular.

Esta herramienta permite registrar todos los casos detectados y las definiciones tomadas, como así también establecer los plazos que conllevó el análisis, pudiendo hacer los relevamientos/estadísticas necesarias y evitando la utilización de correos electrónicos en la gestión de los casos.

# 4 PRÁCTICAS LABORALES

- TRABAJO Y RELACIONES LABORALES
- CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL
- SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
- DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN PROFESIONAL



1 3 4 5 8 10 12

## TRABAJO Y RELACIONES LABORALES

TM DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



**75%**

DE COLABORADORES ENTRE 30 Y 50 AÑOS



**64%**

DE COLABORADORES SON MUJERES



**4%**

ÍNDICE DE ROTACIÓN GENERAL



**236**

VENDEDORES DIRECTOS



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



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

Nuestros colaboradores y metodologías de trabajos han cambiado debido al contexto de pandemia: se aplicó la modalidad de teletrabajo, con progresivas vueltas a las oficinas por burbujas y cierres temporales. Esto se llevó a cabo sin mayores inconvenientes, gracias a la inversión en tecnología que lleva realizando la empresa desde sus orígenes, el compromiso de todo el personal y la capacidad de adaptación que tiene Prevención Salud, por ser una empresa joven y nativa digital.

## INDICADORES LABORALES (1)

CATEGORÍAS	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Cantidad de empleados	218	217	227
Porcentaje de mujeres	64%	65%	65%
Porcentaje de hombres	36%	35%	35%
Puestos ejecutivos mujeres	64%	59%	59%
Puestos ejecutivos hombres	36%	41%	41%
Puestos gerenciales mujeres	40%	50%	50%
Puestos gerenciales hombres	60%	50%	50%
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	64%	34%	34%
Puestos no gerenciales / ejecutivos hombres	36%	66%	66%

REPRESENTACIÓN SINDICAL	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Colaboradores afiliados al Sindicato	44,0%	72%	71%
Colaboradores no afiliados al Sindicato	56,0%	28%	29%
Colaboradores en Convenio	98,0%	95%	95%
Colaboradores fuera de Convenio	2,0%	5%	5%

(1) 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. 

### Programa “Mi primer empleo”

Durante el ejercicio, debido a la pandemia, no hubo contrataciones bajo este programa destinado a los hijos de empleados que hayan terminado sus estudios secundarios y tengan entre 17 y 21 años, ya que debido a la pandemia se consideró que no estaban dadas las condiciones para hacer un buen acompañamiento en la primera experiencia laboral.

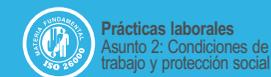


### VENDEDORES DIRECTOS

Los empleados que se desempeñan en estos puestos tienen un régimen diferente de salario y de beneficios con relación a los empleados de planta, ya que son puestos que están encuadrados bajo contratos especiales asociados al cumplimiento de objetivos comerciales.

PUESTO	2018-2019			2019-2020			2020-2021		
	CANTIDAD	% MUJERES	% HOMBRES	CANTIDAD	% MUJERES	% HOMBRES	CANTIDAD	% MUJERES	% HOMBRES
Supervisor de ventas	15	36%	64%	15	60%	40%	15	36%	64%
Vendedor	221	48%	52%	185	53%	47%	221	48%	52%
<b>Total</b>	<b>236</b>			<b>200</b>			<b>236</b>		

# CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL



## FOMENTO DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE Y PREVENCIÓN PARA EL EMPLEADO Y SU FAMILIA



El programa de Beneficios "SOMOS" alcanza a los empleados de todas las empresas del Grupo y cuenta con diferentes pilares de acuerdo con el tipo de beneficio.

### BENEFICIOS AL PERSONAL



#### 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



**5** LICENCIAS POR PATERNIDAD  
**6** LICENCIAS POR MATRIMONIO  
**12** LICENCIAS POR MATERNIDAD  
**27** SOLICITUDES DE VIERNES FLEX  
**620** PEDIDOS DE HORAS DEL MES



#### BIENESTAR

salud física, mental, espiritual y emocional de los colaboradores.

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



**323** VACUNAS ANTIGRIPALES A EMPLEADOS Y FAMILIARES  
**5** EMPLEADOS UTILIZAN EL GIMNASIO DE SUNCHALES



#### ASISTENCIA

apoyo económico para colaboradores

- 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



**219** EMPLEADOS ACTIVOS AFILIADOS A AMESS.  
**72** BENEFICIOS ECONÓMICOS AMESS  
**4** BECAS ICES PARA HIJOS DE EMPLEADOS



#### FESTEJOS

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



#### SORPRESAS

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

## ASOCIACIÓN MUTUAL EMPLEADOS DE SANCOR SEGUROS



**219**  
AFILIADOS  
ACTIVOS

La Mutal ofrece a todos los colaboradores de las empresas del Grupo, la posibilidad de ser socios y acceder a un **Fondo Compensador de Jubilaciones y Pensiones** para cuando 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:

- **Préstamos:** hipotecarios, personales a sola firma, especiales por enfermedad.
- **Beneficio Adicional** por: Jubilación, Retiro por Invalidez y Pensión por Fallecimiento.
- **Asignación** por diferentes situaciones familiares, a saber:

TIPO DE ASIGNACIÓN	CANTIDAD
Ayuda maternal	55
Por Nacimiento o adopción	11
Asignación por matrimonio	4
Por hijos con discapacidad	1
Estudios universitarios	1
Fallecimiento de familiar	0

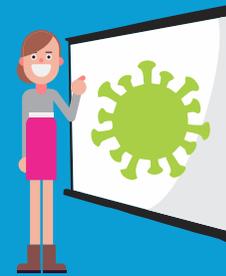
### PORCENTAJE DE DESCUENTO PARA EL APOORTE A AMESS

APORTE AMESS (asociado a la edad sobre el salario bruto liquidado)	APORTE
hasta 26	1,0%
26 a 35	1,5%
36 a 45	2,0%
46 a 55	3,0%
56 en adelante	4,0%

# SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Para mantener las mejores condiciones de higiene y seguridad en cada puesto de trabajo y en todo momento, velando por la seguridad del personal, el resguardo de los bienes patrimoniales y la imagen institucional, nos sumamos a las acciones coordinadas por el área de Higiene, Seguridad y Medioambiente del Grupo:

- Relevamientos de condiciones de H&S de los Establecimientos.
- Mantenimientos de los Sistemas de Detección y Extinción de Incendios.
- Brigadistas en los edificios.
- Áreas Cardioprotegidas.
- Programa "Compromiso con el medioambiente".
- Charlas virtuales sobre "Covid y sus efectos".



**+400**

ASISTENTES A CHARLAS SOBRE COVID (Empleados de todas las empresas del Grupo Sancor Seguros)



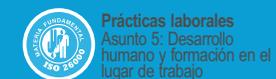
## SINIESTROS LABORALES

ÍNDICE DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Cantidad de empleados	145	82	227
Número de accidentes	2	0	2
Enfermedades profesionales	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	15	0	15
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,103	0,000	0,0661
Número de víctimas mortales	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes	13,8 x mil	0,0 x mil	8,8 x mil

COMITÉ MIXTO PROVINCIA SANTA FE	CANTIDAD	TOTAL	% SOBRE TOTAL DE EMPLEADOS
Cantidad de empleados	151	227	66,5%
Hombres	57	82	69,5%
Mujeres	94	145	64,8%

# DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

## DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN PROFESIONAL



### CAPACITACIONES

Los empleados acceden al **Centro de Formación Virtual** del Grupo Sancor Seguros, que contempla capacitaciones en diferentes herramientas y habilidades. Gracias a los desarrollos tecnológicos, toda la oferta de cursos durante el ejercicio fue virtual.



**65%**  
DEL PERSONAL  
CAPACITADO  
SON MUJERES



**7HS**  
DE CAPACITACIÓN  
PROMEDIO POR  
EMPLEADO



**55**  
PERSONAS  
PARTICIPARON  
DEL WEBINAR  
"Bienestar en momentos  
de incertidumbre"

CATEGORÍA	CAPACITACIÓN PRESENCIAL*		CAPACITACIÓN VIRTUAL		
	2018/2019	2019/2020	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Puestos ejecutivos mujeres	43	2	13	3	19
Puestos ejecutivos varones	47	5	3	13	12
Puestos gerenciales mujeres	2	0	0	1	1
Puestos gerenciales varones	1	0	1	0	1
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	12	15	45	117	76
Puestos no gerenciales / ejecutivos varones	7	16	24	203	39
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>38</b>	<b>86</b>	<b>337</b>	<b>148</b>

\*Durante el ejercicio 2020/2021 todas las capacitaciones fueron virtuales.

Para ampliar información sobre Capacitación a empleados, consultar Anexo.

## CAPACITACIONES ESPECIALES

En septiembre/octubre 2020 realizamos un webinar para los empleados de Atención al Afiliado y de Contención, sobre "Bienestar en momentos de incertidumbre".



## PROYECTO CRIO

Dentro de este proyecto, hay un eje transformacional que apunta a generar fortalezas en Capital Humano. Entre los puntos más destacados cabe mencionar:

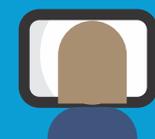
- Coordinación metodológica y nuevas dinámicas de trabajo entre las áreas de Negocio y Sistemas.
- Liderazgo del negocio de iniciativas de mejora continua.
- Desarrollo de competencias y habilidades alineadas al nuevo modelo de negocio centrado en el afiliado.
- Internalización del conocimiento para lograr dinámicas sustentables para la organización a través de capacitación, nuevos modelos de comunicación y trabajo en equipo.
- Instauración de una cultura digital, a partir de acciones específicas orientadas hacia una nueva propuesta de valor innovadora, atractiva, eficiente, eficaz y segura a partir de nuevas formas de hacer y pensar.



## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO



**227**  
FORMULARIOS  
ACTIVOS



**88,1%**  
DE COLABORADORES  
QUE CARGARON  
OBJETIVOS



**765**  
OBJETIVOS  
CARGADOS

El nuevo modelo de gestión del desempeño, se sustenta en los pilares: Objetivos y Comportamientos. Durante el ejercicio se abordó principalmente la elaboración y carga de los objetivos, para lo cual los colaboradores fueron capacitados previamente. Luego se trabajó con los líderes en la calibración de los objetivos cargados y en la evaluación de acuerdo a los comportamientos.

# 5

## ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- ACCESIBILIDAD: DISPONIBILIZACIÓN DE LA MEDICINA
- 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

Con siete años brindando prestaciones en el mercado, alcanzamos los 200.000 afiliados, superando los objetivos comerciales planteados para el ejercicio. Estos resultados se han logrado gracias al **modelo de venta digital** que implementamos a fines del ejercicio anterior, permitiéndonos ofrecer el servicio a todo el país a pesar del contexto de aislamiento.

Para potenciar el alcance, desarrollamos el **cotizador online**, disponible en el sitio web institucional de Prevención Salud, que les permite a los interesados obtener un valor de referencia por la cobertura de la prepaga, para luego concretar un contacto con un asesor comercial.

### NUESTROS PRODUCTOS

Nuestros Planes Médicos de alcance nacional fueron pensados para adaptarse a las necesidades y posibilidades de cada afiliado. Una oferta integral de alcance nacional, gestiones ágiles y beneficios adicionales.

## 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.

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.



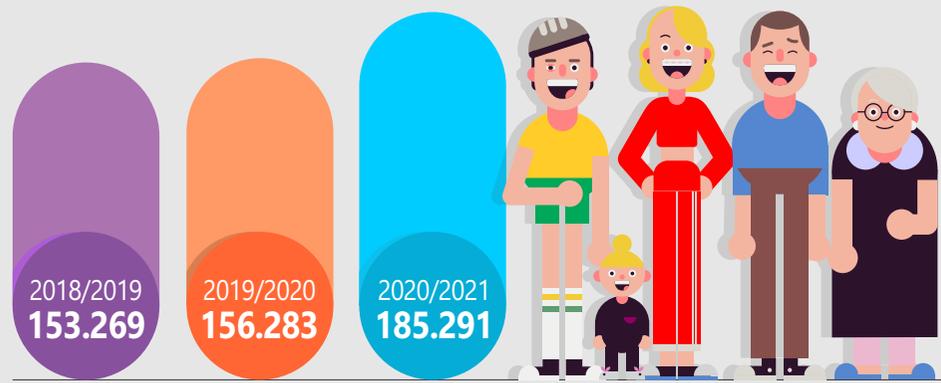
**+50%**  
SON MUJERES



**27%**  
SON NIÑOS  
HASTA 15 AÑOS



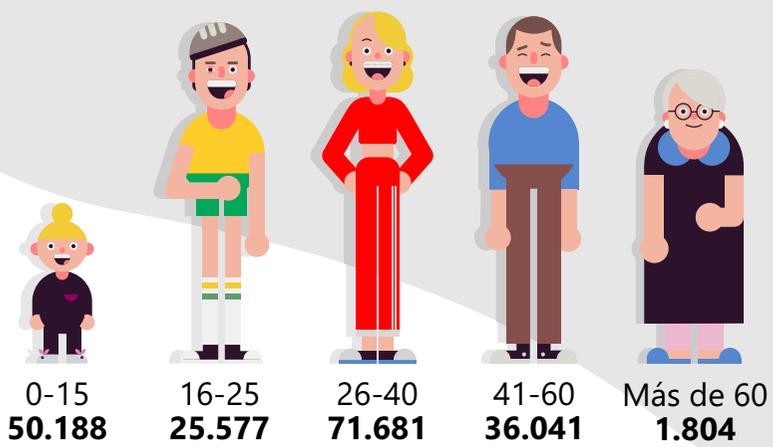
**52,5%**  
TIENE ENTRE  
15 Y 40 AÑOS



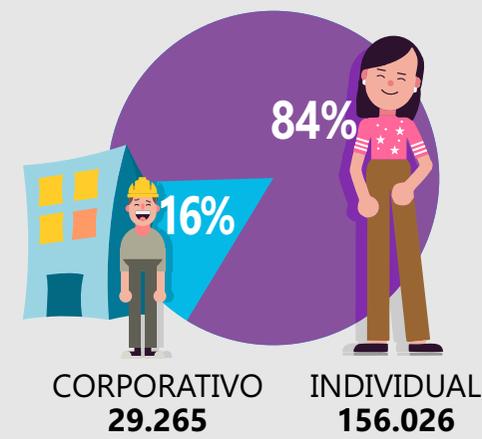
### COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES

Contempla a todos los afiliados salvo aquellos que a la fecha de ejercicio estaban en proceso de afiliación. Sumando estos, superamos los 200.000.

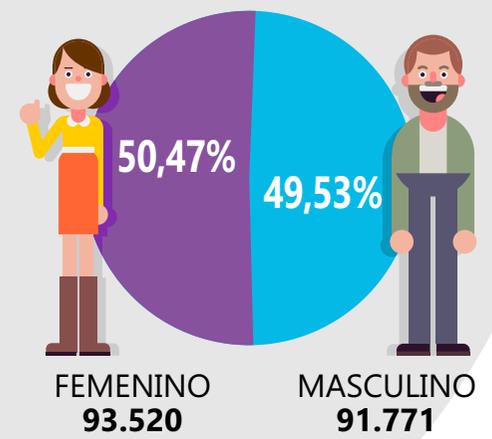
### RANGO DE EDAD



### TIPO DE AFILIADO



### SEXO / AFILIADOS



# ACCESIBILIDAD: DISPONIBILIZACIÓN DE LA MEDICINA

TM ACCESIBILIDAD

TM EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE A TRAVÉS DE LA ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN

## Mi salud on-line

El **Sitio de Autogestión** del que disponen nuestros afiliados continúa desarrollándose de manera constante y durante el ejercicio incorporamos mejoras en pos de brindar servicios cada vez más simples y rápidos.

GESTIÓN	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Reintegros	18.909	21.133	44.468
Credenciales digitales	39.504	68.604	191.705
Autorizaciones	11.849	25.076	104.691
Descargas de recetas digitales	18.427	100.774	174.395
Nuevas adhesiones a factura digital	1.344	1.466	1.099
Descargas de facturas	72.601	86.510	71.525
Solicitud de medicación crónica	-	8.409	16.790
Solicitud nueva credencial	-	1.400	388
Solicitud de chequeo médico	-	39	169

Asuntos de consumidores  
 Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación. Asunto 6: Acceso a servicios esenciales



**553.787**  
 INGRESOS EN EL EJERCICIO



**+46.000**  
 INGRESOS MENSUALES PROMEDIO

**FUNCIONALIDADES YA EXISTENTES DE MI SALUD ON LINE**

**NOVEDADES DURANTE EL EJERCICIO**



**Gestión de Autorizaciones**



En módulo Autorizaciones el afiliado puede hacer seguimiento de su pedido.



**Solicitud de Reintegros**



Mejora en carga y seguimiento de las gestiones de Reintegros.



**Receta Digital**



Mejora en acceso a Receta digital.



**Compra en Óptica Digital**



**Visualización y descarga de Credencial Digital**

En módulo de facturación el afiliado puede elegir abonar sus facturas por medio de distintas formas de pago y seleccionar la cantidad de cuotas.

# CALIDAD DEL SERVICIO

## TM SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

Para evaluar los distintos aspectos de nuestro servicio, realizamos encuestas que nos permiten conocer las necesidades de los afiliados y otros grupos de interés.

**Asuntos de Consumidores**  
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.

### ENCUESTA SALUD MARCARIA (ABRIL 2021)



A través de una encuesta on line de metodología cuantitativa a afiliados de empresas de medicina prepaga u obras sociales de todo el país, se realizó un branding de marcas por atributo y por región. De lo observado con relación a nuestra marca cabe mencionar que, entre los clientes de Prevención Salud, la atribución positiva aumenta considerablemente en relación a quienes no conocen a la empresa.

Entre los **aspectos a mejorar** más mencionados surgieron la ampliación de la cartilla de prestadores, mejorar la cobertura en farmacia, ser más claros en la comunicación y agilizar las autorizaciones. Varios de estos aspectos fueron contemplados durante el ejercicio, como parte de los procesos.

### CUSTOMER EXPERIENCE (MAYO 2021)



Con esta encuesta medimos la satisfacción y los vínculos de lealtad de los clientes con la marca.

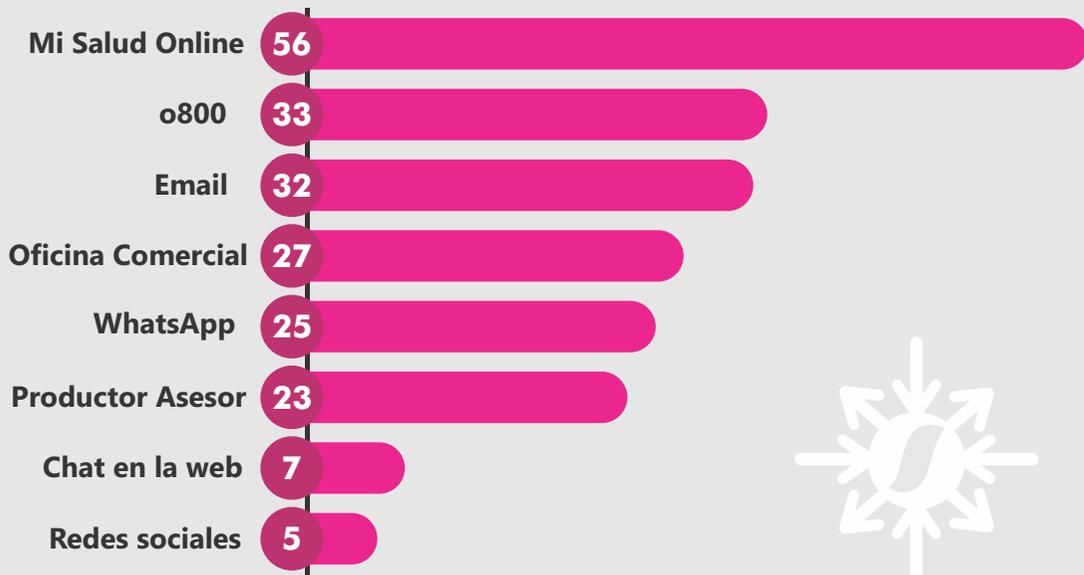
1 de cada 3 entrevistados puntuaron su satisfacción con notas de 9 a 10. Un 28% de los encuestados recomendó Prevención Salud con la nota máxima de 10 y un 16% con nota de 8, en tanto que un 10% de la muestra calificó entre 1 y 5 su recomendación de mar-

ca. La recomendación aumenta a mayor antigüedad del asociado.

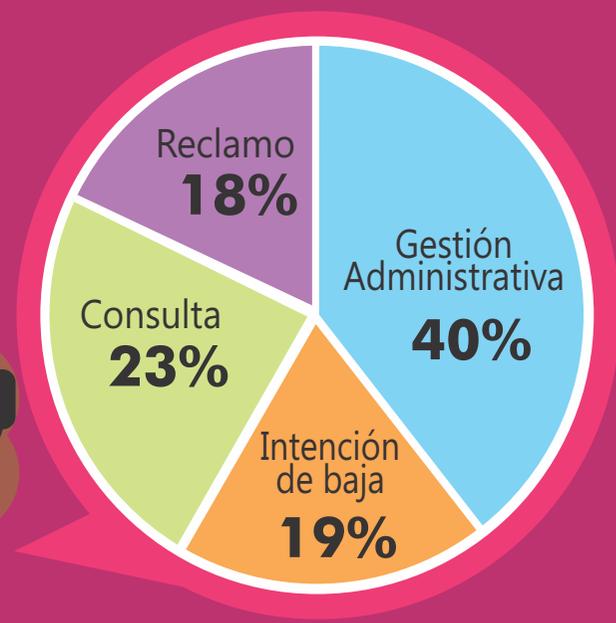
Más allá del precio, las **principales palancas de mejora** son los reintegros, la agilidad en las autorizaciones, la atención al cliente y la claridad en la facturación y la información en general.

## EVALUACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El **canal de comunicación más utilizado** es el sitio de autogestión “Mi salud online” muy por encima del resto de los canales, siendo utilizado por más del 50% de la muestra. La línea telefónica 0800 y el email son los que le siguen con proporciones en torno al 33%. “Mi Salud Online” y el productor asesor de Prevención Salud son los canales mejor evaluados por parte de los afiliados.



### PROMEDIO MENSUAL DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS EN LOS PUESTOS DE ATENCIÓN AL AFILIADO DE LAS ZONAS



Los **servicios y gestiones más utilizadas** por los clientes de PS son la cobertura en farmacias, la cartilla de prestadores, la facturación y las autorizaciones. Reintegros y Servicios de Emergencias se utilizan en menor medida. En cuanto a las calificaciones de la experiencia, la cobertura de farmacias presenta la mejor evaluación, seguida por la cartilla de prestadores. Facturación es el servicio/gestión peor evaluado.

La atención en los canales de contacto es un área de alto impacto en el vínculo con nuestros clientes.

Para ampliar información sobre la satisfacción del servicio, ver Anexo Capítulo 5.

# SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO AL AFILIADO



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



## 2.737

GIFT CARDS POR BENEFICIO "MÁS AMIGOS" ENTREGADOS



## 270

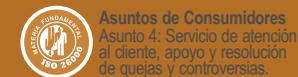
KIT'S ESCOLARES PARA HIJOS DE AFILIADOS QUE INGRESARON A PRIMER GRADO.

## BENEFICIOS

- **Elección del profesional médico:** en algunos planes los afiliados pueden atenderse con los prestadores de su confianza, a través de cobertura por reintegro.
- **Plataformas virtuales que posibilitan gestiones más ágiles:** Mi salud on line; Consultorio Médico virtual; Historial médico; Receta y Óptica digital.
- **Programas preventivos:** no solo rehabilitar, sino prevenir enfermedades.
- **Chequeo médico anual,** en un centro especializado para los planes A5 y A6.
- **Acompañamiento en momentos importantes:** personal de contención y beneficio Futura mamá.
- **Asistencia al viajero,** para la tranquilidad de los afiliados al viajar.
- **Consultorio Médico Virtual:** una herramienta que cobró especial importancia con la pandemia, ya que les permite a nuestros afiliados acceder al asesoramiento de un profesional médico, las 24 hs. sin salir de sus hogares.
- **Voucher digital** para los afiliados que recomiendan a amigos o conocidos a afiliarse a la pre-paga.
- **Acompañamiento en el ingreso escolar** a niños y niñas con la entrega, en el mes de marzo, de un kit con útiles y elementos para la escuela.

# INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

TM INNOVACIÓN EN EL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD



Entre los proyectos implementados bajo el programa CRIO, varios de ellos apuntan a mejorar el vínculo y calidad de atención al afiliado, con base en la experiencia del servicio.

## CENTRO DE EXPERIENCIAS

Este proyecto, en etapa de implementación, tiene como objetivo reconvertir las oficinas de atención propias, para generar una imagen integral en las Unidades de Negocio, y brindar una correcta personalización en la atención a afiliados, productores, empresas y potenciales afiliados con un nuevo modelo de atención. Implica una mejora significativa en la tecnología para la reserva y la gestión de turnos como así también en el confort en la espera y en la resolución de trámites y operaciones, potenciando

y favoreciendo la educación de los usuarios hacia la autogestión en oficina.

**Podremos medir el impacto de este proyecto a través del flujo de afiliados en sucursal y sus gestiones desde que ingresan a la sucursal y la esperable disminución de gestiones presenciales vs. aumento de gestiones mediante "Mi salud on line".**

## ASESOR VIRTUAL (PREVI)

Respondiendo al enfoque digital de Prevención Salud, este proyecto que también está en curso de implementación, consiste en una plataforma de Chatbot con configuración de respuestas automáticas para atención a afiliados, no afiliados y prestadores. Se pretende ofrecer una

experiencia integral y un diferencial con foco en el afiliado, aumentando las posibilidades de autogestión y la optimización de las resoluciones, y disminuyendo el volumen de consultas y reclamos en el ámbito asistido.

**Entre los indicadores que permitirán medir el impacto de esta acción, el principal será la tasa de efectividad de las líneas telefónicas.**

## MOTOR DE CONSUMO CENTRADO EN EL AFILIADO

Tiene por objetivo unificar las lógicas del negocio que se encuentran distribuidas en varias etapas de diferentes procesos y múltiples sistemas difíciles de mantener y evolucionar, implementando reglas automáticas en procesos como Autorizaciones y Auditoría de facturación.

# PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS AFILIADOS

TM CIBERSEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

## BASES DE DATOS

De acuerdo con la Ley Nacional 25.326, Prevención Salud continua con la registración de las bases que contienen datos personales. Se encuentra en proceso de aprobación una Política Corporativa de Protección de Datos Personales del Grupo Sancor Seguros y sus empresas, para dar apoyo al proceso de concientización de todos los colaboradores sobre esta materia.

## DECLARACIÓN JURADA DE SALUD

Los datos consignados por los afiliados en la Declaración Jurada de Salud que se les solicita al momento de la contratación del servicio, son de uso exclusivo para la prestación del servicio, y los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de los mismos deben ser ejercidos de conformidad con la Ley Nacional 25.326 y Decreto Reglamentario 1558/2001.

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

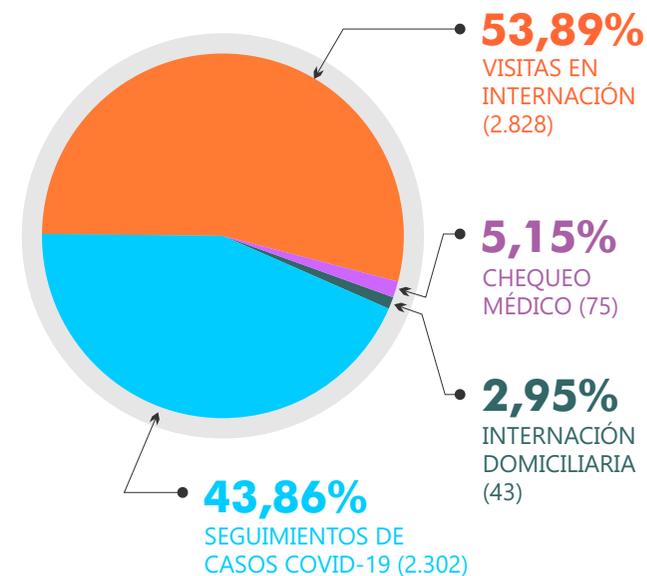
TM CONTENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL AFILIADO Y A SU FAMILIA



## GESTIONES DE ACOMPAÑAMIENTO

### CONTENCIÓN AL ASEGURADO

En 2020, atendiendo a las particularidades del contexto sanitario por la pandemia de Covid-19, las Profesionales de Contención (Psicólogas y Trabajadoras sociales) se abocaron principalmente a la atención de casos positivos, con la premisa de brindar un servicio de calidad y adaptado a las necesidades de nuestros afiliados. Para ello, nuestro personal ha realizado el acompañamiento a través de llamadas telefónicas diarias, poniéndose a disposición de nuestros afiliados y asesorándolos de acuerdo a las particularidades o complejidades de cada caso.



TOTAL GENERAL: 5.248

## PROGRAMAS PREVENTIVOS CON CLIENTES



**+ 1.500**  
 TRABAJADORES DE  
 6 EMPRESAS  
 CAPACITADOS CON  
 "SOMOS LO QUE  
 COMEMOS"

1:Taller en empresa Alladio. 2:Webinar "Claves para una lactancia materna exitosa"



Adaptamos nuestro programa **"Somos lo que comemos"**, interactuando de manera virtual con afiliados de planes corporativos principalmente. Buscamos enseñar que pequeños cambios diarios pueden conseguir grandes resultados en temas de salud. De esta manera, acompañamos a más de 1.500 empleados de las empresas Colven, Domitec, CPIA, Carlos Isla, Segurarse y Sapem La Rioja.

Las herramientas utilizadas consistieron en charlas con profesionales, talleres didácticos tanto presenciales como virtuales y difusión de información específicas abordando temas desde el punto de vista de la prevención integral como alimentación nutritiva, actividad física, recetas saludables y consejos generales para llevar una vida activa y consciente. Ampliar en Capítulo 7.

Además, durante 3 meses, estuvimos asesorando a la empresa Alladio en el marco de la temática "Alimentación en tiempos de pandemia", ya que un grupo de empleados debió permanecer aislado por presentar factores de riesgos frente al Covid-19 (obesidad grado 2/3 asociada a otras patologías crónicas como son HTA, Diabetes, Síndrome metabólico, etc). Durante el abordaje del Programa les brindamos información sobre hábitos saludables, prevención de enfermedades, autocuidado y la importancia de la actividad física. Para el cierre del mismo, participaron de un seminario-taller presencial con un enfoque.

En agosto invitamos a aproximadamente 1.000 afiliadas embarazadas a participar del Webinar **"Claves para una lactancia materna exitosa"**, donde disertó la Lic. en Nutrición Sandra Maximino, Magister en Salud Materno infantil.



2.210

AFILIADAS CONTROLADAS desde el inicio del programa en 2018.



15

LOCALIDADES DE 5 PROVINCIAS ALCANZADAS CON EL PROGRAMA



En el marco del programa, **"Un Toque de Conciencia"**, seguimos implementando 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. Para fomentar dichos controles, brindamos un servicio diferencial y proactivo, que le permite a las afiliadas de entre 40 y 70 años llevar a cabo el screening mamario de la forma más sencilla y ágil posible.

Esta acción cuenta con indicadores de impacto en cuanto a los casos que pudieron detectarse y prevenir el avance, y en función a ello el programa recibió la **declaración de Verificación de Impacto Favorable de EQA**.

La iniciativa formó parte de una Campaña de Verificación de Impacto impulsada por EQA -entidad internacional de verificación y certificación-, en la que fueron seleccionados casos de Latinoamérica para mostrar cómo se trabaja en la gestión de impactos. Esta verificación - basada a su vez en la Norma Internacional UNEEN ISO/IEC 17029 "Evaluación de la conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación"- garantiza que el impacto de un programa es real, cuantificable y atribuible a su intervención, poniendo en valor su impacto positivo en la sociedad.

El proceso de verificación de impacto está orientado a corroborar la idoneidad de los indicadores y la metodología de medición utilizada; así como la credibilidad de los datos presentados por la organización.

# 6 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS
- PROMOCIÓN DEL DERECHO A LA SALUD Y CALIDAD DE VIDA
- COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES
- PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO
- INCLUSIÓN



1 3 4 5 8 10 16 17

## POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO SANCOR SEGUROS



Derechos Humanos  
 Asunto 21: Debita diligencia.  
 Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables. Asunto 6: Derechos civiles y políticos. Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

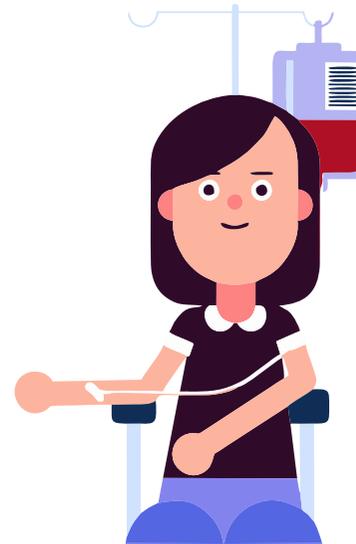
A mediados de 2021 se cumplieron diez años del lanzamiento de los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos (UNGPR), conocidos también como los principios Ruggie.

De la mano del Grupo Sancor Seguros, en Prevención Salud también estamos comprometidos con estas y otras directrices internacionales, entendiendo que el respeto por los Derechos Humanos comprende tanto la integridad de las personas, como todos los derechos esenciales que hacen a la dignidad de un ser humano, y entre ellos **un derecho fundamental como lo es el de la salud.**

El alcance de dichos compromisos se encuentra en la Política de Derechos Humanos del Grupo, publicada en su portal institucional. [🌐](#)

# PROMOCIÓN DEL DERECHO A LA SALUD Y CALIDAD DE VIDA

## TM PROMOCIÓN DEL DERECHO A LA SALUD Y CALIDAD DE VIDA



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

**+200**  
DONANTES  
VOLUNTARIOS DE  
PLASMA

La pandemia y todas sus consecuencias pusieron en evidencia no sólo la importancia de la prevención para la salud, sino también del respeto por el otro y la empatía.

Siendo nuestro compromiso alentar tanto la **prevención como la solidaridad**, durante el ejercicio retomamos y adaptamos nuestros programas preventivos, e implementamos otros nuevos para dar respuesta a las necesidades.

**“Somos lo que comemos”**: con modalidad presencial en empresas (“Activá tu salud”) y adaptación a formato virtual tanto para afiliados como para el público en general a través

de vivos en Instagram y webinars. Ampliar en Capítulo 5.

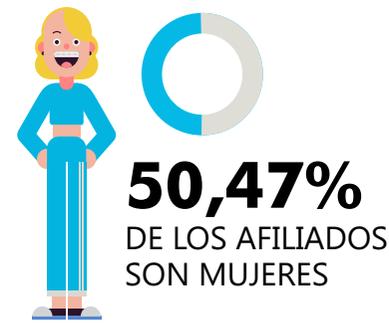
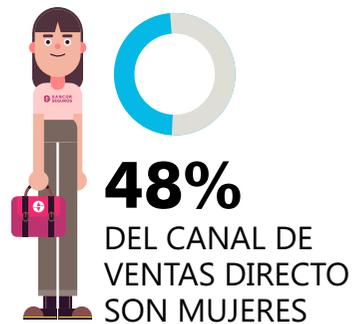
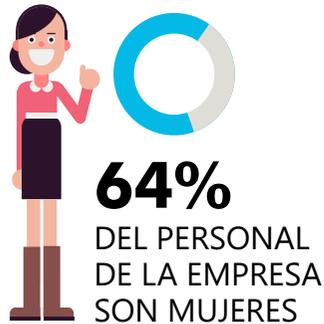
**“Un toque de conciencia”**: con varias acciones destinadas principalmente a las afiliadas, pero también alcanzando al público en general. Ampliar en Capítulos 5 y 7.

**“Sumá chances de vida”**: considerando el momento del país en relación a la pandemia, orientamos este programa que tradicionalmente promovía la donación de sangre y médula ósea, a alentar a todas las personas recuperadas de infección por COVID-19, para que donen el plasma a quienes estuvieran transitando la enfermedad. Ampliar en Capítulo 7.

Bajo el concepto **“Plasmá tu solidaridad”**, impulsamos esta acción con foco en la provincia de Santa Fe, transformándonos así en la primera prepaga del mercado argentino en promover una campaña de estas características, motivados por el estudio presentado a nivel internacional por el Dr. Fernando Pollack. Realizamos junto a CUDAI0 2 campañas de donación de plasma.

# COMPROMISO CON LOS PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

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



En 2017 desde Prevención Salud nos comprometimos formalmente con los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres**, elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas. No obstante, el trabajo y compromiso en este sentido está presente desde el origen de la empresa, ya que las mujeres son mayoría en todos los eslabones de nuestra cadena de valor.

Durante el ejercicio continuamos trabajando en un plan de acción para trabajar sobre los resultados de la herramienta de autodiagnóstico WEP, elaborada en el marco del Programa "Ganar-ganar" de ONU Mujeres.

Uno de los principales aspectos que abordamos es la educación en la prevención y autocuidado de la salud, así como la promoción de hábitos saludables a través de nuestros programas preventivos.

## OTRAS ACCIONES PUNTUALES:

**Receta Digital para Anticonceptivos:** gestión y descarga automáticos a través Mi Salud Online.

**Webinar "Claves para una lactancia materna exitosa":** a cargo de la Lic. en Nutrición Sandra Maximino, Magister en Salud Materno infantil.

**Acciones de prevención del cáncer de mama:** durante Octubre de 2020 concientizamos a través de nuestras redes, reforzando la importancia de los controles preventivos de cáncer de mama durante la pandemia. Además de posteos, hubo videos grabados por el Dr. Benítez Gil para fomentar la importancia del autocuidado y la prevención. Para ampliar información sobre el programa "Un toque de conciencia" ver Capítulos 5 y 7.

## Acción Cáncer de mama



# PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO

## PREVENCIÓN EN LA SALUD Y PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES EN LA INFANCIA



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



**+400**

NIÑOS PARTICIPARON DE LA ACCIÓN POR EL DÍA DE LAS INFANCIAS.

Siendo los niños de hasta 15 años el 27% de nuestros clientes, tenemos un gran compromiso con su salud y calidad de vida, por lo que trabajamos sobre todo en fomentar la práctica de hábitos saludables desde la infancia, con el objetivo de prevenir enfermedades.

En tal sentido, desde nuestro Programa Preventivo **“Somos lo que comemos”** abordamos las temáticas de alimentación saludable y actividad física también en la infancia.

**Acción Día del Niño:** En el marco del día de las infancias, acompañamos a los niños de Sunchales y zona con una propuesta de juegos y alimentación saludable en el barrio “Ciudad Verde”. Los niños asistieron a actividades recreativas distribuidos en distintos grupos por edades, coordi-

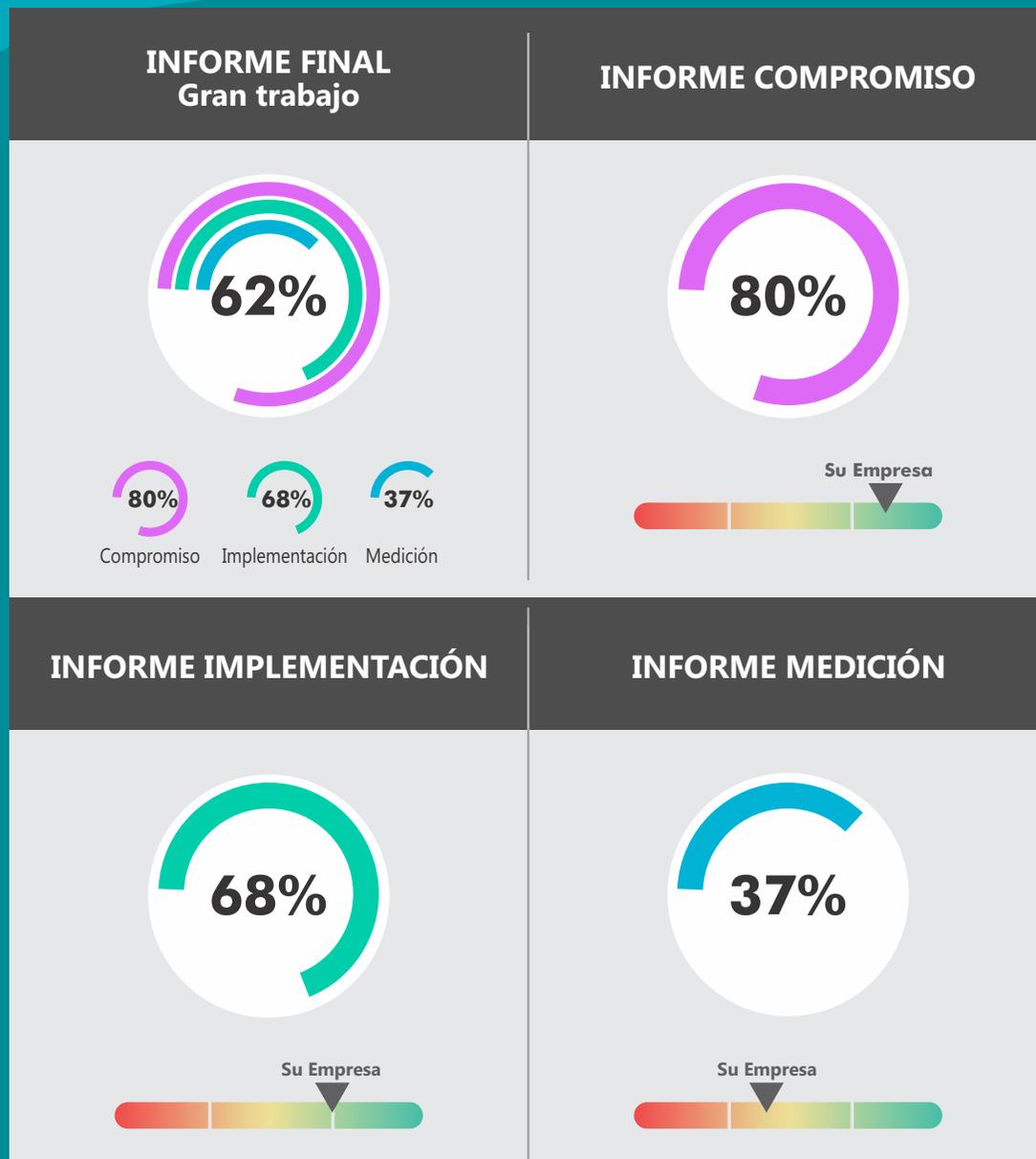
nados por profesores de educación física, y cumpliendo con los protocolos de seguridad Covid.

Ofrecimos durante la tarde de juegos y actividad física, un menú de alimentos saludables, un sorteo con premios educativos y un presente para cada niño.

**Liga Saludable:** bajo este nombre, comenzamos a delinear un programa para llegar cada vez a más niños y niñas con la propuesta de “Somos lo que comemos”. Para ello propusimos utilizar las redes de Preveniños como canal de comunicación y trabajamos en una identidad conceptual y visual atractiva para este programa que comenzaría a implementarse en el primer semestre del siguiente ejercicio.



## INFORME “EMPRESAS QUE CUIDAN”



Desde hace algunos años, con Grupo Sancor Seguros participamos de la iniciativa ECU, que reúne empresas comprometidas con la agenda de cuidado y promueve prácticas innovadoras para el personal en materia de conciliación familiar-laboral.

En ese marco, de la mano de UNICEF y el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA), se elaboró una plataforma digital que es una herramienta de mejora continua para las empresas. 

En Prevención Salud utilizamos la herramienta para hacer un autodiagnóstico para saber cómo estamos parados en cuanto a políticas de conciliación de la vida laboral y familiar, que nos permitan garantizar los derechos de niñas y niños al cuidado. En el gráfico de la izquierda publicamos los resultados.

## INCLUSIÓN

### Empleo inclusivo



Desde hace 3 años venimos implementando el programa "Empleo con apoyo", que busca brindar oportunidades laborales a personas con discapacidad, bajo modalidad de contratación a tiempo indeterminado. Actualmente trabaja con nosotros una persona bajo este programa.

# 7 PARTICIPACIÓN Y DESARROLLO EN LA COMUNIDAD

- PREVENCIÓN Y SALUD EN LA COMUNIDAD
- EDUCACIÓN PARA LA SALUD



2 3 12 17

## PREVENCIÓN Y SALUD EN LA COMUNIDAD

### TM FOMENTO DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE Y PREVENCIÓN

A partir de la pandemia, también desde el ámbito privado hubo que redefinir vínculos. En nuestro caso con clientes, usuarios y también con la comunidad en la que nos desenvolvemos. Asimismo, las personas están tomando consciencia de que la salud puede verse comprometida por muchísimos factores, y que es necesario adoptar hábitos preventivos. Por ello, desde Prevención Salud readecuamos algunos de nuestros programas preventivos y creamos otros, para llegar cada vez a más personas.

#### CREAR EMPATÍA PARA SOBRELLEVAR LOS CAMBIOS

En Prevención Salud creamos la Campaña Empatía, para estar más cerca de las personas, y que sepan que los entendemos y conocemos por lo que estaban pasando. Durante un mes, cuatro influencers abordaron diferentes ejes que destacaron lo valiosa que es la salud emocional, fisi-

ca y sexual en tiempos de pandemia. El objetivo fue debatir y reflexionar sobre temáticas que le interesan a una sociedad que, inesperadamente, tuvo que replantear sus hábitos y elecciones.

**Gabriel Cartaña:** Lideró la campaña general hablando sobre salud mental y emocional.

**Luana Hervier:** Especialista en mindfulness, realizó siete videos con meditaciones y clases de yoga cortas.

**Pablo Champagne:** El entrenador ahondó en los beneficios que reporta la actividad física.

**Vilma Rosciszewsky:** La ginecóloga y especialista en educación sexual tocó diversos temas sobre sexualidad y prevención.

Con los hashtag #MiSaludMiCausa y #LaEmpatíaEsSalud como bandera, la campaña tuvo una excelente repercusión entre los seguidores de Prevención Salud, con una amplia viralización e interacción en cada uno de los contenidos



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.

# EDUCACIÓN PARA LA SALUD



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



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



**250**

ESPECTADORES EN EL IG LIVE DE "SOMOS LO QUE COMEMOS"



**+378.900**

PERSONAS ALCANZADAS EN REDES CON "UN TOQUE DE CONCIENCIA"



**+200**

PERSONAS RECUPERADAS DE UNA INFECCIÓN POR COVID-19, FUERON DONANTES VOLUNTARIOS DE PLASMA

## PROGRAMAS PREVENTIVOS

Como afirmamos siempre, la prevención forma parte de nuestra esencia, está en nuestro nombre, y nos ayuda a posicionarnos como una empresa de medicina prepaga que busca anticiparse y acompañar a sus afiliados en todo momento. Bajo esta premisa, seguimos desarrollando nuestros programas preventivos:

### "Somos lo que Comemos"

Con el objetivo de informar sobre la alimentación consciente y la importancia de la actividad física, se llevaron a cabo diversas acciones

preventivas y promocionales. Durante este ejercicio, a pesar de la pandemia, nos adaptamos y reforzamos nuestros canales virtuales para llegar de manera masiva, tanto a empresas como al público en general.

El 12 de Noviembre de 2020, en el marco del "Día Mundial contra la Obesidad", realizamos un vivo a través del Instagram de Prevención salud, bajo el título: "**La alimentación saludable y actividad física en tiempos de pandemia**" de la mano de influencers reconocidos y la Lic. en Nutrición Maria Jose Amiunes.

**¡HOY!** IG LIVE  
ALIMENTACIÓN SALUDABLE Y ACTIVIDAD FÍSICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

**Moderadora:**  
Luciana Rubinska  
Periodista

**Disertante:**  
María Jose Amiunes  
Licenciada en Nutrición

12 de noviembre 19 hs.

**Prevención Salud**  
de SANCOR SEGUROS

## “Un Toque de Conciencia”

Este programa brinda a las mujeres afiliadas mayores de 40 años, las herramientas para que puedan contribuir a la detección temprana del cáncer de mamas, a través de la gestión integral y gratuita para la realización de la mamografía con un prestador cercano a su domicilio.

Frente al contexto de pandemia, especialmente durante octubre de 2020, trabajamos fuertemente en la concientización para la realización de los controles mamográficos para prevenir la enfermedad, difundiendo mensajes alusivos en nuestras redes sociales y en los medios de comunicación. Ampliar en capítulo 5. 

- Videos grabados por el Dr. Benítez Gil fomentando la importancia del autocuidado y la prevención de Cáncer de mama.
- Posteos y portadas relacionadas al tema en nuestras redes sociales.
- Adaptamos el Packaging de nuestra Óptica digital, así como los protectores de pantalla de las computadoras de colaboradores y colaboradoras de toda la empresa.
- Entregamos bombones adaptados a la temática para entregar en el comedor de la empresa en Sunchales, acompañado con la iluminación rosa del salón.

## “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. Como empresa comprometida con la salud y el bienestar de las personas, y considerando el momento que vivimos como país, orientamos nuestro Programa Preventivo a que todas las personas recuperadas de una infección por Covid-19 donen plasma para ayudar a aquellos que estén transitando la enfermedad.

Bajo el concepto “**Plasmá tu solidaridad**”, impulsamos esta acción con foco en la provincia de Santa Fe, transformándonos así en la primera prepaga del mercado argentino en promover una campaña de estas características. Junto a CUDAIIO llevamos adelante dos jornadas de donación, una en la ciudad de Sunchales (enero 2021) y otra en Santa Fe (abril 2021) en la que obtuvimos la participación de más de 200 donantes voluntarios.



# 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

TM CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE COMO CONTRIBUCIÓN A LA SALUD HUMANA



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

Siendo nuestro objetivo la salud, también nos importa la salud de nuestro planeta. Y no desconocemos la necesidad impostergable para combatir los efectos del cambio climático, que afectan tanto al ambiente, como a las personas.

En tal sentido, acompañamos el compromiso con el cuidado del ambiente del Grupo Sancor Seguros, trabajando en una gestión sustentable del negocio en relación al triple impacto: económico, social y ambiental. Pero además, como empresa de medicina pre-paga, en Prevención Salud no somos ajenos a los riesgos que el cambio climático supone para la salud de las personas. Y nuestro compromiso es con la prevención de riesgos en primer lugar.

# 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.



**+180%**

DE CREDENCIALES DIGITALES respecto del ejercicio anterior



**+70%**

DE DESCARGAS DE RECETAS DIGITALES respecto del ejercicio anterior



**+317%**

DE AUTORIZACIONES DIGITALES respecto del ejercicio anterior



**+ 97%**

DE AFILIADOS TITULARES ADHERIDOS A DESPACHO ELECTRÓNICO



**+ 80%**

DE AFILIADOS TITULARES CON PAGO AUTOMÁTICO

A través de nuestras herramientas digitales, facilitamos las gestiones de nuestros afiliados y prestadores, y contribuimos al cuidado del medioambiente minimizando las impresiones y logística de envíos.

En el contexto de pandemia las gestiones digitales aumentaron exponencialmente, favoreciendo tanto las medidas de prevención de contagio, como un menor impacto ambiental. Muchos servicios han venido para quedarse, y han permitido que la medicina prepaga diera un verdadero salto hacia lo virtual. Para ampliar, ver Capítulo 5.

GESTIONES	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Descargas de factura electrónica	72.601	86.510	71.525
Nuevas adhesiones a factura digital en el ejercicio	1.344	1.466	1.099
Afiliados titulares adheridos al despacho electrónico	37.007	51.687	56.743
Afiliados titulares Individuales con medios de pagos automáticos	29.468	40.487	68.827

# PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

## CONCIENTIZACIÓN SOBRE EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Los colaboradores de Prevención Salud comparte los espacios de trabajo con personal de otras empresas de Grupo Sancor Seguros, por lo cual nos resulta difícil medir el consumo exacto de los recursos. El modo más razonable que encontramos para hacerlo, es partir del cálculo per cápita.



**113,23 Tn de CO<sub>2</sub>**  
 EMITIDAS POR EL TOTAL DE EMPLEADOS DE PREVENCIÓN SALUD, teniendo en cuenta el consumo de Gas y Electricidad



**9,31 GJ**  
 DE INTENSIDAD ENERGÉTICA

### CONSUMO PER CÁPITA\*

#### RECURSOS NO RENOVABLE



	2018/2019	2019/2020	2020/2021	TOTAL EJERCICIO
GAS NATURAL	1,34 GJ	1,63 GJ	1,41 GJ	319,71 GJ
ENERGÍA ELÉCTRICA	11,40 GJ	14,86 GJ	9,31 GJ	2.212,82 GJ



#### RECURSOS RENOVABLES



\* 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.

### PAPEL ALMACENADO COMO SUMINISTRO

CANTIDAD	TIPO	TOTAL KG
40.000	Volantes Institucionales	232
40.900	Formulario Afiliación	548
1.600	Hojas	24
85.000	Folletos	833
10.000	Post-it	12

## COMPROMISO CON EL AMBIENTE

Los residuos generados por la gestión diaria del negocio, en las distintas dependencias edilicias, reciben el mismo tratamiento que el caudal de residuos del Grupo: son recuperados, tratados y se busca una disposición final amigable con el ambiente.

En las Unidades de Negocio, el compromiso con el cuidado del medioambiente es impulsado por los Referentes de RSE, quienes establecen alianzas estratégicas en cada zona para dar un destino sustentable a cada tipo de residuo.

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



**68%**  
DE REDUCCIÓN  
DE RESIDUOS  
CON RELACIÓN  
AL EJERCICIO  
ANTERIOR\*\*

**154kg**



DE CREDENCIALES  
PLÁSTICAS FUERON  
RECUPERADOS  
Y ENVIADOS A LA EMPRESA  
C2H4 PARA SU RECICLAJE

TIPO	2018/2019	2019/2020	2020/2021	DESTINO
Cartón	2.643,00 kg	1.243,6kg	653kg	Programa "Hacé un buen papel": que integra a varias instituciones de Sunchales, entre las cuales se divide el dinero recaudado de la venta.
Papel (de impresora y de fotocopadoras)	4.914,50 kg	2.348kg	1.069,1kg	
Orgánico	18.423 kg	15.547kg	2.332kg	Se entrega a la Municipalidad para la elaboración de compost.
Plásticos - botellas	872,50 kg	395kg	47,78kg	A través de la Municipalidad se envían a una empresa de Paraná para la construcción de mobiliario urbano.
Plásticos - tapitas	27,30 kg	18,7kg	10,5kg	Se entregan al CENAELE (Centro de Apoyo al Enfermo de Leucemia) de Santa Fe, que destina el dinero de la venta al beneficio de los enfermos oncohematológicos.
Aceite	409,9	176,9kg	-	A través de la Municipalidad se entrega a la empresa Whör Química, de Esperanza, que fabrica productos de limpieza.
No clasificables	28.233,80 kg	19.422kg	7.554,4kg	
<b>Total</b>	<b>55.524 kg</b>	<b>36.802,6kg</b>	<b>11.666,78kg</b>	



\* En dicho edificio trabaja más del 50% del personal de Prevención Salud.

\*\* Una parte importante de la reducción se explica por el período de aislamiento debido a la pandemia, durante el cual se vio reducida la asistencia del personal.

# 9 INFORMACIÓN TÉCNICA DE ESTE REPORTE

- UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA
- COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
- ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
- INFLUENCIA E IMPACTO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS



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

## UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA

TM COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

Para nosotros la gestión de sustentabilidad opera también como un modo de gestionar los riesgos, que nos permite preverlos o anticiparlos, y esto ha contribuido a afrontar el contexto complejo de este ejercicio, con herramientas concretas para nuestros grupos de interés.

## ETAPAS DEL PROCESO

### PREPARACIÓN INTERNA IDENTIFICAR



- Detección de oportunidades de mejora del Proceso
- Revisión de temas materiales y análisis de tendencias del contexto
- Agenda ODS: objetivos y KPI's

### ESCUCHAR ANALIZAR INCORPORAR



- Diálogo con la Alta Dirección y los grupos de interés
- Detección de expectativas e incorporación de soluciones

### MEDIR VERIFICAR REPORTAR



- Medición del progreso en los temas materiales
- Integración de la información y publicación del Reporte de Sustentabilidad anual

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.



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.

- MATERIA FUNDAMENTAL **Gobernanza de la organización**
- MATERIA FUNDAMENTAL **Prácticas justas de operación**
- MATERIA FUNDAMENTAL **Prácticas laborales**
- MATERIA FUNDAMENTAL **Asuntos de consumidores**
- MATERIA FUNDAMENTAL **Derechos humanos**
- MATERIA FUNDAMENTAL **Participación activa y desarrollo de la comunidad**
- MATERIA FUNDAMENTAL **El medioambiente**

# COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL 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.



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.

# INDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>								
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>								
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	<b>Perfil de la organización</b>							
	102-1 Nombre de la organización	87				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	3; 32; 33; 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.	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-4 Ubicación de las operaciones	4				6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	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	4; 34				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	3; 4; 18; 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	26		8.5; 10.3	Principio 6	6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.2	Principio 3	
	102-9 Cadena de suministro	19; 20				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			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	102-11 Principio o enfoque de precaución	5; 6; 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; 24; 44; 46; 47; 57; 87				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	16; 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		
<b>Estrategia</b>								
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2		
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	1; 5; 7; 8; 11; 14; 15; 18; 48				4.7, 6.2, 7.2, 7.4.2	Principio 1	
<b>Ética e integridad</b>								
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Nota 6		16.3	Principio 10	4.4, 6.2, 6.6.3, 7.2, 7.4.3, 7.7.5	Principio 1 y 4	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Nota 7		16.3	Principio 10	4.4, 6.6.3, 7.2	Principio 1	
<b>Gobernanza</b>								
	102-18 Estructura de gobernanza	12; 13				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.4.5		
	102-19 Delegación de autoridad	15				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	15				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	7; 8		16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	12; 13		5.5; 16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	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	12		5.5; 16.7		6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-25 Conflictos de intereses	24		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	13; 15; Nota 9				6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	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	7; 8		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		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	56				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		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 14			6.2, 7.2, 7.4.3, 7.7.5		
<b>Participación de los grupos de interés</b>								
	102-40 Lista de grupos de interés	20; 75; 76; 77				5.3, 7.2	Principio 1 y 9	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	26		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	Principio 1 y 9	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	7; 9; 10; 21; 22; 37; 38; 40; 41				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 1 y 9	Principio 5
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	8; 9; 22; 37; 38; 41				5.3, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6, 7.2	Principio 1 y 9	Principio 5
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>								
	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	75; 76; 77				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	Principio 1	
	102-47 Lista de temas materiales	8				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	75				5.2, 7.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4		
	102-50 Periodo objeto del informe	87				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-51 Fecha del último informe	88				7.2, 7.5.3, 7.6.2		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	87				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	87				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	87				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	58-74				7.2, 7.5.3, 7.6.2		
	102-56 Verificación externa	88				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	7; 8; 75				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	3; 5; 17; 18			Principio 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	Principio 1, 2, 3, 7, 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	17; 18; 28; 52				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	17		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	52; Nota 17		13.1	Principio 7	6.5.5		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	28				6.8.7		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 18						

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
<b>Impactos económicos indirectos</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 75; 76				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	5; 14; 20; 21; 22; 35; 36; 40				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21; 22; 35; 36; 40				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	21; 22; 35; 36; 40		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	
<b>Prácticas de adquisición</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 75				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	5; 20; 21; 22				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20; 21; 22				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	20		8.3		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7		
<b>Anti-corrupción</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 75				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	5; 24; 56; 57				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	24		16.5	Principio 10	6.6.3, 6.6.6		
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 19		16.5	Principio 10	6.6.1-6.6.2, 6.6.3	Principio 10	
<b>Materiales</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 77				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	5; 52; 53; 54; 55				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53; 54; 55				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	54; 55		8.4	Principio 7 y 8	6.5.4		
<b>Energía</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 77				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	5; 52; 54				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	54		7.2; 7.3; 8.4; 13.1	Principio 7 y 8	6.5.4		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	302-3 Intensidad energética	54		7.3; 8.4; 13.1	Principio 8	6.5.4		
	302-4 Reducción del consumo energético		Nota 20	7.3; 8.4; 13.1	Principio 8 y 9	6.5.4, 6.5.5		
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		Nota 20	7.3; 8.4; 13.1	Principio 8 y 9	6.5.4, 6.5.5		
<b>Cumplimiento ambiental</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 77				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	5; 53				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	Principio 1,2,3,7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53				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 21		16.3	Principio 8	6.5.1-6.5.2	Principio 7	
<b>Empleo</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	5; 27; 28				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27; 28; 83; 84				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	83; 84		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	27; 28		3.2; 5.4; 8.5			Principio 3	Principio 2

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	401-3 Permiso parental	27		5.1; 5.4; 8.5	Principio 6	6.4.4	Principio 3	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	5; 27; 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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27; 29				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	29		8.8				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	29		8.8				
	403-3 Servicios de salud ocupacional	27; 29		8.8				
	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral	29		8.8				
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	27; 29		8.8				
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	27; 29		3.3; 3.8				
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	27; 29		8.8				
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral	29		8.8			6.4.6	Principio 3

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	29		3.3; 3.9; 8.8		6.4.6, 6.8.8	Principio 3	
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	Nota 22		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	7; 8; 76				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	5; 30; 31				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30; 31				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	30		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	31		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	31		5.1 8.5 10.3		6.4.7	Principio 3	

### Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	
----------------------------------	----------------------------------------------------	----------	--	--	--	--------------------------------------------------------------	-------------	--

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5; 12; 24; 25; 26; 44; 46				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	12; 25; 26; 46				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	12; 25; 26		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 23		5.1; 10.3	Principio 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 3	Principio 1 y 2
<b>No discriminación</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	5; 24; 25; 26; 44; 46				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25; 26; 46				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 24		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	Principio 1 y 3	Principio 5
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	5; 24; 26; 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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26				6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5		
GRI 407: Libertad de asociación y	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y	26		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	Principio 2 y 3

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
negociación colectiva 2016	negociación colectiva podría estar en riesgo							
<b>Trabajo infantil</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	5; 24; 44; 47				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26; 47				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 25		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	Principio 2 y 3	
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	5; 24; 26; 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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26				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 26		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	
<b>Comunidades locales</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76; 77				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	5; 6; 45; 47; 48; 49; 50; 51				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45; 47; 49; 50; 51				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	45; 47; 49; 50; 51			Principio 1	6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 7 y 10	Principio 6
<b>Evaluación social de los proveedores</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 75				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	5; 20; 21; 22; 24				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20; 21; 22				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	20		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	Principio 1, 2 y 10	Principio 2, 3 y 6
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76; 77				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	5; 6; 41; 42; 43; 49; 50; 51				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6; 41; 42; 43; 49; 50; 51				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 27				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 28		16.3		4.6, 6.7.1-6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	Principio 5	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
<b>Marketing y etiquetado</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 77				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	5; 35; 36				4.8, 6, 6.3.1- 6.3.2, 6.3.6, 6.4.1-6.4.2, 6.5.1-6.5.2, 6.6.1-6.6.2, 6.8.1-6.8.2, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35; 36				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	3; 33		12.8		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 28		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 28		16.3		4.6, 6.7.3,	Principio 6	Principio 5
<b>Privacidad del cliente</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	5; 41				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41				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 28		16.3 16.10		6.7.1-6.7.2, 6.7.7	Principio 6	
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 75				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	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ODS	PACTO	ISO 26000	DERECHOS DEL NIÑO	WEP
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5; 24; 56; 57				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24; 56; 57				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 28		16.3		4.6, 6.7.1- 6.7.2	Principio 6	
<b>Satisfacción del canal de ventas y clientes</b>								
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	7; 8; 76				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	5; 23; 37; 38; 39				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	Principio 1, 2, 3, 7 y 10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23; 37; 38; 39				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.	37; 38						

## 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 2021 y 2020 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	
	2021	2020	2021	2020
Sancor Cooperativa de Seguros Limitada	137.565.755	137.565.755	96%	96%
Grupo Sancor Seguros Sociedad de Inversión S.A.	5.040.000	5.040.000	4%	4%
	<b>142.605.755</b>	<b>142.605.755</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**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 implementación de la Línea Ética para todas las empresas del Grupo.

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

**Nota 9:** En las reuniones mensuales del Directorio y Gerencia General 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.

**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:** En cada reunión el 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 detalla su modificación en una nota al pie respectivamente.

**Nota 17:** Actualmente, no existe ninguna cobertura relacionada a efectos en la salud derivados del cambio climático.

**Nota 18:** No se recibieron ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno durante este período.

**Nota 19:** No hubo casos confirmados de co-

rrupción durante el ejercicio 2020-2021.

**Nota 20:** 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 21:** No hubo sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental durante este período.

**Nota 22:** 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 inciden-

cia o riesgo de enfermedad distinto al del resto de los empleados.

**Nota 23:** 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 24:** No hubo casos de discriminación reportados durante este período.

**Nota 25:** No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio 2020-2021.

**Nota 26:** No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio 2020-2021.

**Nota 27:** El 100% de los servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad.

**Nota 28:** La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor notificó el 03/02/2021 la aplicación de una multa a Prevención Salud S.A. por la suma de \$ 600.000.- por infracción al artículo 1° de la Resolución N° 316/2018 de la Secretaría de Comercio, toda vez que en el sitio web no estaba provisto el link mediante el cual el consumidor accediera a solicitar la baja del servicio contratado, a simple vista y de fácil acceso; además ordenó publicar la sanción en un diario de gran circulación. La sanción no se encuentra firme, ya que fue apelada por Prevención Salud S.A.

# 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.

Para conocer la definiciones y alcance de cada tema material consultar el anexo del Reporte de Sustentabilidad 2019/2020. 



## POSICIONAMIENTO DE MARCA/DESARROLLO DEL NEGOCIO

GRI 201: Desempeño económico 2016



## PREVENCIÓN DEL FRAUDE

GRI 205: Anticorrupción 2016



## FIDELIZACIÓN DE PRESTADORES Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016  
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016



## COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

GRI 205: Anticorrupción 2016  
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016



## PROMOCIÓN DE CRITERIOS DE SUSTENTABILIDAD EN LA RED DE PRESTADORES

GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016



## INNOVACIÓN EN EL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

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



**CIBERSEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

GRI 418: Privacidad del cliente 2016



**CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL**

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

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018



**DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN PROFESIONAL**

GRI 404: Formación y enseñanza 2016



**FOMENTO DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE Y PREVENCIÓN**

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016

GRI 413: Comunidades locales 2016



**DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

GRI 406: No discriminación 2016



**COMPROMISO CON EL CANAL DE VENTAS**

**Satisfacción del canal de ventas y clientes**



**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**

**Satisfacción del canal de ventas y clientes**



**ACCESIBILIDAD: DISPONIBILIZACIÓN DE LA MEDICINA**

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

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



**PROMOCIÓN DEL DERECHO A LA SALUD Y CALIDAD DE VIDA**

GRI 413: Comunidades locales 2016



**EMPODERAMIENTO DEL PACIENTE A TRAVÉS DE LA ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN**

GRI 417: Marketing y etiquetado 2016



**CONTENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL AFILIADO Y A SU FAMILIA**

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016



**PREVENCIÓN EN LA SALUD Y PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES EN LA INFANCIA**

GRI 413: Comunidades locales 2016



**COOPERACIÓN CON EL SECTOR PÚBLICO PARA AVANZAR LA AGENDA EN SALUD**

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



**CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE COMO CONTRIBUCIÓN A LA SALUD HUMANA**

GRI 301: Materiales 2016  
GRI 302: Energía 2016



**CONFORMIDAD AMBIENTAL DE LOS SERVICIOS**

GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016



**CONCIERTIZACIÓN SOBRE EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

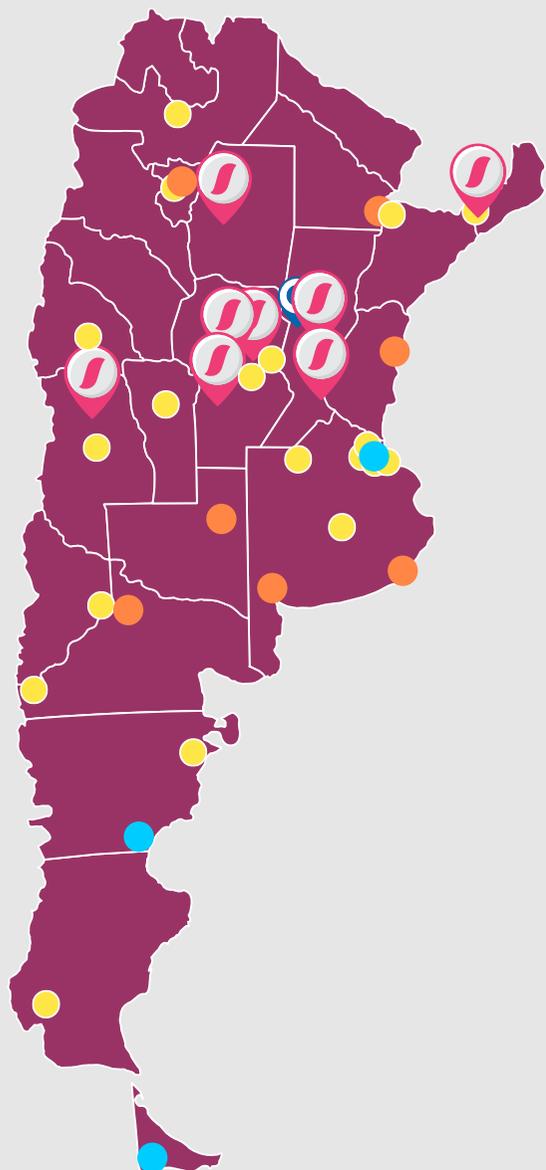
GRI 404: Formación y enseñanza 2016  
GRI 413: Comunidades locales 2016

Referencias:

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

Estándares propios en **NEGRITA**

# ANEXO



## 1 CAPÍTULO COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

### PRESENCIA EN EL PAÍS



#### OFICINAS EXCLUSIVAS PREVENCIÓN SALUD

Posadas (Misiones)  
Córdoba (Córdoba)  
Mendoza (Mendoza)  
Santa Fe (Santa Fe)  
Rosario (Santa Fe)  
Río Cuarto (Córdoba)  
Santiago del Estero (S. del Estero)



#### CASA CENTRAL

Sunchales (Santa Fe)



#### SUCURSALES

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



#### DELEGACIONES

Bahía Blanca (Bs. As.)  
Mar del Plata (Bs. As.)  
Resistencia (Chaco)  
Gral. Roca (R. Negro)  
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.)

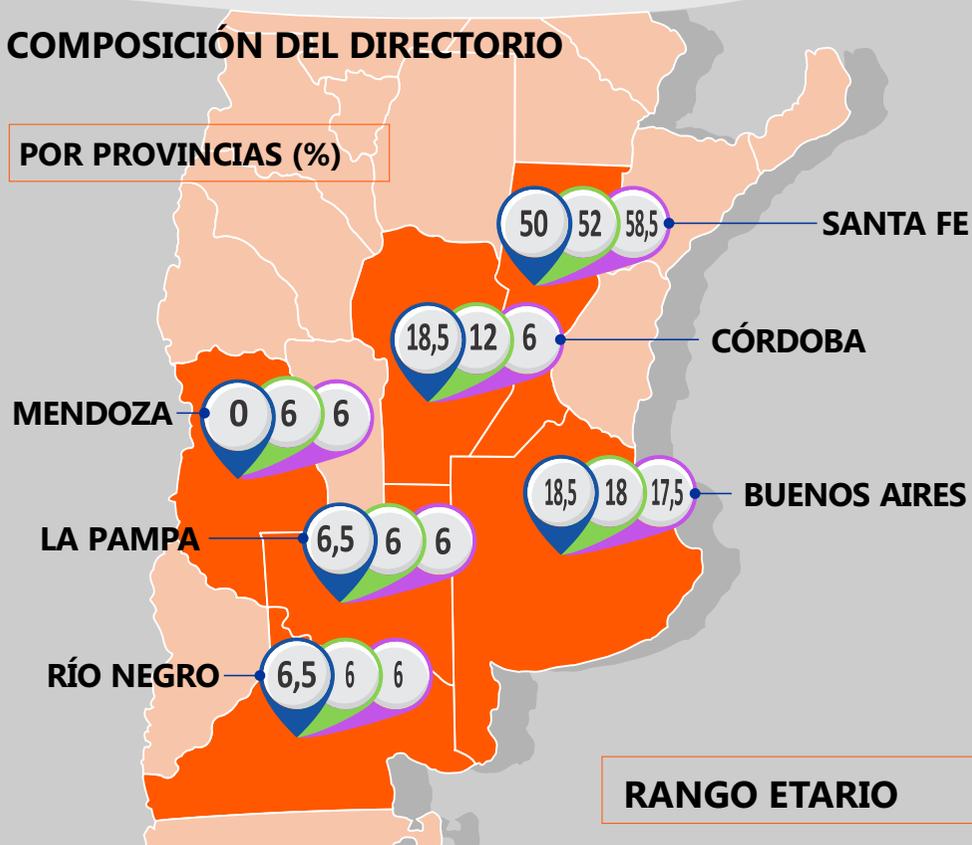
Neuquén (Neuquén)  
Paraná (E. Ríos)  
Pilar (Bs. As.)  
Posadas (Misiones)  
Salta (Salta)  
S.C. de Bariloche (R. Negro)  
San Francisco (Córdoba)  
San Isidro (Bs. As.)

San Juan (San Juan)  
San Luis (San Luis)  
San Rafael (Mendoza)  
Temperley (Bs. As.)  
Trelew (Chubut)  
Villa María (Córdoba)  
Yerba Buena (Tucumán)

# 2 CAPÍTULO GOBIERNO DE LA EMPRESA

## COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO

### POR PROVINCIAS (%)



### RANGO ETARIO

	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Entre 30 y 50 años	24%	35%	25%
Mayores a 50 años	76%	65%	75%

#### Referencia

2020/21   
 2019/20   
 2018/19\*  
 (\*) Mismos porcentajes que en el período 2017/2018.

**Carlos Alberto Ingaramo:** Argentino, 73 años de edad. Jubilado. Desde el año 1999, forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Vocal titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., Presidente de Prevención Salud SA y Vicepresidente del CITES SA para el ejercicio 2020/2021 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Funciones en otras instituciones: fue miembro de la Comisión Directiva del Instituto de Gobernanza Empresarial y Pública (IGEP). Formó parte del Consejo Directivo de la Asociación Cristina de Dirigentes de Empresa (ACDE) (1999-2005), Secretario de su Mesa Directiva (2000-2003) y Revisor de Cuentas en la Asociación de Ética y Responsabilidad Social en el Agro (ÉticAgro) hasta 2014. En el ámbito académico organizó y dirigió el seminario de Ética en los Negocios en la Escuela de Economía y Negocios Internacionales de la Universidad de Belgrano (1995-1998) y profesor de Sociedades y Organizaciones, del Seminario sobre RSE en la Facultad de Ciencias Económicas de la Uni-

versidad Católica de Santiago del Estero en Rafaela (UCSE-DAR) y en la Diplomatura sobre Asociativismo en el ICES-Sunchales (2011-2012). Representa al Grupo Sancor Seguros en Coninagro desde 1999 a la fecha como así también en Intercoop.

**Raúl Colombetti:** Argentino, 62 años de edad. Empresario. Desde el año 1990, forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Vicepresidente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda.; de la Fundación Grupo Sancor Seguros y de Prevención Salud SA, para el ejercicio 2020/2021 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: Actualmente se desempeña como Presidente de la Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

**Ulises A. Andrés Mendoza:** Argentino, 75 años de edad. Jubilado. Integra el Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Directorios de diferentes empresas que conforman el Grupo Sancor Seguros desde el año 1998. Actualmente se desempeña como Prosecretario del Consejo de

Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Presidente de Alianza Inversora SA, para el ejercicio 2020/2021 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: actualmente se desempeña como Presidente de la Bolsa de Comercio de Santa Fe. Desde el año 2007 hasta la actualidad, se desempeña en el Consejo Asesor de la Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.

**Juan Carlos Beltrame:** Argentino, 53 años de edad. Contador Público Nacional. Desde el año 2009 hasta el año 2015 ocupó diferentes sindicaturas en Sociedades del Grupo Sancor Seguros en Argentina. Asimismo, desde el año 2018 integra el Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que conforman el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Tesorero del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Vicepresidente de Prevención ART para el ejercicio 2020/2021 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: en el año 2019, cursó la Cátedra del Pacto Global de Naciones Unidas en Gestión de la Sustentabilidad.

**Miguel Martín Zazú:** Argentino, 50 años de edad. Analista Universitario de Mercado y Estrategias de Comercialización, Consultor en Marketing. Ha integrado el Consejo de Administración de Sancor Seguros desde el año 2014. Desde el año 2018 forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Secretario del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2020/2021 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Trabaja de manera independiente en el sector inmobiliario administrando propiedades.

**Horacio Alberto Cabrera:** Argentino, 78 años de edad. Jubilado. Desde el año 2012, integra el Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que conforman el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Vocal titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Presidente de Alianza Servicios SA, para el ejercicio 2020/2021 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: socio vitalicio del Club de Veleros

Barlovento -San Fernando y del Club Egresados del Liceo Naval Militar- Puerto Núñez, Capital Federal. Programa Alta Dirección Regional 2012 I.A.E. de la Universidad Austral.

**Gustavo Badosa:** Argentino, 58 años de edad. Comerciante. Forma parte del Consejo de Administración y Directorios de diferentes empresas que integran el Grupo Sancor Seguros desde el año 1994. Actualmente se desempeña como Protesorero del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Presidente de Prevención ART SA para el ejercicio 2020/2021 y ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: Miembro del Consejo Directivo de IDEA Centro y Director titular del MAV (Mercado Argentino de Valores).

**Alejandro Simón:** Argentino, 46 años de edad. Actuario, graduado con honores en la Universidad de Buenos Aires y Magíster Profesional en Dirección de Empresas, mención Magna Cum Laude en IAE Universidad Austral. Desde el año 2016 forma parte del Directorio de Prevención Salud SA. y actualmente desarrolla sus funciones como Director titular, para el ejercicio 2020/2021. Desde 1998 se desempeña en el Grupo Sancor Seguros, en el presente ocupa el cargo de CEO y Presidente de CITES

SA, Grupo Financiero SS SA, Punto Sur Sociedad Argentina de Reaseguros SA; Prevención Seguros de Retiro SA; Alianza TI SAU; Asociación Civil FISO, además de ocupar otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina y el exterior. Funciones en otras instituciones: es Director titular del Centro Cites INECO; y a nivel internacional, pertenece al Board de Directores de la Geneva Association y al Comité Ejecutivo de la ICMIF (International Cooperative and Mutual Insurance Federation). Antes de ingresar al Grupo Sancor Seguros se desempeñó en el campo de la calificación de riesgos y en el área de la previsión social.

**Andrés Cardemil:** Argentino, 46 años de edad. Licenciado en Sistemas. Desde el año 2018, forma parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., desempeñándose en la actualidad como Vocal titular para el ejercicio 2020/2021, además ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: ha trabajado en distintos proyectos vinculados al sector financiero: Banco Macro, Banco Hipotecario y Banco de Santa Fe entre otros, actualmente y desde hace más de 10 años es socio de la firma Heuristica Sistemas además se encuentra participando en proyectos de la empresa Visma Latam.

**Oscar Miguel Colombero:** Argentino, 57 años de edad. Abogado. Desde el año 2019, forma parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., desempeñándose en la actualidad como Vocal titular del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda., para el ejercicio 2020/2021, además ocupa otros cargos y funciones en varias empresas del Grupo en Argentina. Cargos y funciones en otras instituciones: Apoderado en: Banco Nación Argentina Suc. Rafaela (1999-2005); Hipermercado Anselmi y CIA SRL (1998-actualidad); Metalúrgica Delfabro SRL (1988-1998); EMEVG SA (1999-actualidad); Estación de Servicio SHELL Pentacomb SA (2009-actualidad); Todo Sanitario (2018-actualidad); Hotel Libertador SA (2015-actualidad); Metalúrgica Morano-Emegon 2000-actualidad) y en Mutual del Club Tiro Federal y Deportivo Morteros (2009-Actualidad).

**Severino Eduardo Miretti:** Argentino, 68 años de edad. Contador Público Nacional. Formó parte del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. desde el año 1983/1992. Desde el año 2017 forma parte de múltiples sindicaturas de empresas que integran el Grupo Sancor Seguros. Actualmente se desempeña como Síndico titular del Con-

sejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y en varias empresas del Grupo en Argentina, para el ejercicio 2020/2021.

**Jorge Otilio Meroni:** Argentino, 65 años de edad. Contador Público Nacional. Actualmente se desempeña como Síndico suplente del Consejo de Administración de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y como Síndico titular y suplente en varias empresas del Grupo en Argentina, para el ejercicio 2019/2020. Cargos y funciones en otras instituciones: Consejero por el claustro docente en el Consejo Superior de la Universidad Nacional de Río Cuarto, período 2018 a la actualidad; Director del Departamento de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Río Cuarto, desde 2019 a la actualidad; Profesor Adjunto Efectivo responsable de las asignaturas Sistemas de Información Contable II y Finanzas Públicas, en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Río Cuarto, desde 1986 y continua; Director de Administración en la Municipalidad de la Ciudad de Río Cuarto, desde del año 1977 al 2020; Auditor Contable de la Obra Social A.S.P.U.R.C. (Acción Social para el Personal de la U.N.R.C.) - Período 1994/1998;

Gerente de Administración en el Ministerio de Producción y Trabajo del Gobierno de la Provincia de Córdoba -

**Rubén Marcelo Tosso:** Argentino, 51 años de edad. Contador Público Nacional. Desde el año 2015 forma parte de la Comisión Fiscalizadora de Prevención Salud SA. Actualmente se desempeña como Síndico titular en Prevención Salud y en varias empresas del Grupo Sancor Seguros en Argentina, para el ejercicio 2020/2021. Funciones en otras instituciones: Docencia. Profesor de escuela secundaria; se desempeñó laboralmente como jefe administrativo en Corpico Ltda. (Cooperativa de Servicio Eléctrico) desde el periodo 1999 hasta 2004; presidente de Comisión Fiscalizadora en el periodo 2006-2007, en Aguas del Colorado SAPEM.

**José Manuel Benvenuti:** Argentino, 77 años de edad. Abogado. Desde el año 2012 forma parte de la Comisión Fiscalizadora de Prevención Salud SA. Actualmente se desempeña como Síndico suplente en Prevención Salud y en varias empresas del Grupo Sancor Seguros en Argentina, para el ejercicio 2020/2021. Cargos y funciones en otras instituciones: ocupó diferentes sindicaturas en So-

ciudades del Grupo en Argentina en los períodos 2007/2019 e integra la Comisión Directiva del Museo de la Constitución, del cual el Grupo Sancor Seguros es padrino.

**Julio Alberto Collino:** Argentino, 73 años de edad. Abogado. Desde el año 2012 forma parte de la Comisión Fiscalizadora de Prevención Salud SA. Actualmente se desempeña como Síndico suplente en Prevención Salud y en varias empresas del Grupo Sancor Seguros en Argentina, para el ejercicio 2020/2021.

**Gabriel Alejandro Daga:** Argentino, 46 años de edad. Abogado. Desde el año 2016 forma parte de la Comisión Fiscalizadora de Prevención Salud SA. Actualmente se desempeña como Síndico suplente en Prevención Salud y en varias empresas del Grupo Sancor Seguros en Argentina, para el ejercicio 2020/2021.

# 4 CAPÍTULO PRÁCTICAS LABORALES



Cantidad de empleados y vendedores que tuvieron recibo digital: **411 personas**

## RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL

- Mínimo convenio grupo inicial (CCT 264/95): \$65.630,91
- Mínimo grupo inicial que abona Previsión Salud: \$70.822,98 (7,91% más)
- El vendedor tiene el salario fijo de grupo comercialización fijado por el CCT 264/95 que es el aplicable a la actividad y además percibe variables en función a las ventas realizadas.

CUADRO DE INDICADORES LABORALES	2020/2021	BAHÍA BLANCA	CASA CENTRAL	CONCORDIA	CORPORACIÓN CAPITALFEDERAL
Cantidad de empleados	227	2	13	5	109
Porcentaje de hombres	36%	0%	38%	40%	40%
Ingreso	11	0	1	0	3
Egresos	8	0	2	0	3
Porcentaje de mujeres	64%	100%	62%	60%	60%
Empleados menores a 24 años	4%	0%	0%	0%	8%
Empleados entre 24 y 30 años	19%	0%	31%	40%	24%
Empleados entre 30 y 50 años	74%	100%	69%	60%	66%
Empleados mayores a 50 años	2%	0%	0%	0%	2%
Contratos a tiempo indeterminado	100%	100%	100%	100%	100%
Contratos temporales	0%	0%	0%	0%	0%
Índice de Rotación	4%	0,00%	12,00%	0,00%	3,00%

CUADRO DE INDICADORES LABORALES	GENERAL ROCA	CÓRDOBA	MENDOZA	ROSARIO	RÍO CUARTO	MAR DEL PLATA
Cantidad de empleados	8	18	12	22	3	5
Porcentaje de hombres	50%	17%	42%	32%	67%	40%
Ingreso	0	2	0	0	0	1
Egresos	1	0	0	0	0	0
Porcentaje de mujeres	50%	83%	75%	68%	33%	60%
Empleados menores a 24 años	0%	6%	0%	0%	0%	0%
Empleados entre 24 y 30 años	13%	6%	17%	14%	0%	0%
Empleados entre 30 y 50 años	88%	89%	100%	86%	100%	100%
Empleados mayores a 50 años	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Contratos a tiempo indeterminado	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contratos temporales	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Índice de Rotación	5,88%	5,88%	0,00%	0,00%	0,00%	11,11%

### CUADRO DE INDICADORES LABORALES

	RESISTENCIA	SANTA FE	SANTA ROSA	TUCUMÁN
Cantidad de empleados	5	7	2	6
Porcentaje de hombres	40%	14%	50%	50%
Ingreso	0	0	1	1
Egresos	0	0	0	0
Porcentaje de mujeres	60%	86%	50%	50%
Empleados menores a 24 años	0%	0%	0%	0%
Empleados entre 24 y 30 años	40%	0%	0%	17%
Empleados entre 30 y 50 años	60%	86%	100%	67%
Empleados mayores a 50 años	0%	14%	0%	17%
Contratos a tiempo indeterminado	100%	100%	100%	100%
Contratos temporales	0%	0%	0%	0%
Índice de Rotación	0,00%	0,00%	33,33%	10,00%



### CAPACITACIONES

PUESTOS	CANTIDAD	MINUTOS CAPACITACIÓN	MINUTOS PROMEDIO
Puestos ejecutivos hombres	12	7.440	620
Puestos ejecutivos mujeres	19	10.440	549
Puestos gerenciales hombres	1	240	240
Puestos gerenciales mujeres	1	240	240
Puestos no gerenciales /ejecutivos hombres	39	17.880	458
Puestos no gerenciales / ejecutivos mujeres	76	26.640	351
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>62.880</b>	<b>2.458</b>

GÉNERO	CANTIDAD	TOTAL MINUTOS	PROMEDIO MINUTOS
Femenino	94	37.320	397
Masculino	52	25.560	492
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>62.880</b>	<b>889</b>

EDAD	CANTIDAD	FEMENINO	MASCULINO	MIN. FEM.	MIN. MASC.	TOTAL MINUTOS	PROMEDIO MINUTOS	PROMEDIO FEM.	PROMEDIO MASC.
menos de 24	7	4	3	840	1.560	2400	343	600	800
entre 24 y 30	36	20	16	6.720	8.280	15.000	416	750	938
entre 30 y 50	115	79	36	32.280	17.160	49.440	430	626	1.373
50 en adelante	4	2	2	1.800	240	2.040	510	1.020	1.020
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>105</b>	<b>57</b>	<b>41.640</b>	<b>27.240</b>	<b>68.880</b>	<b>1.699</b>	<b>2.996</b>	<b>4.131</b>

# 5 CAPÍTULO ASUNTO DE CONSUMIDORES

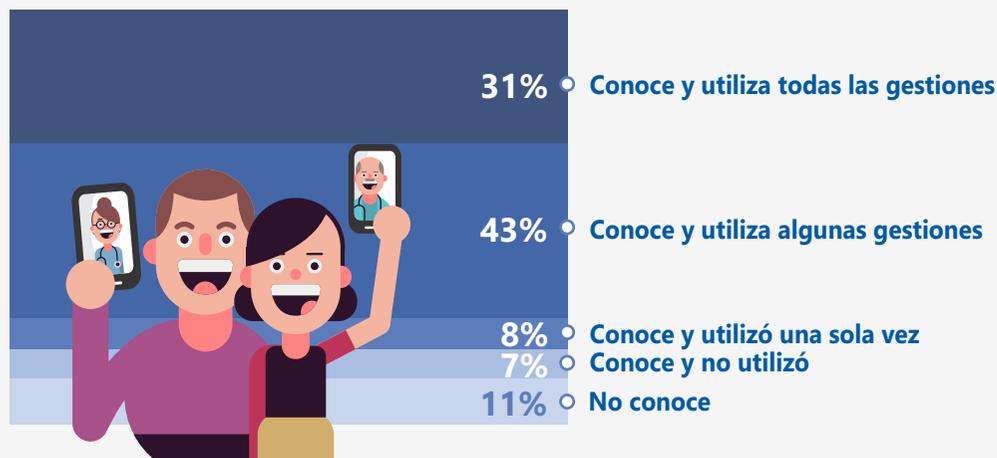
## COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES

GRUPO DE PLANES	AFILIADOS CON COBERTURA	% S/TOTAL
A General	665	0%
A STRATTON ALLUS	84	0%
A1	48.239	26%
A2	78.742	42%
A3	9.703	5%
A4	7.973	4%
A5	1.285	1%
A6	96	0%
ACC	1.667	1%
BASICO	31.629	17%
CLASSIC	54	0%
Con Participación	5.034	3%
SUPERIOR	120	0%

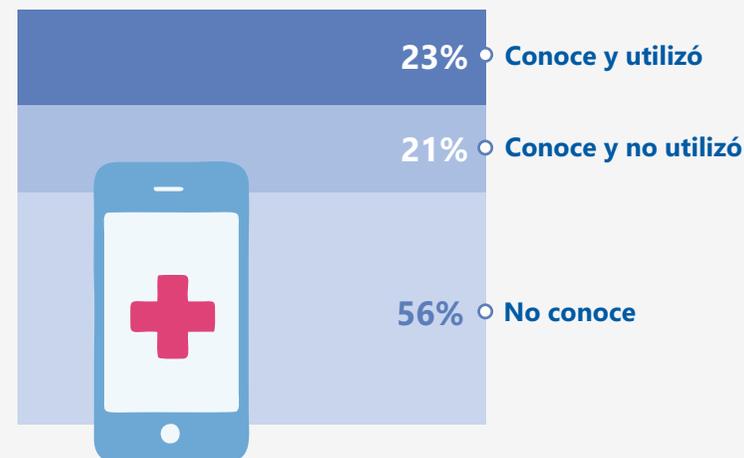
## SATISFACCIÓN / ENCUESTA SALUD MARCARIA (ABRIL 2021)



## AUTOGESTIÓN “Mi Salud Online”



## APP “Llamando al Doctor”



01

La **Satisfacción** de los afiliados de Prevención Salud es de 7 puntos sobre 10. **Entre los empleados, los de mayor antigüedad y obligatorios aumenta.** Las edades de 26 a 45 años y las regiones NOA, Cuyo y CABA, los segmentos de menor puntaje.



02

El **NPS** es de +2 a partir del tener un 38% del total de los afiliados como Promotores y un 36% de Detractores. Se genera una **gran diferencia entre afiliados externos (+1) y Afiliados Empleados (+45).**



03

“**Mi Salud Online**” es ampliamente el principal canal de contacto de los afiliados. Luego se ubican el 0800 e email. “**Mi Salud Online**” y el **productor asesor** son los más valorados. El **0800** y el **chat en la web**, los más castigados.



04

A excepción de reintegros y emergencias, el resto de los servicios/gestiones tienen un uso en torno al 90%. La **cobertura en farmacias** fue lo mejor evaluado en tanto que la **facturación** lo de menor calificación.



05

**Atención al Cliente y Autorizaciones** son dos áreas sensibles a monitorear: tienen un alto impacto y se encuentran con calificaciones promedio que lo ubican en la frontera de la atención prioritaria.

## ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE 2020/2021

Este es el sexto Reporte de Sustentabilidad anual del Prevención Salud S.A., empresa de Sancor Seguros, que corresponde al período comprendido de julio 2020 a junio 2021.

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](http://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](http://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/](http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/) [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org)
- **Derechos del Niño y Principios Empresariales de UNICEF, Save the Children y Pacto Global**. [www.unicef.org](http://www.unicef.org)
- **Principios de Empoderamiento de las Mujeres** (ONU) [www.unwomen.org](http://www.unwomen.org)
- **Serie AA1000 de AccountAbility** (Principios de AccountAbility AA1000AP 2018 y AA1000SES - Diálogo con grupos de interés). [www.accountability.org](http://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

-  Fax / Línea sin cargo: **0800-444-2850**
-  Correo electrónico: [RSE@gruposancorseguros.com](mailto:RSE@gruposancorseguros.com)
-  [facebook.com/PrevencionSaludOficial](https://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

[www.prevencionsalud.com.ar](http://www.prevencionsalud.com.ar)  
[info@prevencionsalud.com.ar](mailto: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

## NUESTROS REPORTE DE SUSTENTABILIDAD ANTERIORES



## CONOZCA MÁS SOBRE NOSOTROS EN:

-  [facebook.com/PrevenccionSaludOficial](https://www.facebook.com/PrevenccionSaludOficial)
-  [instagram.com/PrevenccionSaludOficial](https://www.instagram.com/PrevenccionSaludOficial)
-  [linkedin.com/company/prevencción-sa](https://www.linkedin.com/company/prevencción-sa)

## SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Reporte de Sustentabilidad 2020/2021 en versión digital, disponible en [www.prevenconsalud.com.ar](http://www.prevenconsalud.com.ar). Distribución gratuita. Este Reporte no cuenta con verificación externa.

## RACIONAL

El diseño del Reporte de Sustentabilidad 2020/2021 de Prevencción Salud, pregona desde sus primeras imágenes que, aún en momentos de contingencias globales muy particulares, sigue sólida su intención de hacer propios los valores que potencien estrategias y acciones para que todos vivamos mejor. Los colores representativos de los Objetivos de Desarrollo Sustentable, tiñendo el isotipo de la empresa, confirman este compromiso de respetar el medioambiente, promover el desarrollo integral de todos, garantizando la justicia, la paz, la igualdad de oportunidades, el respeto en la diversidad, entre otros valores. Un grupo de personas celebrando con alegría, determina el clima de optimismo en la mirada hacia el futuro, que el recorrido de este Reporte quiere ofrecer. *cicarelli fisanojti*

## 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.

Este Reporte no cuenta con verificación externa.

Sunchales, junio 2022.

**Prevencción Salud**  
de SANCOR SEGUROS