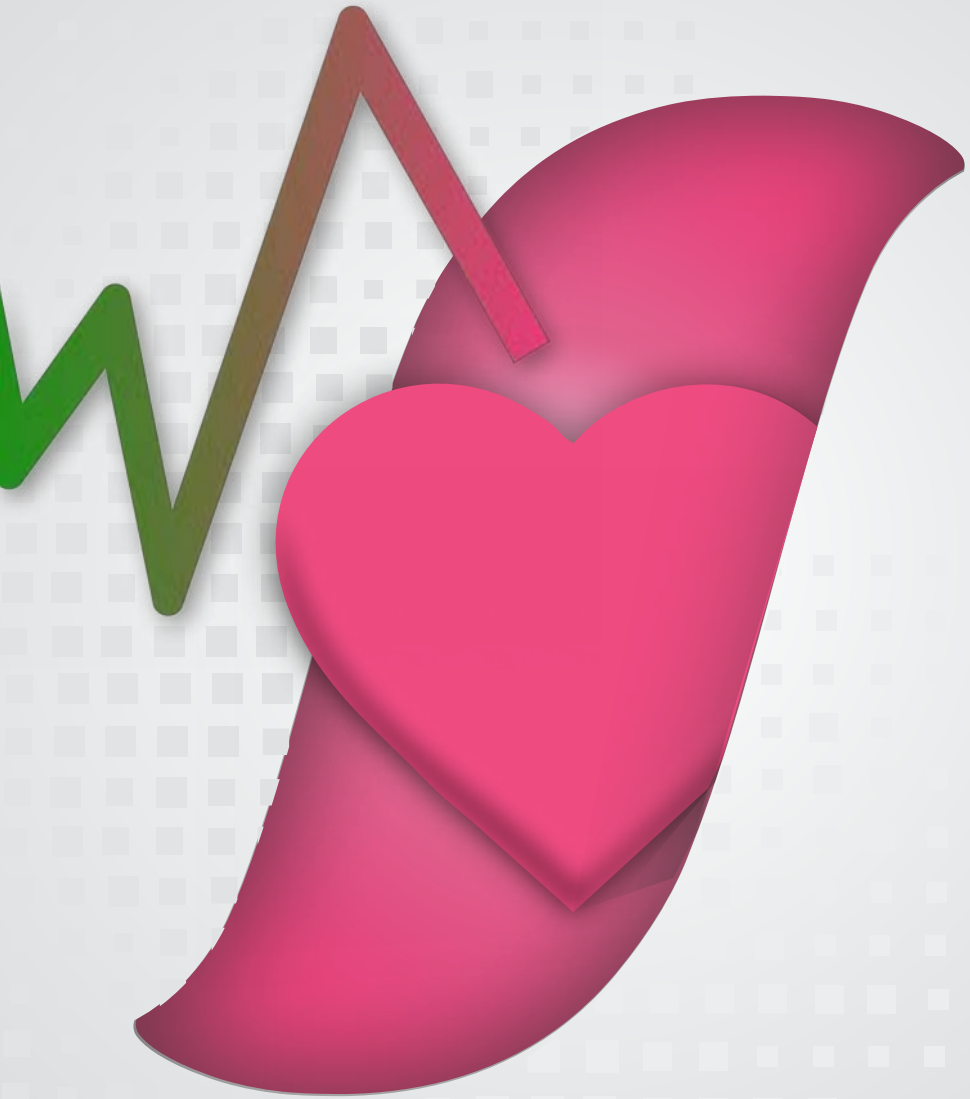


REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2023/2024

9 años
comprometidos con el desarrollo sostenible

Somos **Prevención,**
Somos **Salud**

Prevención Salud
de SANCOR SEGUROS

CÓMO RECORRER Y LEER ESTE REPORTE

Este documento virtual está estructurado en base a las materias fundamentales de la ISO 26000 (capítulos), y a los temas materiales del negocio que serán destacados con este ícono **TM**

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: A→

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

ÍNDICE

1 NUESTRA EMPRESA

2 GOBIERNO DE LA EMPRESA

3 PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO

4 PRÁCTICAS LABORALES

5 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

6 DERECHOS HUMANOS

7 COMUNIDAD

8 CUIDADO DEL AMBIENTE

9 INFORMACIÓN TÉCNICA

A→ ANEXO

MENSAJE DE LA ALTA DIRECCIÓN

GRI: 2-22

A nuestros grupos de interés:

Los invitamos a desandar, a través de este Reporte, **el camino que hemos transitado juntos** durante el ejercicio económico 2023-2024, un año que nos ha enseñado valiosas lecciones y que, sin duda, ha dejado su huella en nuestra organización. Porque está claro que, a medida que enfrentamos los desafíos que nos presenta el contexto, en Prevención Salud continuamos aprendiendo que los momentos de crisis también son oportunidades para crecer y fortalecernos.

Así, hemos intensificado nuestros esfuerzos para brindar respuestas de calidad no solo en cuanto a **atención médica, sino también en prevención y cercanía con quienes nos eligen**, dado que nuestra misión va más allá de simplemente ofrecer servicios de salud.

Este año, además, celebramos nuestro **10° Aniversario**, hito que no solo nos llena de orgullo, sino que también nos impulsa a redoblar nuestros esfuerzos. Creemos firmemente que nuestra responsabilidad como empresa de medicina prepaga también incluye cuidar de nuestro entorno, contribuyendo a un mundo más saludable para las generaciones actuales y futuras.

Y ello ha sido posible gracias al compromiso con una **gestión sustentable** de nuestro negocio, que nos permite identificar riesgos y oportunidades para trabajar en pos de potenciar aquellos impactos positivos que benefician la salud y el bienestar de nuestros grupos de interés.

Apoyados desde nuestro origen en los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, y en línea con la **Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, trabajamos para construir un entorno más saludable para todos, a través de iniciativas que promueven el cuidado y el bienestar de las personas afiliadas, el equipo de trabajo y las comunidades donde nos encontramos.

Estamos convencidos de que el crecimiento sostenible se construye sobre una cultura de cuidado, respeto e igualdad de oportunidades. Impulsamos planes de carrera, programas de formación continua y espacios de participación para acompañar el desarrollo de nuestros equipos. Un hito clave del último año fue la **aprobación e implementación del Protocolo contra la violencia y el acoso laboral**, una herramienta que fortalece nuestro compromiso con un ambiente de trabajo seguro, inclusivo y libre de violencias. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso con los derechos humanos y la dignidad de quienes forman parte de nuestra comunidad laboral.

Podrán conocer más detalles sobre este accionar conjunto, recorriendo los capítulos del presente Reporte, donde encontrarán los principales logros del ejercicio y los desafíos que nos proponemos para el próximo, en relación con los temas que identificamos como prioritarios para nuestra gestión sustentable. Los invitamos a recorrer estas páginas con una mirada abierta y comprometida, compartiendo nuestro propósito de construir una salud más humana, cercana y sostenible.

Con gratitud y esperanza,

Eduardo Reixach
Presidente de Prevención Salud

1 Nuestra Empresa

QUIÉNES SOMOS

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

LOGROS DEL EJERCICIO 2023/2024

- Nos mantuvimos en el top ten de prepagas en el país y aumentamos la cantidad de afiliados en 8%. Tenemos un 3,6% de participación del mercado.
- Cubrimos 6.000.000 de prestaciones.
- Actualizamos nuestro Análisis de Materialidad.

DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO 2024/2025

- Continuar posicionándonos dentro del ranking de los 10 principales operadores del mercado de medicina prepaga, con una visión de marca asociada a una empresa joven, digital e innovadora.
- Continuar desarrollando el modelo de atención a personas afiliadas basado en los pilares de agilidad en las gestiones y acompañamiento en momentos importantes.
- Realizar un nuevo análisis de la Metas de ODS en relación con el negocio y el contexto.

QUIÉNES SOMOS

GRI: 2-1, 2-6

Somos la empresa de medicina prepaga (Ley 26.682) de Sancor Seguros, un grupo económico líder en la República Argentina, con casi 80 años de trayectoria y creciente expansión nacional e internacional. Desde hace 10 años, ofrecemos un servicio integral de salud, brindando contención y acompañamiento.

Nacimos para cuidar y elevar la calidad de vida de las personas. Nos enfocamos en los afectos, el bienestar, lo saludable, en disfrutar cada instante y, fundamentalmente, en la prevención. Buscamos crecer y evolucionar continuamente para brindar una alta calidad de atención y contención a nuestros afiliados, en una amplia gama de especialidades médicas.

Trabajamos para dar respuestas ágiles con la mejor calidad de atención y un servicio prestacional de excelencia, poniendo al alcance herramientas digitales que nos permitan optimizar nuestro servicio.

Nos conocemos desde hace mucho tiempo, te cuidamos más que nunca

En 2024 llegamos a nuestro 10° Aniversario. Sin duda un hito que nos llena de satisfacción y orgullo, y que nos impulsa a continuar trabajando por aquello de lo que estamos convencidos: contribuir en el cuidado de algo tan preciado como lo es la salud y el bienestar de todas las personas que formamos parte de Prevención Salud.

Una década cuidando la salud de las personas de todo el país

MISIÓN

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

VISIÓN

Aspiramos a ser una empresa de medicina prepaga que, posicionándose dentro de las líderes del país, se diferencie por brindar un servicio de excelencia, contribuyendo así al bienestar de la comunidad.

Alta calidad

Trabajamos para lograr la excelencia y la confiabilidad en los servicios.

Innovación

Como vía para posicionarnos en el mercado.

Integridad

Nos desempeñamos con valores éticos, transparencia, responsabilidad, lealtad y respeto.

Compromiso

Con el desarrollo de nuestra gente, estimulando su autonomía y el trabajo en equipo. También estamos comprometidos con nuesro cuerpo de venta y prestadores de salud, generando un vínculo sólido y compartido.

Espíritu emprendedor

Fuerza y dinamismo como ejes de nuestro accionar.

Actitud de servicio

Sentimos como propios los problemas del otro.

Practicidad

Nuestro estilo está cimentado en la simpleza, agilidad y flexibilidad de los procesos.

Vocación comercial

Tenemos alma comercial que nos impulsa a cuidar a nuestros clientes y crecer permanentemente.

Atención personalizada

Estamos cerca, brindando soluciones concretas.

Responsabilidad social

Fomentamos la construcción de una cultura de la prevención y promoción de la salud en la comunidad.

PRESENCIA EN EL PAÍS

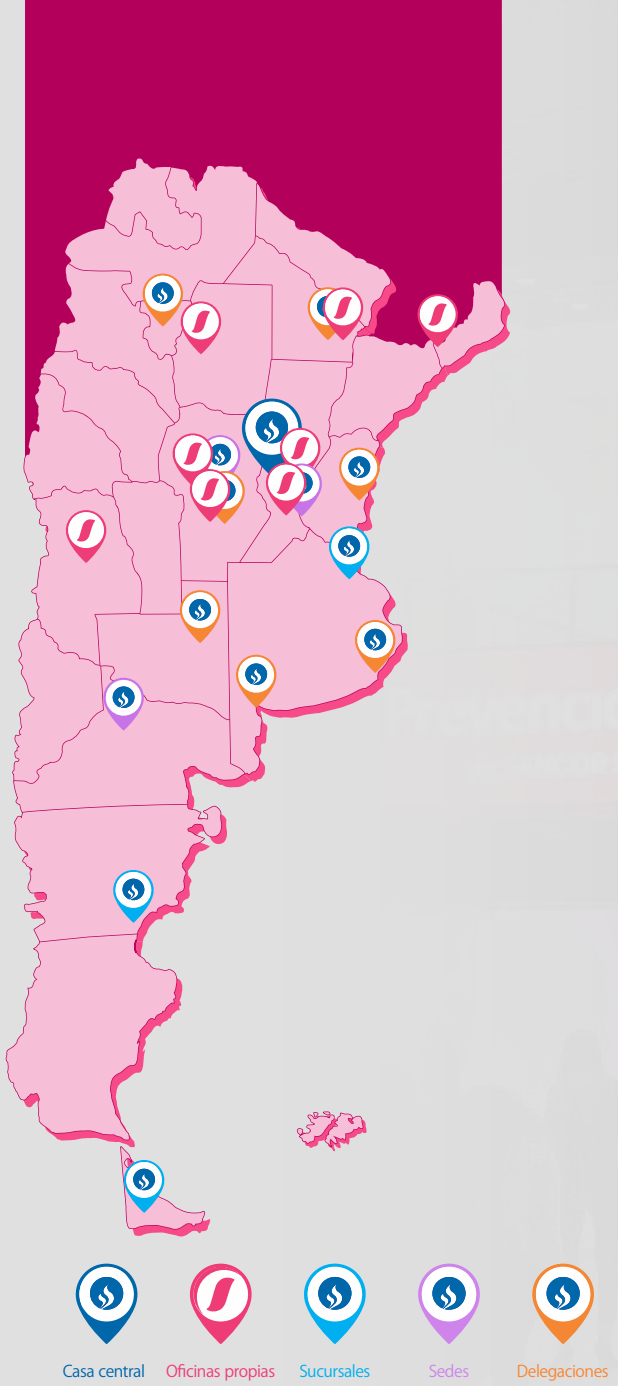
CASA CENTRAL
Sunchales (Santa Fe)

OFICINAS EXCLUSIVAS PREVENCIÓN SALUD
Luque (Córdoba)
Córdoba (Córdoba)
Mendoza (Mendoza)
Santa Fe (Santa Fe)
Río Cuarto (Río Cuarto)
Santiago del Estero (Santiago del Estero)
Rosario (Santa Fe)
Resistencia (Chaco)

SUCURSALES GRUPO SANCOR SEGUROS
CABA (Buenos Aires)
Comodoro Rivadavia (Chubut)
Ushuaia (Tierra del Fuego)

SEDES
Córdoba (Córdoba)
General Roca (Río Negro)
Rosario (Santa Fe)

DELEGACIONES GRUPO SANCOR SEGUROS
Bahía Blanca (Buenos Aires)
Mar del Plata (Buenos Aires)
Resistencia (Chaco)
Río Cuarto (Córdoba)
Concordia (Entre Ríos)
Santa Rosa (La Pampa)
Tucumán (Tucumán)



37

Oficinas, Sedes y Delegaciones del GRUPO SANCOR SEGUROS

8

Oficinas propias de PREVENCIÓN SALUD

Conocé todas nuestras oficinas en:

PREVENCIÓN SALUD EN NÚMEROS

	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Colaboradores	239	234	248
Asesores comerciales	171	238	293
Afiliados/as[1]	233.334	256.231	276.838
Productores de seguros en todo el país	1.197	2.390	2.862
Prestadores	100.036	104.236	101.330

[1] Incluye a aquellas personas que, a la fecha de cierre del ejercicio, están en proceso de afiliación.

PROPIEDAD Y COMPOSICIÓN DEL CAPITAL

La sociedad se encuentra conformada por Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. y Grupo Sancor Seguros Sociedad de Inversión S.A. Además, posee el 5% de la participación accionaria de Alianza Servicios S.A.

Según los estados contables al 30-06-2024, la participación de sus accionistas y la composición del capital es la siguiente:

ACCIONISTAS	ACCIONES	%
Sancor Cooperativa de Seguros Limitada	137.565.755	96
Grupo Sancor Seguros Sociedad de Inversión SA	5.040.000	4
Totales	**142.605.755**	**100**

COMPOSICIÓN DEL CAPITAL SOCIAL	SUSCRIPTO, INTEGRADO Y EMITIDO	INSCRIPTO
Acciones ordinarias, nominativas, no endosables, de valor nominal 10 y con derecho a un voto por acción	$1.426.057.554	$36.000.000

No hubo variaciones en la composición de los accionistas ni en la composición del capital social en relación con los últimos dos ejercicios.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

En diciembre/2023 obtuvimos 3.er puesto en Premios Conciencia en el rubro Empresas - Salud y comunidad con nuestro Programa de Prevención de Cáncer de Colon **“Prevení sin vueltas”**.

"Prevení sin vueltas"

Programa para concientizar sobre el cáncer colorrectal, el segundo cáncer más frecuente y letal en Argentina. Se destaca la eficacia del test de sangre oculta en materia fecal (SOMF) para la detección temprana, y se promueve la prevención y el empoderamiento de los afiliados de 50 a 75 años. El programa logró detectar casos de alto riesgo, salvar vidas y generar conciencia sobre la importancia de la prevención del cáncer colorectal.

En el medio, Julieta Cardellino y Mariano Bessi, del Área de Prevención y Calidad Médica.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DEL SECTOR

V CONGRESO DE SALUD ADECRA+CEDIM 2023

Nuestro Gerente General, Carlos Hoffmann, participó del V Congreso de Salud Anual organizado por ADECRA+ CEDIM - cámara nacional que nuclea a más de 420 instituciones de salud privadas- bajo la consiga “Tiempo de definiciones. Más de 30 referentes del management empresarial en salud y otros analistas del área debatieron sobre la agenda técnica, marcada por la crisis económico-financiera estructural del sector y la situación coyuntural.

ARGENTINA EXPOEFI 2024 ECONOMIA + FINANZAS + INVERSIONES

En el marco de la Expo EFI, se realizó el Congreso Económico Argentino (CEA), una cita anual donde los principales economistas y analistas del país debaten sobre el estado y las perspectivas de la economía local e internacional. Del mismo, participaron nuestro Gerente General y otros funcionarios de la empresa.

10 JORNADAS PROFESIONALES FARMACÉUTICAS

Estas jornadas están organizadas por FEFARA -Federación Farmacéutica-. Contaron con la participación de profesionales farmacéuticos de diversas provincias del país a fin de promover el intercambio de conocimientos y la colaboración entre colegas del sector. Participó nuestra Gerenta de Operaciones.

XXVI Congreso Argentino de Salud

PROGRAMA 2023

TRABAJAR EN SALUD: entre la motivación, el compromiso y el burnout

Nuestro Gerente General y otros funcionarios participaron del XXVI Congreso Argentino de Salud, organizado por ACAMI - Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas-, del cual Prevención Salud fue patrocinante. Participaron autoridades nacionales, provinciales y expertos del sector público y privado bajo la consigna “Trabajar en Salud, entre la motivación, el compromiso y el burnout”. La ministra de Salud de la Nación, Carla Vizzotti, tuvo a su cargo el cierre del Congreso.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

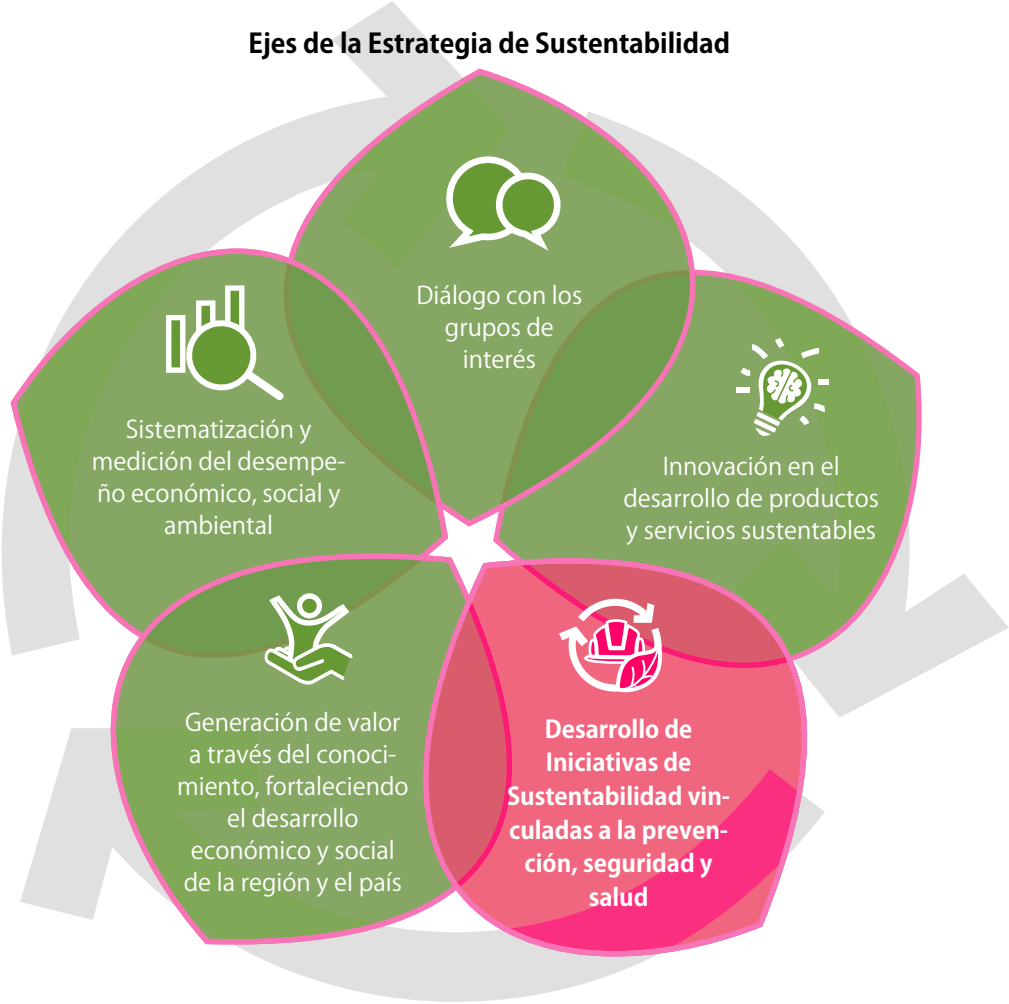
GRI: 2-23, 2-25, 3-3

TM Buenas prácticas de gobierno corporativo, Transparencia, ética e integridad

Iniciamos nuestro negocio pensando en una gestión sustentable para la creación de valor económico, social y ambiental. Desde 2015 estamos adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas, y presentamos nuestra Comunicación del Progreso (COP).

Desde nuestro origen, la gestión de la sustentabilidad está basada en la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros, ya que partimos de la misma filosofía y valores, agregando en sus pilares el eje de salud. Ponemos foco en la Prevención, Salud y Seguridad de las personas, tratando de identificar riesgos y oportunidades no solo para minimizar impactos negativos, sino para potenciar aquellos impactos positivos en la salud y bienestar de nuestros grupos de interés, a través de propuestas innovadoras que generen valor desde y para el core del negocio.

Ejes de la Estrategia de Sustentabilidad



Desde Prevención Salud participamos del Programa Transversal del Grupo Sancor Seguros denominado "Ciudadano Sustentable", a través del eje "Salud". En tal sentido, venimos llevando a cabo acciones concretas en materia de prevención, elemento clave para elevar la calidad de vida nuestros clientes y la comunidad en general.

Conocé más sobre "Ciudadano Sustentable"

En los Capítulos 5 y 7, detallamos los avances a los desafíos planteados durante el ejercicio anterior, vinculados principalmente a desarrollos tecnológicos, experiencias de los afiliados y la propuesta de una medicina más integral que priorice lo preventivo a través de nuestros programas destinados a clientes y a la comunidad en general.

Estamos trabajando en reformular la estrategia, enfocada específicamente en los temas materiales de la industria de la salud, y orientándonos hacia los Derechos Humanos y la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que más podemos aportar desde nuestra actividad.

PROCESO DE SUSTENTABILIDAD

GRI: 3-1, 3-2

El Proceso de Sustentabilidad[1] es el marco en el que se desarrolla la Estrategia de Sustentabilidad. Su objetivo principal es identificar los temas críticos para el desarrollo sostenible del negocio, distinguiendo riesgos, impactos y oportunidades, para luego medirlos, gestionarlos y transparentarlos a través de un proceso de mejora continua.

Generamos valor compartido y damos respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés

El Proceso de Sustentabilidad -anual y transversal a todas las áreas de la empresa- consta de 3 grandes etapas:

EVALUACIÓN Y GESTIÓN INTERNA

- Evaluamos el avance y cumplimiento de nuestros objetivos.
- Analizamos las mejores prácticas de la industria local e internacional.
- Revisamos la materialidad y el relacionamiento con los grupos de interés.
- Buscamos oportunidades de mejora para fortalecer nuestra gestión.
- Sensibilizamos a los diferentes equipos sobre tendencias de sustentabilidad.

DIÁLOGO E INTEGRACIÓN DE EXPECTIVAS

- Desarrollamos diálogos y encuestas para comprender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.
- Aplicamos e incorporamos los cambios correspondientes a las políticas, prácticas y planes de acción a fin de dar una respuesta acorde a los requerimientos.

MEDICIÓN Y REPORTE DE LA GESTIÓN

- Medimos y publicamos los KPI relacionados a nuestros temas materiales y a las metas ODS con las que nos comprometimos a contribuir.

[1] Este Proceso se nutre de las mejores prácticas internacionales: Global Reporting Initiative, ISO 26000, Pacto Global de Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Principios para el Empoderamiento de la Mujeres y los Derechos del Niño y Principios Empresariales.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para elaborar el presente Reporte de Sustentabilidad, y según lo requerido por los Estándares del *Global Reporting Initiative (GRI)*, se realizó un análisis del contexto de Sostenibilidad en general y del sector en particular. El objetivo fue identificar potenciales temas materiales, para luego elaborar una Matriz de Materialidad, sobre la base de la evaluación y la valorización de los temas, con la participación de los grupos de interés previamente identificados.

Etapas del proceso de Materialidad

1 MAPEO Y PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La participación de los grupos de interés, tanto internos como externos, es un elemento clave para la definición de los aspectos materiales. Como primer paso identificamos a los principales grupos de interés que se ven afectados y que afectan a la empresa, en el ejercicio habitual de sus operaciones.

2 IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES TEMAS MATERIALES

Los potenciales temas surgieron de los aspectos del negocio de Prevención Salud, además del *benchmark* del sector y de las principales iniciativas en Sostenibilidad, como Pacto Global de Naciones Unidas, *Global Reporting Initiative*, los indicadores SASB aplicables a la industria y la ISO 26.000. Se identificaron 18 temas para evaluar, que fueron puestos en consideración para su revisión y validación interna por parte de las áreas gerenciales.

3 ENCUESTA DE MATERIALIDAD

Se envió una encuesta digital donde, además de consultar a la Alta Dirección de Prevención Salud, sumamos las opiniones e inquietudes de nuestros grupos de interés. Se les pidió que clasificaran cada uno de los temas en una escala de 1 a 6, según el nivel de importancia que le asigna a cada tema.

4 TEMAS MATERIALES

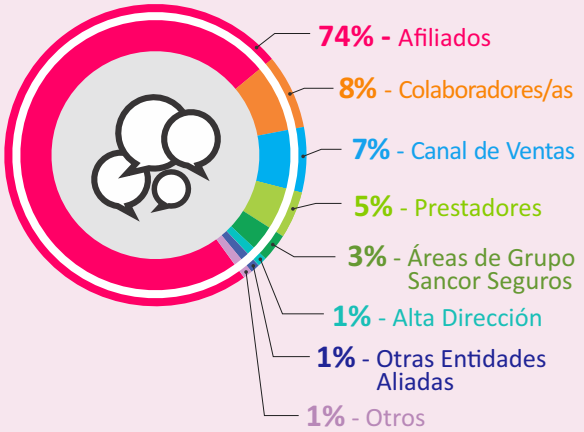
Tanto la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, como GRI coinciden en el hecho de gestionar y reportar aquellos temas identificados como MATERIALES para la organización, considerando los intereses y expectativas de los principales grupos de interés, los temas identificados por empresas del sector, etc.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA CONSULTA:

+1.400 respuestas

+ 250 Comentarios

Respuestas por Grupo de Interés



Como consecuencia de este análisis, confeccionamos el siguiente listado de temas materiales que refleja la priorización de los más relevantes para el negocio y nuestros grupos de interés.

GOBERNANZA Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

- Ciberseguridad y privacidad de la información
- Innovación y tecnología aplicada a la salud
- Gestión de riesgos y prevención de fraudes
- Transparencia, ética e integridad
- Claridad y transparencia en la comunicación de los productos y servicios
- Relación con prestadores
- Generación de alianzas estratégicas
- Desempeño económico sostenible
- Compromiso con la fuerza de venta
- Buenas prácticas de Gobierno Corporativo

DESEMPEÑO SOCIAL

- Promoción de la salud y bienestar de los afiliados
- Experiencia del afiliado y acceso al servicio
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Salud y seguridad del personal
- Condiciones de empleo y desarrollo de nuestro personal
- Compromiso con la comunidad

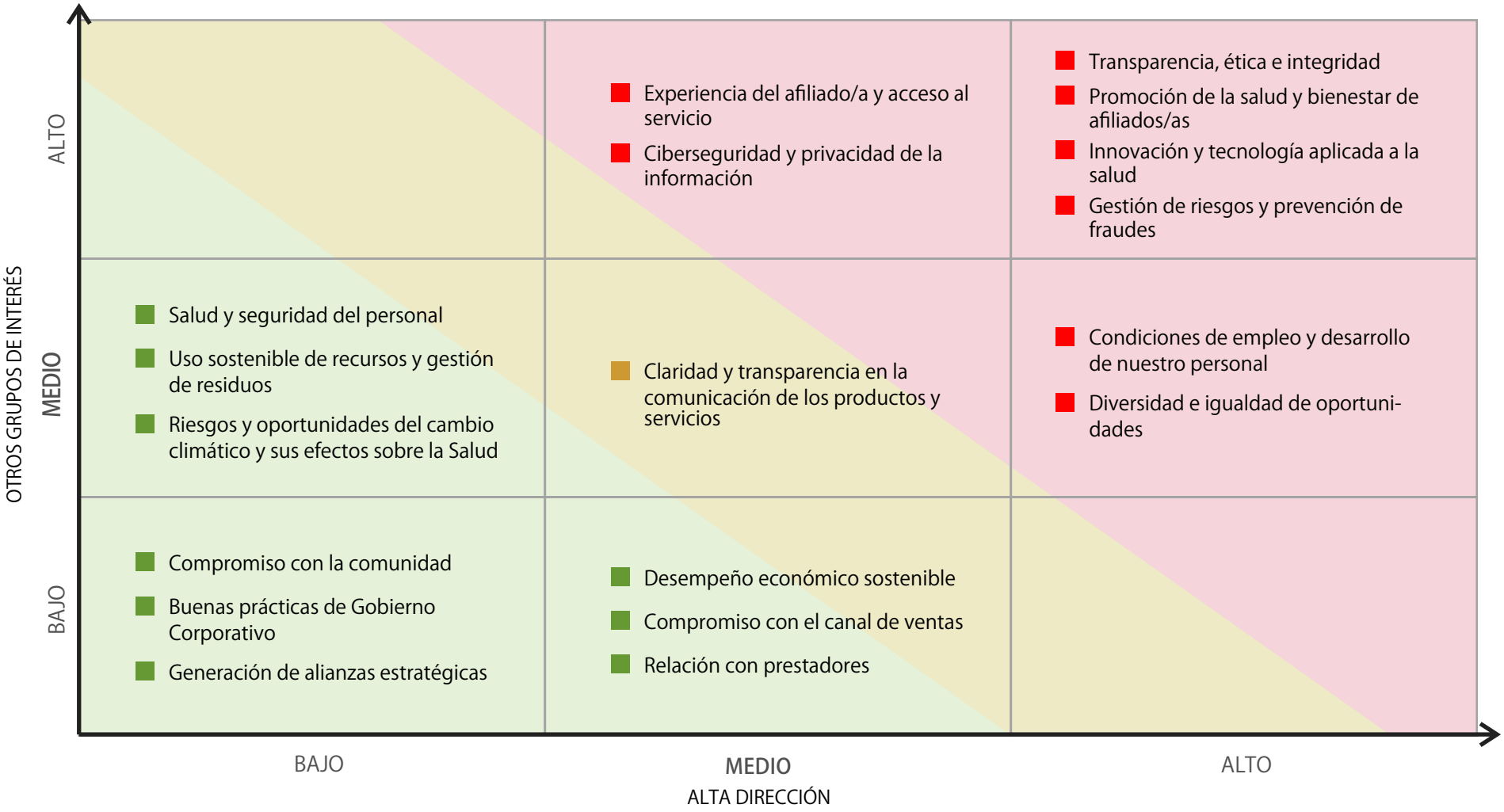
DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Uso sostenible de recursos y gestión de residuos
- Riesgos y oportunidades del cambio climático y sus efectos sobre la salud

Para conocer los cambios que se han producido en la lista de temas materiales con respecto al periodo anterior, consultá nuestro Reporte de Sustentabilidad 2022/2023

Analizamos las respuestas de las etapas anteriores para elaborar nuestra Matriz de Materialidad que prioriza los temas y define el rumbo de la agenda transversal de gestión y los contenidos de este reporte. La Matriz fue validada por el Directorio y la Gerencia de Sustentabilidad.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI: 2-29

El diálogo constituye el pilar fundamental de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, ya que nos facilita comprender las expectativas de afiliados, prestadores y otros públicos clave, con el propósito de llevar adelante negocios responsables y ofrecer soluciones innovadoras.

A lo largo del año, mantuvimos una comunicación constante con nuestros grupos de interés mediante diversos canales, como el envío de correos electrónicos y mensajes por WhatsApp, la publicación de novedades en nuestro sitio web, el uso de nuestras plataformas de Autogestión y la difusión de contenidos a través de las redes sociales de la empresa. Este intercambio va más allá de responder a la demanda de productos y servicios, ya que buscamos escucharlos también en otras interacciones, reforzando nuestra capacidad de generar valor compartido.

En nuestras redes publicamos información tanto en respuesta a consultas frecuentes sobre el servicio, como consejos preventivos o información de profesionales de la salud sobre hábitos saludables para mejorar la calidad de vida de nuestros seguidores. Por otra parte, realizamos la encuesta de Salud Marcaria, para continuar desarrollando la estrategia de marca a nivel país, conforme a los resultados obtenidos.

En relación con nuestros clientes y afiliados, activamos la escucha en los sitios web de Prevención Salud y Mi Salud Online, para recabar la experiencia de los clientes en cuanto al servicio brindado a través de dichas plataformas. Realizamos la encuesta anual de clientes y relevamos información de los centros de experiencias.

[1] Datos de diciembre 2023 a junio 2024.

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

Además, mantenemos vínculos con otras empresas y entidades en el plano comercial e institucional para trabajar en proyectos de interés para el sector, impulsar la agenda de salud y promover acciones de prevención y salud.

Más información sobre nuestras alianzas estratégicas en el Capítulo 2 y sobre temáticas y canales de comunicación con distintos grupos de interés en Anexo.

4	participantes de los grupos focales internos para la redefinición del programa "Ciudadano Sustentable"
6	participantes de la Reunión anual de Referentes de Sustentabilidad
16	integrantes presentes en el kick off del Proceso para el Reporte de Sustentabilidad 2023/2024
58	colaboradores/as respondieron la encuesta "Hablemos de Sustentabilidad"
+1.400	personas de distintos públicos claves respondieron la Encuesta de Materialidad

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

GRI: 2-23

Desde que firmamos los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas en 2015, estamos también comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Además, trabajamos por aquellas metas más alineadas al corazón de nuestro negocio: la salud y bienestar de las personas.

En el reporte 2018/2019 publicamos un análisis para definir cuáles Metas de la Agenda 2030 son más relevantes y con un impacto directo en nuestro negocio; de esa forma, informamos los ODS donde podemos influir de manera positiva y con un mayor impacto.

Realizamos una Matriz de Impacto-Relevancia de los ODS (elaborada con la valoración de la Alta Dirección y los colaboradores) y, durante 2020, rearmamos esta matriz para identificar cómo estos ODS pueden haberse modificado en función a la crisis mundial en la salud.

El análisis fue realizado sobre aquellos ODS y metas identificados previamente como estratégicos se consideraron las siguientes variables:

- **Relevancia:** revisión de la relevancia de cada ODS según la contribución de Prevención Salud a las Metas 2030 (Cantidad de metas a las que contribuye sobre cantidad total de metas del ODS).
- **Impacto Directo / Indirecto:** evaluación del impacto sobre las metas identificadas como estratégicas, determinando si dicho impacto es directo o indirecto.
- **Definición de Indicadores:** sistematización y/o identificación de indicadores que contribuyen con las metas seleccionadas.

Tenemos pendiente volver a hacer un análisis para detectar si, en función de los cambios del contexto y del negocio, ha habido variaciones en las metas a las que podemos contribuir e identificar impactos.

ODS PRIORIZADOS

(impacto directo y relevancia alta y media)

En el Anexo mostramos los indicadores que reflejan las contribuciones a los ODS vinculadas a las prioridades del negocio, identificadas como impacto directo y relevancia alta y media. A→

2 Gobierno de la empresa

- GOBIERNO CORPORATIVO
- ESTRUCTURA DE SUSTENTABILIDAD
- ALIANZAS ESTRATÉGICAS

LOGROS DEL EJERCICIO 2023/2024

- Tenemos 3 mujeres gerentes y 1 mujer en el Directorio.
- Contamos con 8 Referentes de Sustentabilidad en 5 zonas.

DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO 2024/2025

- Aumentar la participación de mujeres en el Directorio.
- Lograr que todas las Unidades de Negocio tengan Referentes de Sustentabilidad propios.

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-17, 3-3, 405-1

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

TM Buenas prácticas de gobierno corporativo

La integridad, la transparencia y el cumplimiento de las leyes constituyen valores fundamentales para Prevención Salud. La Gerencia General asume un rol esencial en la transmisión de estos principios y valores fundamentales orientadas a generar valor sostenible para la empresa.

El máximo órgano de gobierno es el Directorio quien revisa los aspectos más relevantes que impactan en la organización y aprueba la estrategia del negocio. Está compuesto por ocho directores titulares y dos suplentes, elegidos por un año, con criterio de representatividad federal. La Asamblea fija el número de directores y su remuneración.

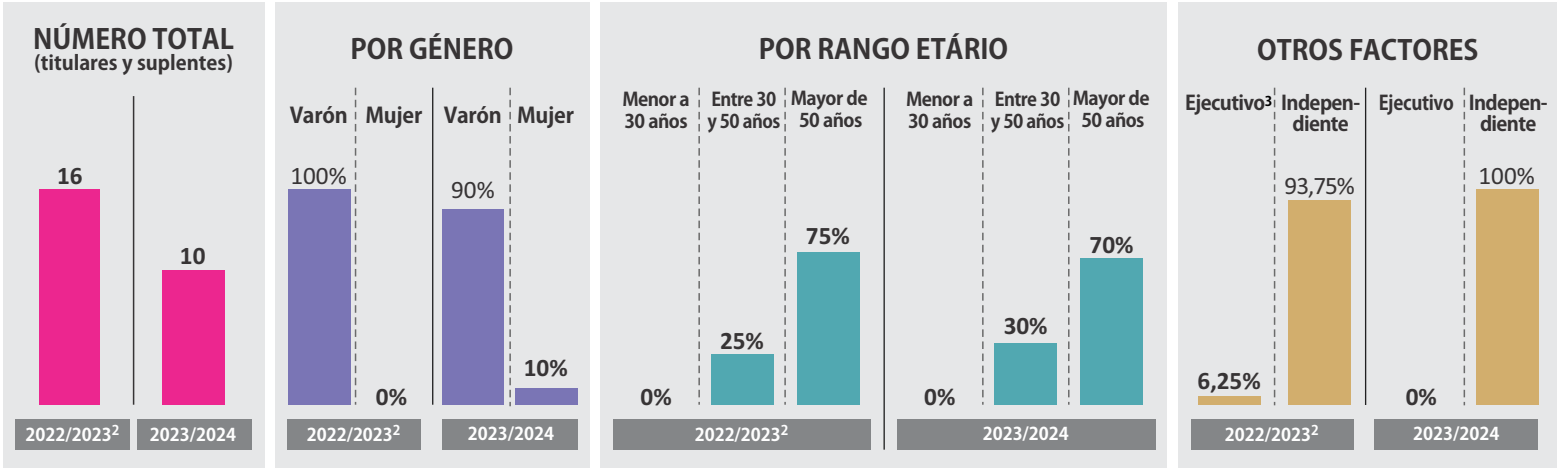
El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la empresa. El Gerente General de Prevención Salud, cuyo cargo es administrativo, es elegido por el Directorio en función de la trayectoria y desempeño dentro del Grupo Asegurador.

Composición del Directorio[1]

Presidente:	Eduardo Reixach
Vicepresidente:	Andrés Cardemil
Directores Titulares:	Carlos Casto; Vicente Pili; Willy Borgnino; Raúl Colombetti; Federico Ariel; Alejandro Simón
Directores Suplentes:	María Victoria Szychowski; Francisco Cruz

[1] No hay miembros del Directorio menores a 30 años, ni que pertenezcan a grupos minoritarios, o que se identifiquen con género no- binario.

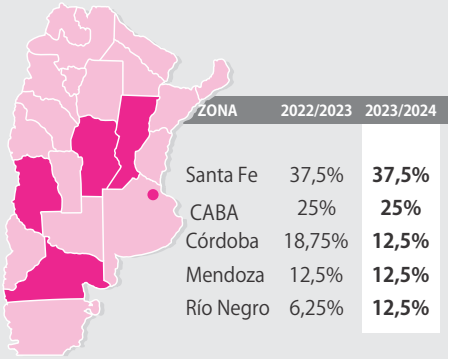
Miembros del Directorio



[2] En el período 2022/2023 se informaron los datos del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora

[3] Corresponde a Alejandro Simón, CEO del Grupo Sancor Seguros.

Representación Federal



ZONA	2022/2023	2023/2024
Santa Fe	37,5%	**37,5%**
CABA	25%	**25%**
Córdoba	18,75%	**12,5%**
Mendoza	12,5%	**12,5%**
Río Negro	6,25%	**12,5%**

Se amplía la información sobre el Directorio de Prevención Salud en Anexo. A→

Funciones del Directorio

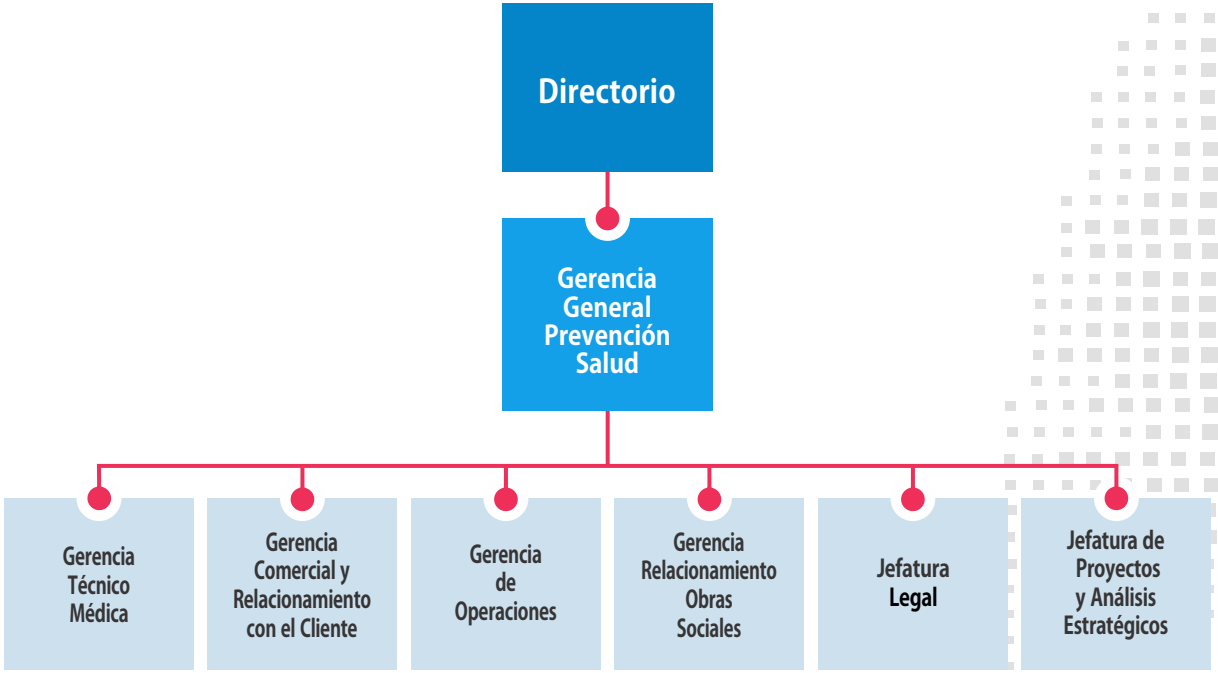
El Directorio se reúne una vez por mes para tratar todos los temas críticos del negocio. Entre sus funciones, tiene a su cargo la toma de decisiones en relación con la Estrategia y el proceso de Sustentabilidad en la empresa. En las reuniones mensuales, se actualizan sobre distintos aspectos del Proceso de Sustentabilidad mediante informes que detallan los avances alcanzados y la participación en actividades relacionadas. Además, se revisan los procesos de gestión, ya que los gerentes presentan el grado de cumplimiento de sus objetivos y rinden cuentas de su accionar.

El Gerente General de Prevención Salud es el responsable de revisar y aprobar el contenido de Reporte de Sustentabilidad. Los miembros del Directorio y la Alta Dirección anualmente participan de una presentación sobre tendencias y avances de sustentabilidad, riesgos y oportunidades.

Por otro lado, los miembros del Directorio de Prevención Salud participan en eventos o reuniones con representantes de distintos grupos de interés dentro de sus zonas de actuación, para luego compartir lo relevado con los demás miembros.

Organigrama

Prevención Salud es una empresa de Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. por lo que forma parte del Grupo Sancor Seguros. Como Sociedad Anónima, la Gerencia general y las distintas gerencias dependen del Directorio de Prevención Salud.



Funciones de las Gerencias

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 Técnico Médica: Establece las políticas de cobertura de los planes y realiza la auditoría de las prestaciones y 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.

Gerencia Comercial y de Relacionamiento con el Cliente: Tiene a su cargo el desarrollo de nuevas oportunidades comerciales, la administración de todos los canales de venta, la cotización de planes, los procesos completos de afiliación y facturación a afiliados. También el diseño y gestión del modelo nacional de atención basado en la calidez humana y la cercanía permanente, potenciando el desarrollo de servicios ágiles e innovadores a través de las diferentes plataformas virtuales.

Gerencia de Operaciones: Se ocupa de todos los procesos operacionales para la atención y cobertura prestacional de la persona afiliada: autorizaciones, discapacidad y provisión de medicamentos y prótesis, asegurando la eficiencia y el cumplimiento de los estándares de calidad. Además, garantiza el correcto funcionamiento de la red de prestadores, a través de la fidelización, la auditoría de facturación y el pago a estos.

Gerencia Relacionamiento con Obras Sociales: Articula el vínculo con las Obras Sociales y la cobertura de sus beneficiarios/as, a través de una amplia y calificada red de profesionales del sistema privado de salud. También realiza los procesos operacionales de manera de cumplimentar los aspectos legales vigentes en cuanto a la prestación de los servicios de salud.

ESTRUCTURA DE SUSTENTABILIDAD

GRI: 2-12, 2-13, 3-3

TM Buenas prácticas de gobierno corporativo.

La estructura de gobierno de sostenibilidad busca dar relevancia a este tema dentro de la organización y definir con claridad quién es responsable de la estrategia y su correcta implementación. Para ello, hemos definido roles específicos que permiten llevar adelante las acciones necesarias y asegurar de que estén alineadas con la estrategia de sostenibilidad establecida a nivel corporativo. Además, esta estructura garantiza que la estrategia de sostenibilidad se lleve a cabo de manera efectiva.
La estructura de gobierno está definida en diversos niveles de la organización como se muestra a continuación:

GERENCIA DE SUSTENTABILIDAD DEL GRUPO

Guía el Proceso de Sustentabilidad 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.

COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD

Integrado por las Gerencias y Jefaturas de la empresa, evalúa y valida las propuestas que acerca el Equipo de Gestión, velando porque estén alineadas a la Estrategia de Sustentabilidad y del negocio, así como de controlar la información contenida en el Reporte.

EQUIPO DE GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD

Conformado por la Jefatura de Prevención y Calidad Médica (Gcia. Técnico Médica), y la Jefatura de Atención al Afiliado (Gcia. Comercial y de relacionamiento con el cliente), quienes trabajan en coordinación con la Gerencia de Sustentabilidad del Grupo Sancor Seguros para llevar adelante la Estrategia de Sustentabilidad, presentando propuestas al Comité de Sustentabilidad. Luego se ocupa de gestionar y desarrollar las propuestas y acciones aprobadas que surgen del análisis de expectativas de los grupos de interés.

REFERENTES DE SUSTENTABILIDAD

Son colaboradores/as de las Unidades de Negocio del país, que ayudan a multiplicar las acciones de sustentabilidad de la empresa. Se encargan de relevar indicadores e información para reportar. Además, ayudan a detectar oportunidades de mejora en la gestión responsable del negocio en su zona de actuación, desde la mirada de la prevención y la salud. Actualmente contamos con 8 Referentes en las zonas (3 en Casa Central / Sunchales; 2 en Rosario y 1 en Córdoba; Río Cuarto y Paraná).

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

GRI: 2-28, 3-3

TM Generación de alianzas estratégicas

La formación de alianzas con otras entidades del mismo sector puede traer múltiples beneficios para una empresa

Trabajar en conjunto no solo beneficia a las empresas participantes, sino que también puede impulsar el desarrollo general del sector en el que operan. Las alianzas nos permiten abordar temas comerciales, impulsar la agenda de salud y promover acciones de prevención de manera integral y con mayor alcance.

Otros beneficios pueden ser:

- Compartir experiencias, innovaciones y soluciones a desafíos comunes, lo que puede llevar a mejoras operativas y estratégicas.
- Impulsar iniciativas que beneficien a toda la industria, como establecer estándares de calidad, promover regulaciones favorables o desarrollar campañas de concientización.
- Combinar esfuerzos, reducir costos y aprovechar sinergias en áreas específicas.
- Ampliar las conexiones de la empresa, abriendo oportunidades para nuevos negocios, asociaciones estratégicas y proyectos colaborativos.
- Mitigar y enfrentar de manera eficaz los retos comunes -como cambios regulatorios o económicos-, a través del trabajo conjunto con otras empresas.

ASOCIACIONES DEL SECTOR

Asociación de Entidades de Medicina Privada:

A través de OSPYSA estamos adheridos a esta cámara del sector que agrupa a más de 30 entidades de medicina privada, de diversos puntos del país, a las cuales representa frente a los organismos públicos y privados. Es una herramienta para todas sus entidades asociadas, en cuanto a estudios y registros estadísticos, capacitación técnica y profesional, y debate de criterios. A través de esta cámara, las entidades que la conforman buscan complementar y ayudar al Estado a garantizar el derecho constitucional a la salud de las personas argentinas, como así también garantizar la atención médico-asistencial de cualquier persona y su grupo familiar.

Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas:

A través de OSPYSA, participamos de esta entidad cuyo objetivo es el estudio de los problemas relacionados con las actividades de salud, y la gestión ante autoridades para promover leyes que tiendan a lograr condiciones favorables para el desarrollo de la actividad médico-asistencial.

Vínculos con empresas del Grupo Sancor Seguros

- **Sancor Cooperativa de Seguros Limitada:** es la sociedad controlante de Prevención Salud con participación sobre el patrimonio neto y sobre los votos: 96%.
- **Grupo Sancor Seguros Sociedad de Inversión S.A.:** sociedad de Grupo Sancor Seguros que tiene una participación accionaria de 4% de Prevención Salud.
- **Alianza Servicios S.A:** Prevención Salud posee el 5% de la participación accionaria de esta empresa del Grupo.

Vínculos con otras empresas y entidades en el plano comercial e institucional

- **Obras sociales:** mantenemos convenios prestacionales con obras sociales (OSPYSA, OSSACRA, OPDEA, ASE, Bancarios, entre otras) para brindar servicios médico-asistenciales de nuestra prepaga, asegurando con ello la cobertura médica a un mayor número de personas.
- **Círculos y Colegios** de diferentes especialidades de la medicina con los cuales tenemos convenios para que nuestra cartilla de prestadores sea amplia y de nivel.

Vínculos para impulsar la agenda de la salud

- **Superintendencia de Servicios de Salud y Ministerio de Salud de la Nación:** a través de las obras sociales mencionadas, aportamos al organismo datos filiatorios de nuestra cartera, estadísticas sanitarias y tasas de enfermedades prevalentes. Del mismo modo, compartimos los resultados y datos estadísticos de los programas preventivos de salud que llevamos adelante. Mediante esta gestión, contribuimos con los organismos para que elaboren estadísticas de alcance nacional que pueden ser sustento para la aplicación de futuras políticas sanitarias.

Vínculos para promover acciones de prevención y salud

- Renovamos el acuerdo con **FEVA, la Federación Argentina de Vóley**, como Sponsor Oficial de las Selecciones Femenina y Masculina. Esta alianza nos permite seguir acompañando a deportistas de alto nivel de la Argentina, vinculando las bondades de la actividad física habitual con una vida saludable.
- A través de los **Programas Preventivos** nos vinculamos con empresas, universidades, escuelas, clubes, municipios y otras entidades para llevar adelante acciones de concientización sobre prevención de riesgos y de educación en hábitos saludables.

Vínculos para promover una gestión sustentable

- **Pacto Global - Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas:** nos comprometemos a incorporar los 10 Principios a nuestra gestión, que incluyen los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
- **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres:** adherimos a los Principios WEPs (por sus siglas en inglés) como parte de nuestro compromiso con la igualdad de género.

3 PRÁCTICAS JUSTAS EN EL NEGOCIO

- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- NUESTRA CADENA DE VALOR
- ÉTICA, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

LOGROS DEL EJERCICIO 2023/2024

- Ampliamos nuestra red de Referentes de Atención a Prestadores (RAPs).
- Alcanzamos 498 nuevos convenios directos (enero a junio de 2024) con prestadores.

- Aumentamos un 20 % la cantidad de productores de seguros y de asesores comerciales.
- Implementamos la Nueva Autogestión para Intermediarios.

- Aprobamos e implementamos el Protocolo contra la violencia y acoso laboral del Grupo Sancor Seguros.

- Disminuimos la cantidad de amparos proporcionales a la cantidad de falseamientos detectados.
- Incorporamos a las personas afiliadas de origen obligatorio a la detección de los falseamientos en la Declaración Jurada de Salud.

DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO 2024/2025

- Mantener nuestra red de prestadores fidelizada y activa.
- Potenciar los convenios directos de prestadores con especialidades, de acuerdo a las necesidades de cada zona.
- Continuar sumando prestadores al proceso de digitalización, para optimizar los procesos de auditoría y de pago.

- Incrementar la cantidad de asesores comerciales (más de 320).
- Desarrollar mejoras y nuevas funcionalidades en el sistema de gestión comercial que utiliza la fuerza de ventas.

- Mantener actualizadas las políticas y los procedimientos en función de la experiencia recogida.

- Disminuir la cantidad de amparos por falseamientos.
- Actualizar la plataforma de Falseamiento de Declaración Jurada de Salud y perfeccionar la documentación respaldatoria.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI: 2-6, 3-3, 201-1, 201-4

TM Desempeño económico sostenible.

Este ejercicio debimos afrontar grandes desafíos debido a las numerosas medidas sobre costos y servicios, que impactaron e impactan a nuestro rubro. El Gobierno Nacional desreguló el sistema de salud a través del DNU 70/2023, con el objetivo de que las personas beneficiarias puedan elegir libremente entre obras sociales y prepagas, e impulsar la libre competencia entre los distintos actores.

Debido a la desregulación del sector, a partir de enero de 2024, cada una de las entidades del sistema de medicina prepaga definió los incrementos en sus cuotas, reemplazando al sistema por el cual los ajustes eran determinados por la Superintendencia de Servicios de Salud. La mayoría de las empresas decidieron compensar atrasos en los precios, producto de las regulaciones que limitaban los aumentos de cuotas. Es importante mencionar que el Sistema de Salud Argentino presentó un atraso de cuotas/incrementos muy por debajo de cualquier índice inflacionario durante varios años, pero profundizado por un congelamiento de tarifas en la última etapa de 2023.

Ante esta situación, algunas personas afiliadas presentaron acciones judiciales, que intentaron poner límites a tales incrementos. Como entidad del sistema, nos incorporamos al diálogo entre la justicia y los entes gubernamentales de control involucrados en los reclamos de estas.

Finalmente, en mayo de 2024 se llegó a un acuerdo entre la Superintendencia de Servicios de Salud, la Secretaría de Comercio de la Nación y más de 30 empresas de medicina prepaga (entre la cuales se encuentra la nuestra), estableciendo un procedimiento para la devolución de los montos cobrados por encima del IPC de enero a mayo de 2024. Asimismo, se deberá reincorporar, sin penalidades y bajo las mismas condiciones, a quienes hayan solicitado la baja durante dicho período.

Estas novedades afectaron de manera más o menos directa a todas las partes del Sistema de Salud, repercutiendo en la relación con nuestra fuerza de venta, prestadores médicos y afiliados/as. En este contexto, hicimos importantes esfuerzos para mantener la calidad de nuestro servicio acorde a los estándares que nos identifican y la rentabilidad de la empresa, sin descuidar el valioso vínculo con nuestros diferentes públicos.

A pesar de este escenario complejo, seguimos innovando a través de las mejoras implementadas en Mi Salud Online; la disponibilidad de la app Mi Credencial, la continuidad de nuestros Programas Preventivos y la constitución de uno nuevo; la optimización del proceso de facturación; la actualización en el sitio de Autogestión para Productores; las novedades y los recursos dispuestos en el sitio para prestadores médicos, entre otras novedades.

DESARROLLO COMERCIAL

Nuestra empresa alcanzó una cartera de 276.838 personas afiliadas en el ejercicio económico 2023/2024. Ello representa un crecimiento del 8 % comparado con el mismo período del año anterior, manteniendo un progreso sostenido desde el inicio de nuestras actividades en 2014.

Asimismo, continuamos desarrollando nuestra estrategia comercial, basada, principalmente, en el incremento de cápitas del segmento individual, las cuales representan el 75 % de la facturación total.

INDICADORES ECONÓMICOS

A continuación, se exponen los principales indicadores. Los montos están informados en millones de pesos (reexpresados en moneda de junio de 2024) y surgen de los Estados Contables anuales auditados por Pistrelli, Henry Martin y Asociados SA.

CONCEPTO	30/06/2023	30/06/2024
Activo	45.163	39.296
Pasivo	24.851	27.379
Patrimonio neto	20.312	11.916
Ganancia (Pérdida) neta	4.716	(8.396)
Facturación Anual (ingresos por cuotas de asociados)	164.012	162.063
Costo de los servicios prestados	112.231	109.433

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEDGD)

Los siguientes cuadros[1], propuestos por los estándares GRI, plasman el flujo de valor económico generado y distribuido entre los distintos grupos de interés. Los montos están informados en millones de pesos (reexpresados en moneda de junio de 2024) y surgen de los Estados Contables anuales auditados por Pistrelli, Henry Martin y Asociados SA.

Cabe aclarar que Prevención Salud SA no recibió ningún tipo de aporte o asistencia financiera otorgadas por entes del gobierno durante este período.

[1] Solo se incluyen datos económicos comparativos de dos años debido a que la información del ejercicio 2021/2022 no está reexpresada en moneda del 30 de junio de 2024, lo que afecta la comparabilidad.

VALOR ECONÓMICO GENERADO	GRUPO DE INTERÉS	30/06/2023	30/06/2024
Ingresos/Ventas netas	Clientes	164.012	162.063
Otros Ingresos/Egresos[2]		(4.430)	(3.424)
Resultado de inversiones en compañías contabilizadas al método de la participación	Sociedades relacionadas	(24)	(13)
Total de Valor Económico Generado		**159.558**	**158.626**

[2] Incluye resultados financieros y por tenencia (incluido el "Resultado por exposición a los cambios en el poder adquisitivo de la moneda, RECPAM").

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	GRUPO DE INTERÉS	30/06/2023	30/06/2024
Costos operacionales	Prestadores/ Proveedores	130.669	137.869[3]
Sueldos y prestaciones de los Empleados	Colaboradores	14.743	17.987
Pagos a proveedores de capital	Proveedores de crédito	0	0
Pagos al Gobierno (impuestos, tasas y contribuciones)	Gobierno	9.430	11.166
Total Valor Económico Distribuido		**154.842**	**167.022**
Total Valor Económico Retenido		**(8.396)**	**4.716**

[3] 0,11% (121 millones de pesos) corresponden a pagos del exterior.

NUESTRA CADENA DE VALOR

GRI: 3-3, 204,1

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

TM Relación con prestadores, Compromiso con la fuerza de venta.

GRUPOS DE INTERÉS DE NUESTRA CADENA DE VALOR

FUERZA DE VENTA

293
vendedores directos

2.862
Productores Asesores de Seguros

AFILIADOS/AS INDIVIDUALES O CORPORATIVOS

276.838[1]

Ver Capítulo 5

PRESTADORES
(clínicas, profesionales de diferentes especialidades médicas)

101.330

COLABORADORES/AS
(empleados de Prevención Salud y externos)

248

Ver Capítulo 4

[1] Incluye a las personas que, a la fecha de cierre del ejercicio, están en proceso de afiliación.

NUESTRA RED DE PRESTADORES

Nuestra red de prestadores es clave para brindar el servicio eficiente y de excelencia que caracteriza a nuestra marca. Constituyen nuestra red de servicios a las personas afiliadas, por lo cual es importante generar un vínculo cercano.

A fin de garantizar la precisión de los datos de prestadores, se inició el proceso de gestión de duplicados para mantener unificada la información de la cartilla. Además, incorporamos un nuevo recurso, dedicado a contactarlos, con el objetivo de fomentar el uso del validador y la preliquidación. Hacia el final del ejercicio, se implementó el envío de Documentación Digital.

101.330 prestadores

5.314 fidelizaciones presenciales (a prestadores y farmacias)

125.000 modificaciones en cartilla

58 % potenciales cortes de servicio evitados

Continuamente, renovamos las acciones para fidelizar y fortalecer el vínculo con la red prestacional, la cual está conformada por profesionales, clínicas, sanatorios y farmacias, distribuidos a lo largo y ancho del país. Estos son nuestros aliados en la prestación del servicio de calidad que buscamos ofrecer. Su actividad está regulada por organismos públicos (como la Superintendencia de Servicios de Salud y ANMAT para las farmacias).

La gestión de impactos en la cadena de valor es un desafío a mediano y largo plazo.

PRESTADORES POR RUBRO

TIPO DE PRESTADOR	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Profesionales	85.117	88.935	86.120
Clínicas y sanatorios	3.393	3.446	3.426
Farmacias	11.036	11.381	11.347
Círculos y colegios	490	474	437
Total de prestadores	**100.036**	**104.236**	**101.330**

Para ver los prestadores por localidad ingresar a:

AUTOGESTIÓN DE PRESTADORES

El sitio de Autogestión de Prestadores consiste en un espacio digital, que agrupa y concentra todas las prestaciones realizadas y validadas por un prestador en un periodo determinado, para mejorar y simplificar el proceso de facturación. Esto optimiza nuestros procesos, y genera beneficios para la red prestacional, ya que dota de agilidad al servicio.

7.841 prestadores conectados al sitio de autogestión

10.995 usuarios creados

911.823 ingresos

2.073.282 gestiones realizadas

Continuamos trabajando en la optimización y el alcance de las herramientas digitales vigentes, así como en las siguientes mejoras del sistema de autogestión para prestadores:

- **Validación contra convenio:** permite validar digitalmente la vigencia de nuestros/as afiliados /as y la cobertura del plan por prestación. Hasta junio de 2024, contamos con 10.444 prestadores validados contra convenio (se incluyen colegios con sus asociados/as).
- **Validación con token:** se reemplazó por un número de token (generado desde la app Mi Credencial) la firma de puño y la letra de afiliados/as. Este se comparte con los prestadores, aumentando la seguridad de cada transacción y agilizando tiempos de gestión. En junio de 2024, se pasó a token obligatorio en todo el país, con un 92 % de adopción.
- **Preliquidación:** consiste en un proceso digital, que agrupa y concentra todas las prestaciones realizadas y validadas por cada prestador en un periodo determinado, para mejorar y simplificar el proceso de facturación. Desde que se lanzó en enero de 2023, hasta junio de 2024, se sumaron 235 prestadores a preliquidar (con un 75 % de adopción).
- **Balanceo de carga:** Se trata de la distribución de los pedidos de solicitudes de prácticas médicas, insumos, prótesis y medicamentos, entre gestores de autorizaciones a nivel país, sin importar la zona geográfica de donde sea la persona afiliada. Así, se logra una optimización de los recursos, menores tiempos de gestión y respuestas más rápidas a nuestras personas afiliadas.

REFERENTES DE ATENCIÓN A PRESTADORES (RAP)

Los Referentes de Atención a Prestadores están presentes en nuestras Unidades de Negocios y Oficinas Comerciales, con el objetivo de mantener activa, completa y fidelizada la red prestacional de Prevención Salud al servicio de nuestros/as afiliados/as. Es un canal de contacto exclusivo, ágil y seguro para prestadores.

54.716

contactos, asesoramientos y capacitaciones por solicitud de prestadores

Estos profesionales tienen el rol de generar una comunicación cercana y confiable con prestadores de todo el país, colaborando en diferentes gestiones que, al mismo tiempo, permiten fidelizar a la red brindando:

- Asesoramiento sobre normas y procedimientos de la empresa.
- Asistencia operativa presencial y telefónica para prestadores.
- Relevamiento y resolución proactiva de inconvenientes con el servicio.
- Desarrollo de la red prestacional coordinada al avance comercial de la empresa.
- Garantía de servicio.
- Mantenimiento de base de datos y cartilla web para afiliados/as.

En nuestro Centro de Atención a Clientes contamos con una **línea telefónica para la atención de Prestadores Médicos** de Prevención Salud, a través de la cual se canalizan consultas y reclamos de este grupo de interés.

Ampliar sobre tipo de consultas más frecuentes en Anexo A

FUERZA DE VENTAS

Un pilar fundamental, para lograr el crecimiento de la empresa, es nuestra fuerza de venta, conformada por Productores Asesores de Seguros (canal de ventas del Grupo Sancor Seguros) y asesores comerciales propios. Gracias a ellos, brindamos un servicio integral y federal.

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

293 asesores comerciales propios

2.862 productores de seguros comercializan nuestros planes de salud

ACCIONES DESTACADAS

- Actualizamos el sitio de Autogestión para Intermediarios (PAS, Productores Asesores de Seguros), lo cual permite realizar mayor cantidad de gestiones de manera ágil y eficiente.
- Impulsamos la utilización de **firma electrónica**, para suscribir la documentación de contratación de Prevención Salud, desde un 48 % en el ejercicio 2022/2023 hasta un 74,7 % en el periodo económico 2023/2024.
- Implementamos una **nueva herramienta comercial, Puente Digital 2.0**, que unificará todas las gestiones de cada nueva venta. Actualmente, contempla desde la carga de un prospecto o potencial persona afiliada hasta la cotización de estos, con herramientas comerciales a medida de cada grupo familiar.
- Desarrollamos un **programa de capacitación** con una universidad destacada de la República Argentina. También, jornadas comerciales con asesores de venta categorizados de todo el país, que incluyen talleres de trabajo. Por último, realizamos charlas informativas sobre el mercado de la salud y módulos de cobertura, apuntando a la profesionalización del canal.

PROGRAMA UNE (USINA DE NEGOCIOS)

UNE es un espacio que congrega y da identidad a todo el equipo comercial y a la fuerza de ventas de Prevención Salud. Este programa tiene un alcance amplio y enriquecedor, ya que no son solo encuentros para capacitarse, sino que también se generan nuevos negocios, dinámicas de trabajo y la profesionalización de los equipos. Además, trasciende las áreas específicas, siendo uno de los objetivos transmitir el espíritu y alma comercial a cada uno de los que forman parte de nuestra empresa.

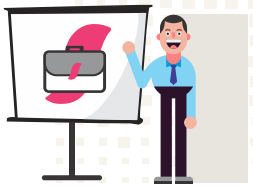
Continuamos desarrollando este programa de capacitación y entrenamiento destinado a la profesionalización de nuestra fuerza comercial. Para permitir la participación de representantes de todo el país; 39 de estos encuentros fueron virtuales. En esta edición, se implementó un Training Comercial con Asesores Comerciales, que incluyó temáticas como MKT, Venta Digital e IA, aplicada al proceso de comercialización de cobertura médica.

Por otra parte, continuamos con las capacitaciones a Productores Asesores de Seguros e integrantes de las Unidades de Negocio, en articulación con distintas áreas de la empresa. El objetivo fue transmitir nuestra propuesta de valor y fomentar la profesionalización en los procesos de postventa, venta y circuitos de comercialización.

40 encuentros (39 online, 1 presencial)

+17,6 % encuentros que en 2022/2023

1.987 participantes (+ 8 % que en 2022/2023)



ÉTICA, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

GRI: 2-15, 2-23, 2-24, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2

TM Transparencia, Ética e Integridad, Gestión de Riesgos y Prevención del fraude

Prácticas justas de Operación
Asunto: Anticorrupción, Participación política responsable, Competencia justa

Derechos Humanos
Asunto: Discriminación y grupos vulnerables, Principios y derechos fundamentales en el trabajo

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Como empresa integrante del Grupo Sancor Seguros, estamos alcanzados por su **Programa de Integridad** (Ley 27.401), orientado a prevenir, detectar y corregir irregularidades que pudieran comprometer penalmente al Grupo Sancor Seguros.

Una parte fundamental del programa lo constituye el **Código de Ética**, que contiene las pautas de conducta y los principios éticos que deben cumplirse en el plano de la toma de decisiones, acciones y comunicaciones del Grupo. Además, es una guía para el accionar de colaboradores y funcionarios respecto de valores éticos y humanos.

La conducta personal y profesional, de todas las personas que formamos parte del Grupo Sancor Seguros, se rige por nuestro Código de Ética. Este documento vela por la dignidad, privacidad, equidad y convivencia respetuosa; comunica los valores de la empresa; expresa las pautas de conducta del personal; establece la no discriminación y la inclusión en el empleo y en todo tipo de relación laboral; determina el uso de los bienes y la información; las relaciones con clientes y proveedores; y la solución a los conflictos de interés.

Asimismo, contempla un **Canal de Denuncias**, que funciona como un medio confidencial de información de conductas no éticas, o contrarias al Código. Esta herramienta web posibilita canalizar denuncias de cualquier situación que pueda representar un conflicto de interés y vulnerar las Pautas de Conducta y los Principios del Código de Ética, incluyendo aquellas relacionadas con el acoso laboral o la violencia de género.

Los miembros del Directorio, funcionarios/as, colaboradores/as y terceros, con una relación contractual o comercial con la empresa, deben informar acerca de las situaciones de incumplimiento al Código. El Comité de Ética y Cumplimiento del Grupo Sancor Seguros es el encargado de asegurar el cumplimiento de las disposiciones del Código y aplicar las sanciones correspondientes, así como proponer los cambios a los procedimientos internos que resulten necesarios para evitar casos futuros.

PROTOCOLO EN CONTRA DE LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORAL

Con el compromiso de garantizar un ambiente de trabajo que promueva el respeto por los demás, Prevención Salud SA adhirió al **Protocolo en contra de la violencia y acoso laboral** del Grupo Sancor Seguros.

Durante el ejercicio, dimos a conocer a todo el personal este Protocolo, que se rige por los lineamientos generales de nuestro Código de Ética y estandariza procedimientos en la organización, con el objetivo de establecer un marco de contención, abordaje y orientación para este tipo de cuestiones.

Su alcance incluye a todo el personal que tiene una relación laboral con el Grupo (independientemente de la modalidad de contratación) y a personas postulantes a puestos de trabajo que participen en entrevistas laborales, entre otros. Además del canal de denuncias, sumamos una casilla de correo electrónico específica: violencia.acoso@sancorseguros.com.

Con su publicación, realizamos ciclos de charlas para concientizar sobre la temática. Además, llevamos adelante la capacitación obligatoria, para ahondar en los conceptos abordados por el protocolo y entender cuándo efectivamente estamos frente a un hecho de violencia o acoso.

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE EL CÓDIGO DE ÉTICA

Tanto los miembros de la Alta Dirección como el personal son informados y capacitados sobre estas políticas al momento de iniciar el vínculo con la empresa. Asimismo, están publicadas en las plataformas de capacitación internas.

El Código de Ética y el Protocolo, en contra de la violencia y el acoso, fueron comunicados a la totalidad de la Alta Dirección y a todo el personal

Los siguientes grupos de interés reciben información y formación en anticorrupción e integridad:

GRUPO DE INTERÉS	UNA VEZ	CADA AÑO
Alta Dirección		☆
Algunos/as empleados/as[1]		☆
Todo el personal	☆	
Contratistas	☆	
Proveedores directos de la organización[2]	☆	
Otros (socios, clientes, etc.)	☆	

[1] Aquellos vinculados específicamente a sectores que tienen que ver con anticorrupción e integridad.
[2] No contamos con datos de proveedores indirectos de la organización.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE

El fraude más común para la empresa es el **falseamiento de la Declaración Jurada de Salud (DJS)**. Esta declaración jurada debe ser completada por toda persona al momento de afiliarse a una prepaga u obra social. Todo ocultamiento, o falsa información de parte del firmante, es pasible de la sanción establecida en el artículo 293 del Código Penal.[3]

Cuando el falseamiento u omisión corresponde a un afiliado/a voluntario/a, se procede a la rescisión contractual -conforme el artículo 9 de la Ley 26.682-. Para el caso de las personas afiliadas obligatorias, como no es posible proceder a la baja, ya que percibimos los aportes derivados de las obras sociales, se aplican otras medidas comerciales (por ej., quita de descuentos, baja a plan básico, modificación del valor de la cuota, etc.).

1.471 bajas por falseamiento en la Declaración Jurada de Salud en todas las Unidades de Negocio

[3] Art. 293: Será reprimido, con reclusión o prisión de uno a seis años, el que insertare o hiciere insertar en un instrumento público declaraciones falsas, concernientes a un hecho que el documento deba probar, de modo que pueda resultar perjuicio.

En el transcurso del ejercicio 2023/2024, la cantidad de falseamientos que detectamos se incrementó en un 76% (836 casos en 2022/2023), ya que se incorporaron afiliados/as de origen obligatorio a la detección de los falseamientos en la DJS. Para ello, se estableció un proceso de activación de la cobertura del Plan Médico Obligatorio (PMO), atento a la obligación prestacional que le corresponde a la Obra Social interviniente.

Durante el ejercicio registramos una tasa de 4,64 amparos cada 100 falseamientos detectados, esto significó una disminución de 33% respecto del ejercicio anterior, cuando la tasa fue de 7,04.

En el segundo semestre de 2024, se registró un incremento en la judicialización contra las empresas de medicina prepaga, la cual también refleja un incremento en las acciones de amparo por baja en la afiliación. No obstante, el índice de judicialización citado se mantiene bajo, dado el incremento en la detección de dichos falseamientos.

Ampliar sobre la cantidad de notificaciones de falseamientos por mes en Anexo A→

La Resolución 2400/23 de la Superintendencia de Servicios de Salud introdujo cambios operativos en la gestión de bajas para empresas de medicina prepaga. Ahora, las bajas por falseamiento solo afectan a la persona usuaria individual y no al contrato familiar. Ello requirió ajustes en los procedimientos y la disgregación del contrato entre quienes mantienen la cobertura prepaga y quienes quedan bajo el PMO o una cobertura básica. Además, en caso de rescisión por falseamiento de la declaración jurada, la empresa puede rechazar una nueva afiliación de la persona usuaria por 12 meses. Asimismo, la norma ratifica que la declaración jurada de salud es el único instrumento válido para acreditar falseamiento y justificar la baja.

También, implementamos herramientas innovadoras para alertar situaciones de indicios de fraude, como el **token de seguridad**[1] en las credenciales digitales, lo que permite fortalecer la seguridad y dar mayor transparencia.

Por otro lado, los cambios normativos del DNU 70/2023 y la Resolución 3284/2024, que exigen la inscripción de prepagas como obras sociales, presentan desafíos para el próximo ejercicio. En este contexto, la auditoría afiliatoria y prestacional, previa a la incorporación de nuevas personas afiliadas, se vuelve clave para mitigar riesgos asociados a patologías preexistentes.

COMUNICACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Además de las medidas mencionadas, concientizamos a nuestro personal y asociados/as sobre los riesgos de fraude:

- El 100 % de los miembros de la Alta Dirección y colaboradores fueron comunicados sobre las políticas y procedimientos de prevención del fraude.
- El 100 % de los clientes son informados acerca de la Declaración Jurada de Salud y las consecuencias de su falseamiento.
- El 100 % de prestadores fueron informados sobre la implementación del token de seguridad, aunque no todos han adherido aún.

[1] La persona afiliada descarga un número de token (código de cinco dígitos) de la aplicación "Mi Credencial" y lo debe compartir solamente a quien presta el servicio de salud.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

En la Gestión Integral de Riesgos participan todas las áreas del Grupo, para identificar, evaluar y definir planes de acción. Durante el ejercicio, finalizamos con los informes y la confección de los mapas de calor de la **1ra. autoevaluación de riesgos**, en la cual participaron 9 gestores de riesgo, quienes identificaron inicialmente 204 riesgos. Luego de las tareas de consolidación y calibración realizadas por el equipo de analistas de riesgos, se obtuvo el inventario final de 123 riesgos.

Una vez identificados los riesgos, se trabajó en el relevamiento de los planes de tratamiento o mitigación de estos. El análisis se centró en aquellos que se ubicaban sobre el apetito de riesgo: 25 riesgos gestionados por 8 gestores. Luego de realizar sesiones de trabajo con ellos, con el fin de identificar los planes de acción, se obtuvieron 82 planes de mitigación, de los cuales el 82 % se encuentra en curso.

Como se trata de un proceso continuo, iniciamos la **2da. autoevaluación**, a fin de actualizar los riesgos en función de los cambios en el negocio y en el contexto. Además, continuamos trabajando para mitigar aquellos riesgos identificados por sobre el apetitivo de riesgo del Grupo, y que podrían afectar la continuidad del negocio.

También, realizamos una campaña de sensibilización sobre la importancia de la identificación y gestión de riesgos para colaboradores del Grupo Sancor Seguros, mediante un video que destaca los principales ejes de la gestión de riesgo, así como los estándares que aplicamos para su gestión integral.

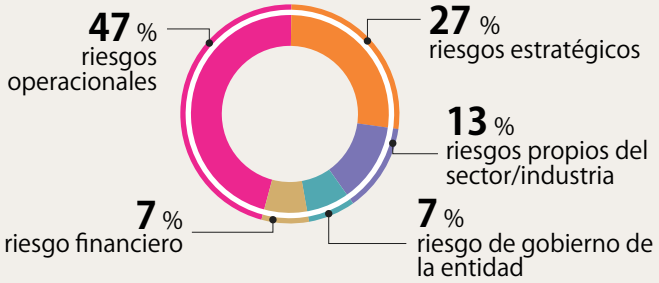
Resultados de la 1.ra autoevaluación de riesgos

123 riesgos identificados

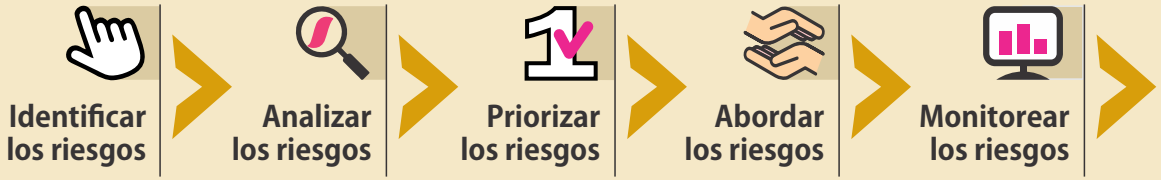
82 planes de mitigación

82 % en curso de ejecución

Distribución de los riesgos relevados
(diferencia n/m por redondeo)



Pasos del proceso de gestión de riesgos



4 PRÁCTICAS LABORALES

- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
- CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL
- DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN PROFESIONAL
- SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

LOGROS DEL EJERCICIO 2023/2024

- Incrementamos la nómina y la cantidad de asesores comerciales.
- Rediseñamos el programa de beneficios **"Con Vos"**.

DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO 2024/2025

- Incrementar la cantidad de asesores comerciales.
- Implementar el nuevo programa de beneficios.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Prácticas laborales
Asunto: Trabajo y relaciones laborales, Diálogo social

Derechos Humanos
Asunto: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

GRI: 3-3, 2-7, 2-8, 405-1

TM Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

NUESTRA DOTACIÓN

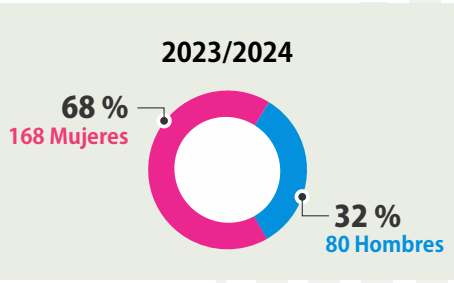
En Prevención Salud valoramos a nuestro equipo de colaboradores/as, cuya diversidad, innovación y compromiso son fundamentales para enfrentar los desafíos. Todo nuestro equipo de colaboradores/as está contratado por tiempo indeterminado y a jornada completa.

248 colaboradores/as

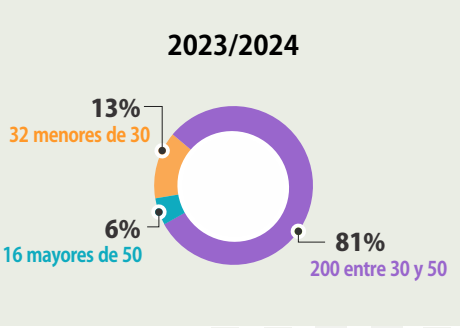
6 % de incremento en la nómina

68 % son mujeres

CATEGORÍA	2021/2022 CANTIDAD	2021/2022 %	2022/2023 CANTIDAD	2022/2023 %	2023/2024 CANTIDAD	2023/2024 %
POR GÉNERO						
Mujeres	152	64	157	67	168	68
Varones	87	36	77	33	80	32



CATEGORÍA	2021/2022 CANTIDAD	2021/2022 %	2022/2023 CANTIDAD	2022/2023 %	2023/2024 CANTIDAD	2023/2024 %
POR RANGO DE EDAD						
Menores de 30 años	66	28	35	15	32	13
Entre 30 y 50 Años	170	71	187	80	200	81
Mayores a 50 años	3	1	12	5	16	6



Ver dotación por región, por ejercicio en Anexo A→

En la empresa trabajan 23 personas eventuales (17 mujeres y 6 hombres). El criterio para estas contrataciones responde a necesidades vinculadas a reemplazos temporales por enfermedad, maternidad, licencias especiales y cúmulos de trabajo derivados por operatorias especiales. Todos los recursos eventuales, si bien prestan servicio a Prevención Salud, tienen como empleador legal y formal a una consultora. No existen contratos temporales en la actualidad.

ASESORES COMERCIALES

Siguiendo la misma línea de años anteriores, reportamos de manera separada sobre los/as asesores/as comerciales que conforman nuestra fuerza de venta directa, y que constituyen un grupo con un régimen de beneficios particular.

Las personas en estos roles, aunque cumplen con el mismo horario laboral que los/as colaboradores/as de planta, tienen un esquema distinto de remuneración (reciben un salario base al que se suman comisiones por ventas) y de beneficios. Esto se debe a que sus posiciones están enmarcadas en contratos especiales, vinculados al logro de objetivos comerciales.

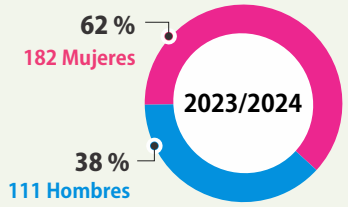
293 asesores comerciales

23 % de incremento

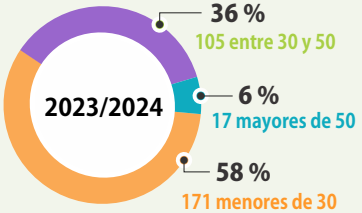
62 % son mujeres

CATEGORÍA	2021/2022		2022/2023		2023/2024	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
POR GÉNERO						
Mujeres	94	55	142	60	182	62
Varones	77	45	96	40	111	38
POR RANGO DE EDAD						
Menores de 30 años	s/d	s/d	27	11	171	58
Entre 30 y 50 Años	s/d	s/d	185	78	105	36
Mayores a 50 años	s/d	s/d	26	11	17	6
Total	**171**	**100**	**238**	**100**	**293**	**100**

POR GÉNERO



POR RANGO DE EDAD



Más información sobre la composición de nuestra dotación por categoría laboral según género y grupo de edad en Anexo A→

PROGRAMAS Y ACCIONES

- Nuestro programa **"Empleo con apoyo"** brinda oportunidades laborales a personas con discapacidad, bajo la modalidad de contratación a tiempo indeterminado. Actualmente, trabaja en la empresa una persona bajo este programa, quien recibe acompañamiento al igual que el equipo de colaboradores/as. Mediante la facilitación de redes voluntarias de apoyo, se genera un espacio de reflexión y visión conjunta acerca de las necesidades, para luego brindar herramientas que favorezcan el bienestar y el crecimiento de las personas que integran los equipos.

- Durante el ejercicio, realizamos una charla **"Carrera de Obstáculos"** destinada a todo el persona (modalidad virtual), donde recorrimos la historia laboral de una persona con discapacidad, buscando encontrar -en forma colaborativa- las dificultades que enfrenta en su vida cotidiana, con el objetivo de sensibilizar sobre los obstáculos y generar espacios genuinamente inclusivos.

- El programa **"Mi primer empleo"** ofrece una primera experiencia laboral de tres meses, para hijas e hijos de colaboradores de la empresa, que hayan terminado sus estudios secundarios y tengan entre 17 y 21 años. Participaron del programa 3 jóvenes hijos/as de colaboradores.

CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL

GRI: 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 401-3

TM Condiciones de empleo y desarrollo de nuestro personal.

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Implementamos una **estrategia de medición** para escuchar a nuestros/as colaboradores/as en cada etapa de su desarrollo dentro de la empresa, identificar sus expectativas y proponer experiencias personalizadas para cada persona.

El objetivo es recopilar *feedback* en los diferentes momentos clave de su recorrido dentro de la organización, tales como la etapa de selección, *on boarding*, desarrollo y salida, a través de mediciones recurrentes (como pulsos focales y encuestas de *engagement*).

En este marco, y con el propósito de fortalecer continuamente esta estrategia, realizamos actualizaciones constantes, analizando las mejores prácticas del mercado y los factores de éxito. De este modo, buscamos adaptarnos, de manera asertiva, a las necesidades de nuestro personal y generar planes de acción personalizados para cada situación.

ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL

CONCEPTO	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Ingresos	27	23	32
Egresos	15	20	20
Índice de Rotación General [1]	**8,8 %**	**9,0 %**	**10,8 %**
Tasa de Rotación (Bajas) [2]	**6,4 %**	**8,5 %**	**8,3 %**

[1] El índice de rotación de la compañía considera los ingresos y los egresos sobre la dotación promedio (Fórmula de cálculo: ((Ingresos+Egresos)/2/(Personal al inicio+Personal al final)/2)*100
[2] La tasa de rotación (bajas) considera los egresos sobre la dotación promedio (Fórmula de cálculo: Egresos/(Personal al inicio+Personal al final)/2)*100.
* Los beneficios con este ítem alcanzan a algunos asesores comerciales.

Más información sobre las nuevas contrataciones y rotación de personal en Anexo. A→

CONVERSACIONES QUE ACERCAN

Fomentamos espacios de diálogo, a través de iniciativas que fortalecen la comunicación y el vínculo entre colaboradores. Incluyen encuentros con el CEO de Grupo Sancor Seguros, para intercambiar ideas sobre el negocio; desayunos con el director de Capital Humano, en un ambiente cercano y distendido y visitas de colaboradores de las Unidades de Negocio a la corporación, para promover la integración, el trabajo colaborativo y el sentido de pertenencia.

PROGRAMA DE BENEFICIOS

Con el objetivo de fortalecer la estrategia de atracción y retención de talentos, brindar una mejor experiencia y fomentar una cultura de bienestar, realizamos un diagnóstico y rediseño del programa de beneficios. La nueva propuesta se implementará en el próximo ejercicio.

PILARES DEL PROGRAMA DE BENEFICIO

BALANCE

8 edificios cuentan con lactarios*

4 solicitudes de licencia por paternidad

3 solicitudes de licencias por maternidad

2 solicitudes de licencia especial de la provincia de Córdoba[1]

1 solicitud de licencia por excedencia

Flexibilidad horaria

Días festivos libres*

BIENESTAR

6 localidades con Pausas Activas presenciales*

Pausas Activas en la plataforma "Con Vos"

Vacunas antigripales para colaboradores y su grupo familiar

Descuento en gimnasios

ASISTENCIA

426 colaboradores con descuento en Prevención Salud*

271 personas afiliadas a AMESS

Becas ICES, secundario y terciario

60 % de descuento en seguros automotor y combinado familiar

En seguros de vida el personal, solo paga el sellado provincial

Asesoramiento contable y legal

FESTEJOS

Metas de antigüedad otorgadas por cumplir aniversarios

Bolsón navideño, regalo de cumpleaños, cena Día del Seguro*

SORPRESAS

Obsequios por el Día de las Infancias para hijos/as de colaboradores

Boutique. Descuento en viajes, electrodomésticos, ropa deportiva y capacitación

* Los beneficios con este ítem alcanzan a algunos asesores comerciales.

[1] En la Provincia de Córdoba, la licencia por maternidad, para las trabajadoras del sector privado, se extiende por un mes después de la licencia ordinaria. Este subsidio se llama "Cuarto Mes de Licencia por Maternidad".

PERMISO PARENTAL

El 100 % de las personas que trabajan en Prevención Salud tienen derecho a gozar de licencias por maternidad o paternidad.

CATEGORÍA	2021/2022		2022/2023		2023/2024	
	MUJER	VARÓN	MUJER	VARÓN	MUJER	VARÓN
Personas que se han acogido al permiso parental	9	7	17	1	3	4
Personas que han regresado al trabajo luego del permiso parental	9	7	17	1	3	4
Tasa de regreso al trabajo[1]	100	100	100	100	100	100

[1] Tasa de regreso al trabajo: Personas que regresaron al trabajo después del permiso parental/Personas que deben regresar al trabajo después del permiso parental * 100.

TIPO DE ASIGNACIÓN	PERSONAS BENEFICIADAS		
	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Por hijos/as[2] (menores a 5 años/ con discapacidad/por estudios universitarios)	62	67	48
Nacimientos y Adopciones	12	10	5
Matrimonios	5	8	1
Fallecimiento	0	0	0
Total personas beneficiadas	**79**	**85**	**54**
Total de Beneficios	**s/d[3]**	**632**	**399**

[2] A diferencia de las restantes, las asignaciones por hijo/a son mensuales, y así están sumadas en la línea "Total de beneficios".

[3] A partir de 2022/2023, se cambió la forma de contabilizar. No se cuenta con este dato.

ASOCIACIÓN MUTUAL DE EMPLEADOS/AS DE SANCOR SEGUROS

La Asociación Mutual de Empleados/as de Sancor Seguros (AMESS) ofrece a los/as colaboradores/as, de las empresas de Grupo Sancor Seguros, la posibilidad de acceder a un **Fondo Compensador de Jubilaciones y Pensiones** para cuando alcancen la edad jubilatoria, y a un Sistema de Beneficios Adicionales, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de colaboradores en actividad.

271 personas afiliadas activas

$ 25,34 millones otorgados en beneficios

399 beneficios otorgados

REPRESENTACIÓN SINDICAL

Brindamos a todo el personal la posibilidad de participar libremente y de expresarse abiertamente. Por ello, los/as colaboradores/as cuentan con representación sindical y pueden elegir a sus representantes sindicales mediante comicios.

COLABORADORES/AS Y ASESORES/AS COMERCIALES

	2021/2022	2022/2023	2022/2023
Personal en Convenio	89 %	99 %	99 %
Personal afiliado al Sindicato	52 %	45 %	41 %

DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

GRI: 3-3, 404-1,404-2, 404-3

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

TM Condiciones de Empleo y desarrollo de nuestro personal.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Para formar y desarrollar a nuestro personal, además de capacitaciones, iniciativas y desafíos específicos para algunas áreas, promovemos la autogestión, la flexibilidad y el trabajo colaborativo a través del Campus GSS. En el campus virtual, se incluye una amplia propuesta de aprendizaje, agrupada en distintas temáticas:

- Inducción
- Academia de liderazgo
- Comportamientos organizacionales
- Academia digital
- Idiomas

Además de la capacitación ofrecida a través del Campus, desarrollamos talleres dirigidos a colaboradores de diversas áreas de la empresa, adaptados a sus necesidades específicas. Algunos de los temas abordados fueron: el clima laboral, la gestión de emociones y estrés, y el acompañamiento durante procesos de cambio. Ampliar sobre capacitaciones por género y rango etario en Anexo A

CAPACITACIÓN POR GÉNERO

	2021/2022		2022/2023		2023/2024	
	Hs	Promedio[1]	Hs	Promedio	Hs	Promedio
Mujer	1.737,5	11,43	896,5	5,71	816,5	4,64
Varón	859,5	9,88	398,5	5,18	345,0	3,63
Total	**2.597**	**10,87**	**1.295**	**5,53**	**1.161,5**	**4,29**

[1] Promedio: horas de capacitación/dotación por categoría al cierre del ejercicio.

CAPACITACIONES POR CATEGORÍA LABORAL

	2021/2022[2]		2022/2023		2023/2024	
CATEGORÍA	MUJERES	VARONES	MUJERES	VARONES	MUJERES	VARONES
Puestos Gerenciales	2	2	2	1	2	1
Puestos Ejecutivos	31	23	23	10	25	16
Sin personas a cargo	220	136	38	22	61	20
Personas Capacitadas	**253**	**161**	**63**	**33**	**88**	**37**
Dotación	-	-	**157**	**77**	**176**	**95**
Personas capacitadas s/dotación	-	-	**40 %**	**43 %**	**50 %**	**39 %**

[2] Para este ejercicio, se consideró la cantidad de capacitaciones impartidas (414). No se dispone del dato de personas capacitadas.

IGUALDAD DE GÉNERO

Con motivo del **8M**, se envió a toda la organización una placa con una línea de tiempo, informando los avances de las empresas del Grupo Sancor Seguros en cuanto a igualdad de género, e invitando a reflexionar:

1. Se compartieron los resultados del año anterior con la pregunta: ¿Qué acciones te parece a vos que no se van a realizar más? y ¿a qué te comprometes para que eso cambie?
2. Se compartió el protocolo como forma de acompañamiento.
3. Se consultó qué les parece que cambió o que está cambiando.

CONVIVENCIA LABORAL

Se dictaron los siguientes talleres presenciales:

TEMÁTICA	ÁREA O UN	PARTICIPANTES	ENCUENTROS
Convivencia laboral	UN Sucursal CF	12	1
	UN Sunchales	12	2
	Área de discapacidad	7	3
Gestión del estrés	UN Sucursal CF	15	2

PROTOCOLO CONTRA LA VIOLENCIA Y EL ACOSO LABORAL

Acompañando el proceso de aprobación e implementación del Protocolo contra la violencia y acoso laboral, realizamos un ciclo de charlas para concientizar sobre la temática:

- **Sensibilización sobre violencia y acoso laboral:** previo a la comunicación del protocolo, desarrollamos charlas para abordar la temática y generar concientización. La modalidad fue virtual y con alcance a todo el país.
- **Capacitación al área de Capital Humano:** para dotar al área de un mayor conocimiento, con foco en la escucha activa de los casos, el personal del área de Capital Humano participó de una charla virtual específica.

Una vez que se sensibilizó a toda la organización sobre la temática y comunicamos formalmente el protocolo, comenzamos a trabajar sobre un **programa preventivo contra la violencia y acoso laboral.**

Este inició con una capacitación destinada a personas que tienen gente a cargo, denominada "Liderando Espacios Libres de Violencia", con el objetivo de prevenir la violencia y el acoso en el ámbito laboral, así como visibilizar las Políticas y el Protocolo del Grupo Sancor Seguros, que abogan por el bienestar organizacional. Se realizó en las UN de Capital Federal, Mar del Plata, Santa Rosa y Bahía Blanca, y se irá replicando en todas la UN del país.

Además, se lanzó una **capacitación virtual obligatoria** sobre esta temática en el Campus, con alcance a todo el país.

Asimismo, como parte del programa preventivo, estamos realizando ciclos de charlas virtuales para toda la organización, a cargo de la Fundación "Encontrarse en la diversidad":

- 1ra Charla: **Microviolencias**
- 2da Charla: **Perspectivas de leer los vínculos**

En lo que resta del ejercicio, seguiremos desarrollando el programa preventivo a través de la formación a líderes y más charlas para toda la organización, acompañadas de una campaña de comunicación.

70 % de las horas de capacitación virtual obligatoria fueron tomadas por mujeres

3,5 horas de capacitación promedio por colaborador/a

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

El modelo de gestión del desempeño está centrado en objetivos y comportamientos. Tiene como finalidad mejorar la gestión y productividad del personal, dar soporte a los/as líderes, y promover una cultura de diálogo y compromiso.

101 formularios iniciados (37 % de la nómina)

99 % ha cargado los objetivos

Al cierre del ejercicio, se encontraban en curso los procesos de evaluación y calibración de las evaluaciones de desempeño.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

GRI: 2-25, 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

Prácticas laborales
Asunto: Salud y seguridad ocupacional

TM Salud y Seguridad del Personal.

Las empresas del Grupo Sancor Seguros cuentan con un **Sistema de Gestión de Higiene, Seguridad y Medio-ambiente**, llevado adelante por el área de Higiene, Seguridad y Medio Ambiente. Su propósito principal es garantizar las mejores condiciones de higiene y seguridad en los puestos de trabajo, protegiendo tanto al personal como los bienes patrimoniales, y asegurando que las actividades realizadas no impacten negativamente en el ambiente.

1 accidente laboral (sin consecuencias graves)

60,1 % de personas representadas por el Comité Mixto de Seguridad

Contamos con un Servicio de Medicina Laboral en Sunchales y Mendoza, y continuamos con las reuniones del Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo (Ley 12.913 de la Provincia de Santa Fe), donde representantes de colaboradores dialogan sobre mejoras de los ambientes laborales y el bienestar de quienes trabajan en la empresa

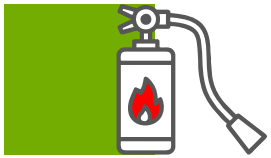
Más información sobre el Comité Mixto en Anexo. A→

En Prevención Salud, seguimos los mismos procesos que Sancor Seguros para prevenir o mitigar los impactos negativos significativos en la salud y la seguridad laboral. Los **Asesores de Riesgo** (propios y contratados) relevan las condiciones de higiene y seguridad de los establecimientos, para identificar las fuentes de riesgos que, potencialmente, pueden causar accidentes, enfermedades profesionales o provocar daños materiales, así como proponer recomendaciones tendientes a acotar, minimizar o eliminar los riesgos identificados. Además, realizan capacitaciones de acuerdo con los riesgos identificados en cada establecimiento.

El área de **Seguridad Patrimonial** cuenta con un sistema de monitoreo de seguridad y vigilancia, que permite detectar e informar las incidencias, y que el sector correspondiente pueda dar respuesta de inmediato. El personal tiene a disposición la línea 8080, para reportar situaciones inusuales que puedan atentar contra la seguridad o el bienestar.

ACCIONES MÁS IMPORTANTES EN SALUD Y LA SEGURIDAD LABORAL

- **Evaluación de condiciones de higiene y seguridad en los establecimientos:** mediante visitas a los distintos edificios, se elaboran informes que analizan aspectos relacionados con la higiene, la seguridad y el ambiente. Estos identifican riesgos que podrían causar accidentes o enfermedades profesionales, y proponen medidas para reducir, controlar o eliminar dichos riesgos, priorizando el bienestar del personal. En los edificios de Prevención Salud fuera de Sunchales, este trabajo es realizado mensualmente por profesionales de higiene y seguridad, contratados a través de Alianza Servicios.



- **Mantenimientos de sistemas de detección y extinción de incendios:** se desarrollan proyectos y auditorías para nuevas instalaciones de Prevención Salud, con énfasis en sistemas de detección, aviso y extinción de incendios, iluminación de emergencia, señalización de seguridad y medios de escape.

- **Servicio de medicina del trabajo:** este servicio promueve el cuidado integral del personal, mediante acciones como educación sanitaria, campañas de vacunación, atención en casos de morbilidad y estudios de ausentismo. También, se llevan a cabo iniciativas de comunicación orientadas a la prevención.

- **Áreas cardioprotegidas:** algunos de los edificios disponen de desfibriladores externos automáticos (DEA), para garantizar una respuesta rápida ante emergencias cardiovasculares.

En relación con el ingreso de trabajadores de proveedores, implementamos el **Sistema GIPRO (Gestión de Ingreso de Proveedores)**, donde pueden cargar la documentación necesaria para gestionar los ingresos a los Establecimientos del Grupo Sancor Seguros. También, pueden realizar consultas de su personal habilitado y chequear vencimientos de la documentación ingresada al sistema. Este procedimiento permite registrar los horarios de trabajo (relevante para la denuncia de siniestros laborales), y posibilita gestionar las condiciones de higiene y seguridad de las actividades.

Más información sobre Índice de accidentes laborales en Anexo A

FORMACIÓN Y PREVENCIÓN

- El personal tiene acceso a la plataforma virtual de capacitación GSS Campus, donde pueden encontrar el módulo sobre Higiene y Seguridad, que aborda los principales riesgos asociados a la actividad y las formas de prevenirlos. Este recurso está disponible para consulta y formación en cualquier momento.
- Brindamos charlas sobre incendio y uso de extintores, RCP y uso de desfibriladores, y simuladores de realidad virtual.
- Llevamos a cabo tres encuentros, en los que se habló sobre la concientización, los cuidados y la aplicación de vacunas contra el dengue, para todo el personal de Prevención Salud.
- Continuamos con campañas de recomendaciones y cuidados de la salud (uso de monopatín eléctrico, vacunación antigripal, consejos por dengue y otras enfermedades infectocontagiosas).

Por el momento, no podemos diferenciar a las personas destinatarias de estas capacitaciones para su correcta medición. Para más información, consultar el Reporte de Sustentabilidad 2023-2024 del Grupo Sancor Seguros, Pág. 54.

5 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- NUESTRAS PERSONAS AFILIADAS
- TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD AL SERVICIO
- SATISFACCIÓN DE AFILIADOS/AS
- PROGRAMAS PARA AFILIADOS/AS
- INNOVACIÓN EN EL MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD
- CIBERSEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

LOGROS DEL EJERCICIO 2023/2024

- Alcanzamos las 276.000 personas afiliadas.
- Implementamos la herramienta comercial Puente Digital 2.0.
- Impulsamos el uso de la firma electrónica para suscribir la documentación de contratación (74,7 %).
- Automatizamos el proceso de generación de credenciales.
- Mejoramos las notificaciones y los registros de contactos del equipo de Contención.
- Desarrollamos la app Mi Prevención, para la autogestión de nuestros programas preventivos.

DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO 2024/2025

- Incrementar las personas afiliadas (+300.000).
- Actualizar la app Mi Credencial.
- Potenciar nuestro asesor virtual como soporte para la fuerza comercial, y para facilitar y agilizar la gestión de afiliados/as en distintos temas.
- Continuar la implementación e impulso de la app Mi Prevención.

NUESTRAS PERSONAS AFILIADAS

GRI: 2-6, 3-3, 203-2, 417-1

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

TM Experiencia del afiliado/a y acceso al servicio. Promoción de la Salud y Bienestar de afiliados/as. Claridad y transparencia en la comunicación de los productos y servicios.

Somos una empresa que se centra y se compromete con sus afiliados/as y, permanentemente, trabajamos para lograr excelencia y calidad en los servicios, implementando mejoras tecnológicas para que las gestiones sean cada vez más simples y optimizar su experiencia y satisfacción.

Asumimos el compromiso y trabajamos para brindar un servicio de excelencia, que no solo se destaque por la innovación, sino también por la calidad de atención y cercanía con quienes nos eligen para el cuidado de su salud

Atentos al contexto actual, trabajamos en diferentes modelos de protección/retención de cartera, que nos permitieron retener el 91 % de las intenciones de bajas manifestadas. Para este fin, sumamos inteligencia artificial, lo que permitió agilizar el proceso de identificación de tales afiliados/as. De esta manera, pudimos ofrecerles una propuesta para lograr su permanencia.

Nuestra empresa alcanzó una cartera de 276.838 afiliados/as en el ejercicio económico 2023-2024, manteniendo un progreso sostenido desde el inicio de nuestras actividades en 2014. Asimismo, continuamos desarrollando nuestra estrategia comercial, basada, principalmente, en el incremento de clientes del segmento individual[1], que representan el 87 % de la facturación total.

[1] Individuales Puros: afiliados que acceden a la cobertura de Prevención Salud de manera individual, tarifa técnica y facturación individual. Grupos de Afinidad: afiliados que pertenecen a un grupo determinado, que mantienen relación de algún tipo entre sí. El grupo de afinidad tiene una tarifa específica, pero la facturación es individual. Corporativo: empresas que contratan el servicio de Prevención Salud para sus empleados. La facturación y obligación de pago es de la empresa.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE AFILIADOS

276.838 afiliados/as (+8 % que en el ejercicio anterior)

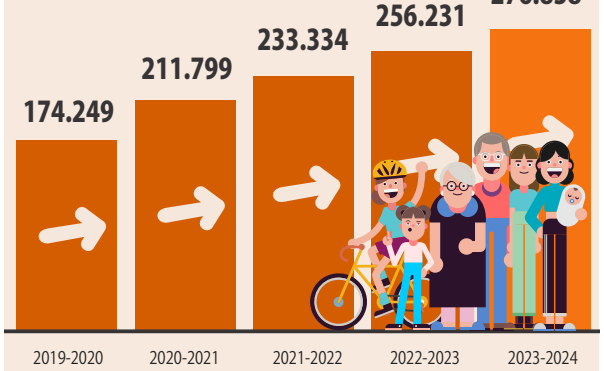
50,1 % de la cartera total son mujeres

74,3 % de la cartera tiene hasta 40 años

44.608 nuevas solicitudes (74,7 % con firma electrónica)

85,2 % de las personas afiliadas corresponde al segmento individual

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE AFILIADOS



Ver más información sobre la composición de nuestra cartera de afiliados en Anexo.

[2] Este número no contempla los nuevos contratos que, al cierre del ejercicio, están en proceso de afiliación.

NUESTROS PLANES MÉDICOS

Contamos con una variedad de planes médicos, pensados para adaptarse a las exigencias, expectativas y posibilidades económicas de cada afiliado/a. Nuestras coberturas, de alcance nacional, fueron especialmente desarrolladas para satisfacer todas las necesidades de una persona en materia de salud. Los planes "con participación" ofrecen una cobertura similar a la de los planes tradicionales, pero incorporando copagos y eliminando reintegros.

Ver detalle en:

Las actividades y prestaciones de nuestra empresa están reguladas por los términos de la Ley 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 a tal efecto.

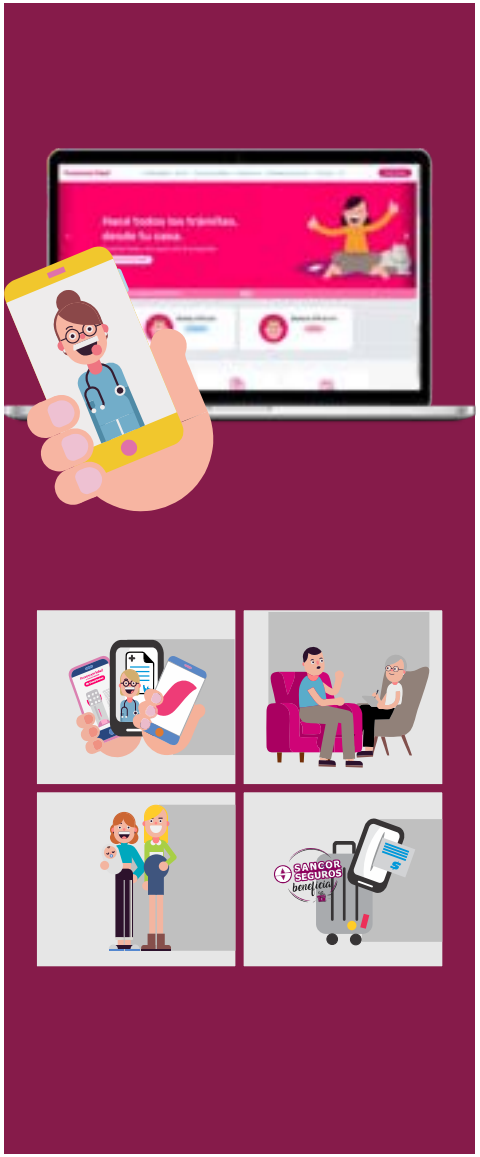
CLARIDAD EN LA COMUNICACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Trabajamos en una redacción clara, accesible y completa de nuestro **contrato de adhesión**, de manera que nuestras cláusulas sean comprensibles y autosuficientes. A ello, le sumamos el asesoramiento de nuestro cuerpo de ventas al momento de la comercialización, para que el cliente tenga en claro cuál es el servicio que contrata, las exclusiones, los costos y el alcance de la cobertura.

Servicios diferenciales

- **Plataformas virtuales:** Cotizador online / Historial médico / Mi Salud online / App Mi Credencial / Consultorio médico virtual /Receta digital / Óptica digital.
- **Cuidado de la Salud:** Chequeo médico anual en un centro especializado / Programas preventivos.
- **Momentos importantes:** Futura mamá / Personal de contención.
- **Más beneficios:** Asistencia al viajero / Factura electrónica / Programa de puntos "Beneficia" / Programa de clientes referidos "Preferidos".

Más información sobre estos beneficios en:



TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

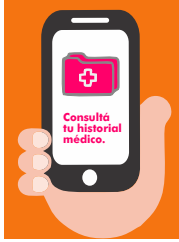
Asuntos de Consumidores
Asunto: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación. Acceso a servicios esenciales.

GRI: 3-3, 203-2

TM Experiencia del afiliado/a y acceso al servicio. Innovación y Tecnología aplicada a la Salud.

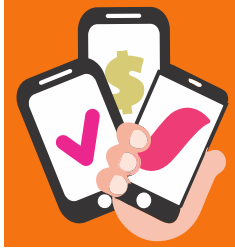
Como lo indica nuestra misión de empresa, y siendo que la innovación constante está en nuestro ADN, damos a conocer a diario las novedades e implementaciones sobre nuestro servicio, enfocados en hacer que las gestiones de las personas afiliadas sean cada vez más simples y ágiles.

Por eso, trabajamos para potenciar nuestras plataformas virtuales y servicios digitales, a fin de facilitar a todas las personas el acceso a la atención de calidad, así como a una gestión más práctica de sus temas médicos.



Historial médico online

Nuestros afiliados tienen siempre a mano su historia clínica y la de su grupo familiar. Está disponibles en Mi Salud Online.



Mi Salud Online

Para hacer todo tipo de gestiones como reintegros y autorizaciones, hasta descargar la credencial digital y resolver dudas de manera ágil y sencilla.

Consultorio médico virtual

Para consultar a un médico, estén donde estén, a través de videollamadas, evitando esperas y traslados.

147.260
cuentas activas en el sitio de autogestión Mi Salud online

2.097.990
ingresos en el ejercicio

174.832
ingresos mensuales promedio

72.415
nuevos/as usuarios/as en el ejercicio

Sitio de autogestión Mi Salud Online

TIPO DE GESTIONES	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Consulta de reintegros	76.425	277.625	309.339
Credenciales digitales	189.746	355.840	392.059
Autorizaciones (carga)	141.554	820.081	202.661
Consultas de facturación	99.583	373.881	782.983
Gestión de medicamentos	188.540	337.304	498.744
Total	**695.848**	**2.164.731**	**2.185.786**

Más métricas de este servicio en Anexo

App Mi Credencial y token de seguridad

La aplicación Mi Credencial Prevención Salud permite visualizar las credenciales del titular y de todo su grupo familiar desde un dispositivo móvil. Así, puede acceder a prestaciones médicas y medicamentos, y a la validación de éstas a través del token de seguridad (reemplaza la firma de la persona afiliada y es aplicable a un solo pedido médico/receta).

Solicitud de afiliación

En nuestra web, disponemos del **Contrato de adhesión**, conforme a la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Se trata de un contrato visual mucho más amigable y didáctico para la transparencia al momento de la afiliación.

Capacitación

- Jornadas de capacitación y calibración con los puestos de Atención al Cliente, de las zonas donde se revisan temáticas varias, entre ellas, Mi Salud on line.
- Disponibilidad de las novedades, implementaciones y cambios en la herramienta, mediante correos electrónicos destinados a los puestos de atención de las zonas y al Centro de Atención al Cliente (CAC).
- Encuentros virtuales (talleres) con los puestos de atención de las zonas y CAC, según se detecte la necesidad de revisión/refuerzos.
- Publicación de instructivos y material comunicacional en el portal de Prevención Salud.
- Participación en el programa "UNE", donde se realiza la nivelación de conocimientos, el repaso de funcionalidades, la importancia como herramienta al momento de la venta y asesoramiento de potenciales clientes.
- Academia "Modo cliente" para colaboradores de la empresa; un espacio en el campus virtual, con contenidos que impactan en el desarrollo de habilidadades técnicas y blandas, para lograr una cultura y gestión orientadas a clientes.

SATISFACCIÓN DE AFILIADOS/AS

GRI: 2-25, 3-3

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

TM Experiencia del afiliado/a y acceso al servicio.

ENCUESTA DE SALUD MARCARIA

Entre junio y julio de 2024, hicimos un estudio a nivel nacional a través de una encuesta online, acerca del conocimiento que tiene la gente sobre nuestra marca y sobre los diferenciales, las fortalezas y las debilidades a la hora de la contratación. El público objetivo (*target*) fueron los titulares o cónyuges de titulares de empresas de medicina prepaga u obras sociales.

Principales conclusiones

- **Conocimiento:** mejor performance entre mujeres y en las regiones de Centro y NEA.
- **Consideración:** presenta un 4 % de consideración, fortaleciéndose entre mujeres y en la zona Centro con un 11 % y en NEA con un 10 %; en ambos casos, dentro del top 5 de marcas más consideradas.
- **Imagen:** el valor de la marca se ubica en el eje de la conveniencia, la flexibilidad y la cercanía.

2.400
participantes de la encuesta (142 son clientes)

32 % de conocimiento general de marca

6,23 puntos de calificación general [1]

7,97 puntos de calificación en afiliados/as propios/as [2]

[1] Promedio del mercado 6,45.
[2] Promedio del mercado 7,39.

EXPERIENCIA DE CLIENTES

En julio de 2024 hicimos una encuesta online de ***"Customer Experience"*** (CX) a nivel nacional. El público objetivo (*target*) fueron los/as clientes/as actuales (personas afiliadas externas y colaboradores de Grupo Sancor Seguros).

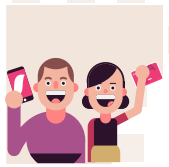
Los promotores hacen hincapié en la eficiencia de Prevención Salud, ligada a la rapidez y la agilidad en la resolución. La buena cobertura y el buen servicio terminan completando el top 3 de dimensiones más importantes. La buena atención se posiciona individualmente como uno de los aspectos más mencionados por los promotores.

2.672
participantes de la encuesta

6,25 puntos de satisfacción general

6,27 puntos de satisfacción con canales de atención

7,43 puntos de satisfacción con Mi Salud online



SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

	PUNTOS DE SATISFACCIÓN
Cobertura de farmacias	6,88
Facturación	6,07
Cartilla de prestadores	6,24
Autorizaciones	7,02
Reintegros	5,31
Servicio de emergencias	6,09

Si bien la satisfacción de las personas afiliadas con Prevención Salud tuvo una baja a nivel general, las calificaciones aumentan entre colaboradores y afiliadas mujeres. La antigüedad también presenta un efecto directo en el total de la calificación: aquellos/as de menos de 2 años de experiencia son quienes otorgan los puntajes más bajos.

VOZ DE CLIENTES

Continuamos con el programa "Voz de clientes", para conocer su experiencia en las interacciones con la empresa, y trabajar sobre sus necesidades y expectativas.

Implementamos escuchas con una herramienta de CX para procesos críticos previamente seleccionados. Esto nos permite, a partir de la devolución de los/as afiliados/as, obtener indicadores de experiencia, diseñar o rediseñar procesos, y transformar el *feedback* de los detractores.

Durante el ejercicio, nos enfocamos en mediciones post-atención en todos los canales de gestión (presencial, telefónica, virtual), para conocer el nivel de satisfacción de nuestras personas afiliadas. De esta manera, buscamos la mejora continua del servicio a través de la retroalimentación que genera esta escucha activa y permanente, logrando la retención de clientes con intenciones de baja.

CANALES DE ATENCIÓN

Nuestro modelo contempla la atención de clientes a través de diferentes medios (telefónico, virtual y presencial). Para ello, contamos con:

▪ CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES (CAC)

Contempla las líneas telefónicas de Consultas Generales y Prestadores Médicos, y los siguientes canales: WhatsApp, Casilla Info, Facebook, Web Chat, Instagram, LinkedIn y Google Play, para la atención virtual. Además, contamos con **PREVI, un chat BOT** entrenado para brindar respuesta a más de 120 preguntas de manera ágil y sin demoras, combinando inteligencia artificial con trato humano, optimizando la atención en canales digitales y ayudando a la autogestión de clientes.

En línea con la innovación, continuamos potenciando a este asesor virtual, brindando más de 53.000 respuestas mensuales y teniendo como desafío su crecimiento a través de la construcción de mayor caudal. Ello genera un valor agregado en la optimización de tiempos y en la capacidad de respuesta.

134.191
atenciones telefónicas - Consultas Generales y Prestadores Médicos

53.432 atenciones telefónicas - Finanzas

110.563
comunicaciones por canales virtuales

El CAC dispone de tecnología *Dynamic* 365, lo que nos permite contar con la información consolidada de nuestro/a cliente/a y con las relaciones que fue estableciendo con nuestra gente en cada contacto. Esto posibilita agilizar las gestiones (haciendo más eficiente su atención) y convertir los datos proporcionados en información útil. Ello facilita la toma de decisiones para mejorar la experiencia de nuestro/a cliente/a.

CENTROS DE EXPERIENCIA

Reconvertimos las oficinas de atención propias en todo el país, a partir de la aplicación de tecnología, a fin de lograr una personalización de la atención y mayor confort durante la espera, ya que los trámites presenciales pueden coordinarse previamente a través de un turno online. El modelo de atención de nuestros Centros de Experiencia se caracteriza por ser colaborativo, descontracturado y ágil.

10 oficinas reconvertidas en Centros de Experiencia

20.438 clientes atendidos y 39.354 turnos gestionados en el ejercicio

216.566 contactos registrados en los puestos de atención

Con la mirada puesta en la experiencia de clientes y en nuestro vínculo con ellos, como aspecto diferencial de servicio, continuamos evolucionando nuestros Centros de Experiencia optimizando la calidad de atención.

CONTACTOS REGISTRADOS POR TIPO

TIPO	2023/2024
Consulta/asesoramiento	72 %
Solicitudes	18 %
Reclamos/denuncia	4 %
Otros contactos (aviso)	4 %
Contactos desde la empresa (saliente)	2 %

CONTACTOS REGISTRADOS POR CANAL

CANAL	2022/2023	2023/2024
Virtual	53 %	110.563
Presencial	32 %	216.566
Telefónico	15 %	134.191

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POST-ATENCIÓN

Realizamos mediciones post-atención en todos los canales de gestión (presencial, telefónico, virtual), para conocer el nivel de satisfacción de afiliadas y afiliados. De esta manera, garantizamos la mejora continua del servicio, a través de la retroalimentación que genera esta escucha activa y permanente. El objetivo es obtener indicadores de resolutividad, calidad de atención y NPS, para conocer cómo nos percibe nuestra cartera de clientes.

Nuestras/os afiliadas/os evaluaron la atención presencial con un NPS general de 34 puntos y una calificación promedio de 4 sobre 5 en cuanto a la calidad de la atención, incluyendo todos nuestros canales de atención. Además, hemos complementado estas mediciones con técnicas como Mystery Shopper en diversas Unidades de Negocio, para asegurar una mejora continua en nuestro servicio.

En cuanto al Centro de Atención a Clientes puntualmente, los resultados fueron los siguientes:

VARIABLES	RESUTADOS
Resolutividad	84 %
Calidad de atención	8,92
NPS o índice de recomendación	29 %

PROGRAMAS PARA AFILIADOS/AS

GRI: 3-3,203-2

TM Promoción de la salud y bienestar de afiliados/as.

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

PROFESIONALES DE CONTENCIÓN

Nuestro **personal de contención** brinda acompañamiento a afiliados/as y sus familias, con el objetivo de facilitar gestiones y generar acercamiento y acompañamiento personalizado, otorgando un servicio diferencial.

+6.930
acompañamientos en internaciones

1.943 afiliadas
recibieron el beneficio futura mamá

+140 casos
oncológicos acompañados

50 chequeos médicos
anuales gestionados

Sus funciones son:

- Acompañamiento y contención a afiliados/as y familiares en casos de internaciones, así como a aquellos/as que se encuentren bajo algún tratamiento.
- Solución de inconvenientes que puedan surgir durante las internaciones y tratamientos de patologías de alta complejidad.
- Participación en la ejecución de programas preventivos.
- Coordinación y entrega de beneficios (chequeo médico, inicio escolar, PMI, etc.).
- Servicio diferencial de gestiones y contacto permanente con clientes preferenciales.
- Contacto permanente con el área de admisión en prestadores, para generar una vía de comunicación fluida y una relación cordial.

Implementamos un sistema para notificar las Customer Experience y el registro de las visitas/contactos realizados, lo cual permite dar visibilidad a las acciones que realiza el equipo de Contención. Además, comenzamos a realizar pruebas piloto de encuestas de satisfacción post-internación, para medir la calidad del modelo de contención y que evalúen al profesional que realizó la gestión, como parte del proceso de mejora continua.

Por otro lado, se llevó a cabo el Programa "Cuidar a los que nos cuidan", con el objetivo de ofrecer un espacio de escucha, reflexión, elaboración, análisis, creación y recreación de las experiencias laborales, donde trabajar los diferentes sentires y vivencias propias del trabajo.

PROGRAMAS PREVENTIVOS

Tal como nuestro nombre lo indica, la prevención es un pilar fundamental en nuestro servicio, ya que estamos convencidos de que es el mejor camino para evitar enfermedades y mejorar la calidad de vida de afiliados y afiliadas. Por lo tanto, nuestro servicio no solo se enfoca en rehabilitar la salud cuando ello sea necesario, sino también, y ante todo, en prevenir enfermedades.

La prevención está en nuestra esencia

Bajo este concepto, continuamos trabajando en los programas preventivos que contemplan diferentes acciones para difundir hábitos saludables, consejos, información que genere conciencia, testimonios sobre personas que comparten sus experiencias de vida, disertaciones a cargo de especialistas, eventos especiales, programas en empresas (para contribuir a mejorar la calidad de salud del personal), entre otros.

Además, desarrollamos una nueva Plataforma de Salud, "Mi Prevención", adaptando nuestros programas preventivos a este nuevo entorno (más detalles en el apartado Innovación en el modelo de atención de salud).

NUESTROS PROGRAMAS PREVENTIVOS

Somos lo que comemos

Está enfocado en informar sobre la alimentación consciente y hábitos saludables, para prevenir el sobrepeso y la obesidad. Se desarrolla, principalmente, en empresas corporativas afiliadas a la prepaga.

2.300 personas de empresas asociadas participaron

Prevení sin vueltas

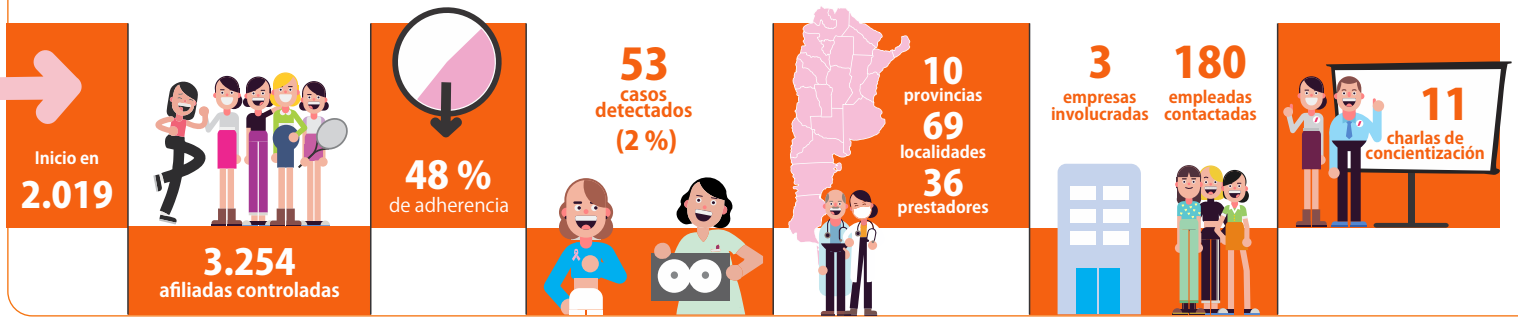
El objetivo es que afiliados/as, de entre 50 y 75 años, que no se hayan realizado el control anual correspondiente, se realicen el estudio para la prevención del cáncer de colon. Este estudio de laboratorio se llama Sangre Oculta de Material Fecal (SOMF). Si el resultado da positivo, se avanza a un nuevo estudio llamado colonoscopia.

800 afiliados/as, de las provincias Chaco, Corrientes, Formosa y Santa Fe, participaron del programa

Un toque de conciencia

Consiste en difundir la importancia del autoexamen mamario, los controles periódicos, las consultas con el ginecólogo y, en mayores de 40 años, la realización de una mamografía anual.

+3.200 afiliadas se realizaron una mamografía desde 2019



OTRAS ACCIONES

Campaña Azul

Realizamos dos *webinars* sobre Prevención de Cáncer Testicular y Cáncer de Próstata, dictados por médicos/as auditores/as, capacitados/as en el tema, alcanzando a más de 45 colaboradores de una empresa asociada de Córdoba.

Charla de HTA y ACV

Dirigidas al personal de Recursos Humanos, de una firma a la que prestamos servicio, llevamos a cabo charlas a cargo de médicos/as auditores/as especializados/as.

Más información sobre estos y otros programas en el Capítulo 7. Comunidad

INNOVACIÓN EN EL MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD

GRI: 3-3

TM Innovación y Tecnología aplicada a la Salud.

Continuamos trabajando en el marco del proyecto transformacional de la empresa, llamado CRIO, que inició en agosto de 2019 y utiliza nuevas metodologías de trabajo. Se desarrollaron e implementaron las siguientes iniciativas estratégicas:

Prevención Salud Virtual

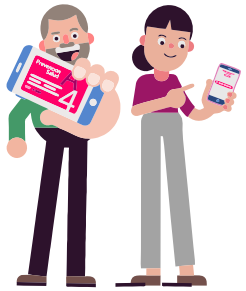
Esta iniciativa busca impulsar el concepto de afiliado/a digital, con el fin último de eficientizar, reducir costos y mejorar la percepción. Se trabajó en el diseño de una nueva Plataforma de Salud, "Mi Prevención", que permite integrar componentes digitales y el contacto humano, adaptando nuestros programas preventivos a este nuevo entorno, para ampliar los controles de salud en nuestras personas afiliadas. Este espacio se dispone mediante la app "Mi Prevención", que potencia el canal autogestivo y responde a una tendencia de mercado; también, realza el concepto de nuestra marca, ya que permite la detección temprana de enfermedades y posibilita el control de pacientes crónicos.

On Boarding Digital

Este desarrollo propone el diseño e implementación de un nuevo modelo de afiliación simple y ágil, a través de una única plataforma integrada. Esta permite transacciones a distancia en forma segura, mejorando la calidad de venta para todos los perfiles comerciales, abriendo camino hacia la autogestión. Asimismo, comprende la formalización del acto de venta completo, el monitoreo del proceso de punta a punta, el seguimiento de estados y tiempos, y la implementación de alertas para todos los perfiles.

Plataforma Comercial

Este desarrollo busca rediseñar el proceso de facturación, mediante una nueva herramienta que se integre y refleje, de manera ágil, las condiciones de afiliación, el ciclo de vida de la persona afiliada y el cambio del entorno comercial, permitiendo claridad sobre los conceptos facturados. Estas mejoras harán que disminuya la cantidad de reclamos y las consultas por parte de la persona afiliada, y optimizará la calidad de la información disponible online.



Reingeniería del proceso de credencial digital

El objetivo de esta iniciativa es rediseñar el proceso de la generación de credenciales, contemplando el alta de la persona afiliada y las posibles modificaciones a lo largo de la vigencia de su contrato. Estos ajustes mejoran la experiencia de usuarios/as y evitan gastos de renovación.

Reingeniería de auditoría de facturación a prestadores

El objetivo del proyecto es transformar este proceso, logrando ahorro en los costos, automatizando controles y alertas, y mejorando la calidad de los datos ingresados. A esto, se suma la incorporación de una plataforma que brinda soporte a la gestión interna y externa.

CIBERSEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI: 3-3, 418-1

TM Ciberseguridad y privacidad de la información.

CIBERSEGURIDAD

La Estrategia de Seguridad de la Información y Servicios Digitales es implementada por un equipo de profesionales del Grupo Sancor Seguros, con dedicación exclusiva y alineada a la norma internacional de Seguridad de la Información ISO 27001. Como parte de la estrategia, nuestro equipo de trabajo realiza los análisis de seguridad sobre las aplicaciones y tecnologías, con el propósito de prevenir, detectar y contener las ciberamenazas que pudiesen impactar en la continuidad operacional de nuestra organización.

Nuevas iniciativas gestionadas durante el ejercicio:

- Monitoreo 7x24 de ofensas críticas, a través de nuestro servicio externo SOC (*Security Operations Center*) y revalidación del procedimiento de respuesta ante incidentes de ciberseguridad, para la atención y resolución temprana de ciberamenazas.
- Escaneos de vulnerabilidades internos y externos para la detección temprana de ciberamenazas, con herramientas de gestión que permiten hacer un seguimiento de su estado.
- Mayores controles relacionados a la fuga de información en dispositivos extraíbles.
- Implementación de una solución de *antiphising* avanzado, para la protección de correos maliciosos que ingresan a la empresa, e implementación de tecnologías de protección de *malware* avanzado (EDR) en equipos de usuarios/as.
- Recertificación de la solución de protección de aplicaciones.
- Revisión del ciclo de vida de desarrollo del *software* para integrar los mecanismos de control de código, que permitan generar aplicaciones seguras desde el inicio del desarrollo.
- Actualización del gestor de personas usuarias privilegiadas.

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS

Continuamos con la registración de las bases que contienen datos personales, en cumplimiento de la Ley Nacional 25.326 y de la Ley 26.529, "Derechos del Paciente", con el fin de proteger su intimidad y confidencialidad. Actualmente, contamos con dos bases de datos, registradas ante el Registro Nacional de Base de Datos Personales.

En este ejercicio, se inició un análisis de cumplimiento de la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, y normativa complementaria en nuestra organización. Además, disponemos de validaciones de nuestros sistemas, que permiten codificar los datos de los/as pacientes con patologías cuya normativa así lo exige, por ejemplo, al momento de autorizar tratamientos antirretrovirales para pacientes de HIV, conforme al Decreto 881/2001.

Para cumplir con los requisitos de la ley de protección, contamos con una estrategia corporativa, que contempla el análisis de todas las estructuras de datos en los sistemas *cores* de la empresa y su alineación con BUP (Base Única de Personas), así como el consentimiento para el uso de datos de parte de clientes.

Conscientes de la importancia de crear conciencia en nuestro personal sobre el riesgo del manejo no responsable de los datos de la salud de nuestros/as afiliados/as, desarrollamos capacitaciones, para garantizar la protección de los datos y prevenir su monetización. Ante el avance de la tecnología y la digitalización de las operaciones, la protección de los datos de nuestras personas asociadas y de los procesos clave de negocio es una prioridad estratégica.

Más información sobre la Políticas de confidencialidad y protección de datos personales en:

6 DERECHOS HUMANOS

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

LOGROS DEL EJERCICIO 2023/2024

- Identificamos los impactos negativos en los procesos complejos de la empresa a nivel general, a fin de actualizar la matriz de riesgos.

DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO 2024/2025

- Identificar los impactos negativos en los procesos que impliquen riesgos en derechos humanos.
- Realizar un nuevo autodiagnóstico de los avances en el Compromiso con el Empoderamiento de las Mujeres (WEP).

Política de derechos humanos del Grupo Sancor Seguros

GRI: 2-23, 2-24, 2-25, 3-3

TM Buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Derechos Humanos
Asuntos: Debida diligencia. Discriminación y grupos vulnerables. Derechos civiles y políticos. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Como empresa de Grupo Sancor Seguros, estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos, protegiendo la vida, la seguridad y el bienestar de las personas. Nos enfocamos en promover el derecho fundamental a la vida, a través de lo que sabemos hacer: **trabajar en la prevención, la seguridad y la salud**.

Aplicamos estos principios en la gestión de nuestros negocios, los cuales están plasmados en nuestro Código de Ética, común a todas las empresas del Grupo Sancor Seguros:

Velar por que no se discrimine a colaboradores, asociados/as, clientes, partes interesadas, miembros, ni a nadie con quien nos vinculamos.

Concientizar sobre el respeto por los derechos humanos.

Cumplir con la Declaración Universal de Derechos Humanos, y los Derechos del Niño y Principios Empresariales.

Además, dicho compromiso se encuentra declarado en la **Política de Respeto de los Derechos Humanos del Grupo Sancor Seguros**, publicada en su portal institucional. Esta se basa en los Principios Rectores de Empresas y DD. HH. del Marco de Naciones Unidas para "Proteger, Respetar, Remediar", y en las siguientes iniciativas a las cuales adherimos: los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres -de ONU Mujeres- y Derechos del Niño y Principios Empresariales -de UNICEF-, *Save the Children* y Pacto Global.

Dentro del proceso de Gestión Integral de Riesgos, estamos iniciando una evaluación de las cuestiones claves vinculadas a derechos humanos de nuestra actividad, a fin de elaborar una matriz de riesgos y proponer planes de acción específicos.

PROMOCIÓN DEL DERECHO A LA SALUD Y CALIDAD DE VIDA

GRI: 3-3, 203-2

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

TM Promoción de la salud y bienestar de afiliados/as.

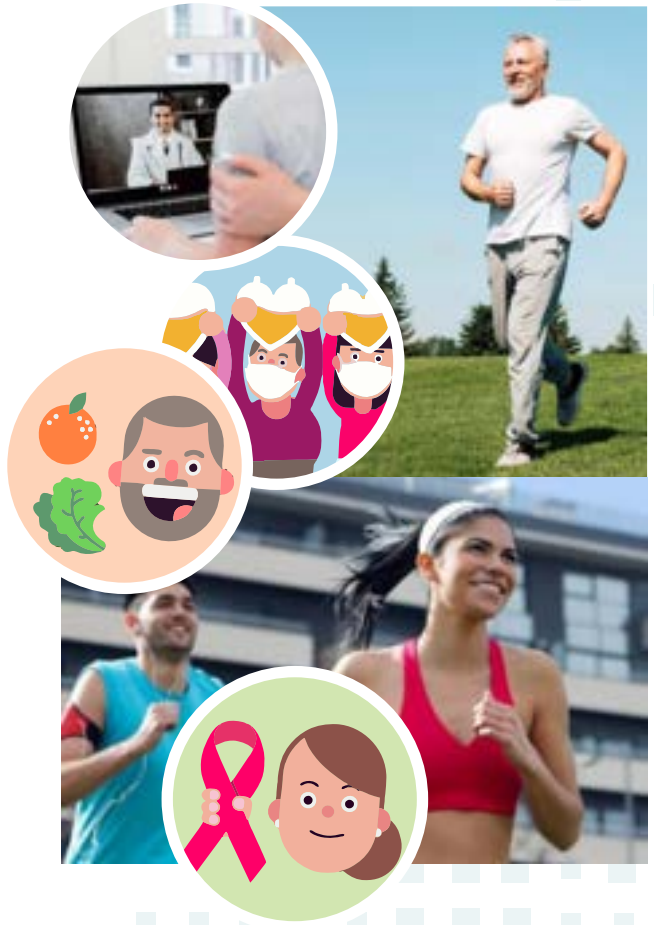
Estamos adheridos al Pacto Global de Naciones Unidas y alineamos nuestro compromiso con la Agenda 2030. Nuestro eje de acción se centra en el **derecho a la salud y el bienestar (ODS 3)**, con un enfoque en dos pilares fundamentales: garantizar la accesibilidad a la salud y mejorar la calidad de vida de las personas a través de la prevención.

Nos llamamos Prevención Salud, y eso nos define. No es solo parte de nuestro nombre, sino también la esencia de nuestra labor. Creemos que la mejor manera de abordar la salud es prevenir las enfermedades y promover el bienestar. Más allá de la rehabilitación cuando sea necesaria, nuestro objetivo principal es fomentar estilos de vida saludables, para que las personas puedan disfrutar plenamente de cada etapa de su vida.

Cuidar hoy para evitar curar mañana

Bajo esta visión, desarrollamos nuestros **Programas Preventivos**, diseñados para impulsar hábitos saludables y generar conciencia sobre el autocuidado. A través de diversas iniciativas, compartimos información clave, testimonios de personas que inspiran con sus experiencias, charlas con especialistas, eventos especiales y programas corporativos, orientados a mejorar la salud en el ámbito laboral.

Más información en los apartados Programas preventivos (Capítulos 5 y 7)



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

Derechos Humanos
Asuntos: Discriminación y grupos vulnerables. Derechos económicos, sociales y culturales.

En 2015, Grupo Sancor Seguros formalizó su compromiso adhiriendo a la **Guía de los Derechos del Niño y Principios Empresariales** (de UNICEF, Pacto Global y *Save the Children*), como marco para entender y trabajar sobre los impactos de sus empresas en el bienestar de niñas, niños y adolescentes.

De acuerdo con nuestro objetivo de contribuir al bienestar de todas las personas y las futuras generaciones, y teniendo en cuenta que el 24,4 % de nuestros/as afiliados/as tienen entre 0 y 15 años, contamos con programas destinados, puntualmente, a promover el respeto de los Derechos Universales de Niñas, Niños y Adolescentes, centrados en tópicos como alimentación saludable, actividad física, prevención y autocuidado.

Liga saludable

Continuamos trabajando en esta campaña, enmarcada en el programa "Somos lo que comemos" y en el programa de Grupo Sancor Seguros para las infancias, PreveClub. Con el objetivo de generar conciencia sobre la alimentación consciente y la importancia de la actividad física, brindamos 12 talleres presenciales de alimentación saludable, para estudiantes y docentes de 4.to, 5.to y 6.to grado de escuelas de la ciudad de Santa Fe.

580 niños y niñas alcanzados

890 en las 3 etapas del programa desde 2021

De esta manera, mantenemos nuestro compromiso con la sociedad, acompañando a niños, niñas y sus familias en el camino de elegir un estilo de vida saludable.

Más información en el apartado Programas preventivos, Capítulo 7

Plan Materno Infantil

Continuamos avanzando en el nuevo enfoque para ofrecer, a las mujeres alcanzadas por este plan, beneficios vinculados a la alimentación saludable durante el embarazo y la lactancia materna.

+2.200 partos atendidos con el Plan Materno Infantil

COMPROMISO CON EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

GRI: 2-23, 2-24, 3-3

TM Diversidad e igualdad de oportunidades.

Derechos Humanos
Asuntos: Debida diligencia. Discriminación y grupos vulnerables. Derechos económicos, sociales y culturales. Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

En 2017 firmamos los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** (de ONU Mujeres y Pacto Global de Naciones Unidas). En nuestra cadena de valor, las mujeres tienen un alto porcentaje de participación, lo cual refleja nuestro compromiso con la igualdad de género.

Mujeres de nuestros grupos de interés

60 % de los puestos gerenciales

59 % de las jefaturas y otros puestos con personal a cargo

62 % de la fuerza de ventas directa

50 % de las personas afiliadas

Gestiones y Programas

Nuestro trabajo, con relación al empoderamiento, se pone de manifiesto en las **gestiones** y los **programas** que tienen a la mujer como destinataria directa en cuanto a prevención y cuidado de la salud.

Futura Mamá: Acompañamiento personalizado y beneficios durante la etapa de embarazo.	**1.943** afiliadas recibieron el beneficio durante el ejercicio. **+ de 20.000** en los 10 años que lleva el programa.
Un toque de conciencia: Gestión integral para la mamografía en afiliadas de entre 40 y 70 años. Más información en los Capítulos 5 y 7.	**3.254** afiliadas de 69 localidades controladas desde el inicio del programa en 2019. **+230** mujeres de empresas clientes concientizadas en el ejercicio.
Exámenes ginecológicos preventivos para las afiliadas.	**56.475** exámenes realizados en el ejercicio (22.994 Papanicolao y Colpocospía; 33.481 Mamografías).
Cobertura integral de prestaciones de interrupción del embarazo (IVE/ILE):	**308** casos atendidos con cobertura integral desde la implementación de la ley.

Acceso a la interrupción del embarazo IVE/ILE (Ley 27.610)[1]

Desde la promulgación de la ley, implementamos nuestra política de cobertura, donde se especifican los alcances legales, la documentación requerida para realizar la auditoría y los diferentes escenarios en los cuales se brinda cobertura de IVE/ILE. Además, se detalla el rol de cada sector involucrado, para garantizar la realización de la prestación dentro del plazo legal de 10 días.

Brindamos cobertura integral, incluyendo atención preintervención y post-intervención, y garantizamos el acceso a métodos anticonceptivos según el plan médico obligatorio. También, quedan a disposición (incluso en horario de guardia) auditoría médica y legal, especializados en la temática para casos de ILE complejos (gestaciones avanzadas).

Además, realizamos capacitaciones periódicas para todos los sectores involucrados, incluyendo análisis de casos testigo, con el objetivo de mejorar la atención y gestión de solicitudes.

[1] La Ley 27.610 (promulgada en enero de 2021) es de aplicación obligatoria en todo el país. Regula el acceso a la interrupción voluntaria y legal del embarazo, y a la atención postaborto de todas las personas con capacidad de gestar. A partir de esta ley, las mujeres y personas con otras identidades de género tienen derecho a interrumpir su embarazo:

- Hasta la semana catorce (14), inclusive, sin tener que explicar los motivos de su decisión (IVE).
- Cuando el embarazo es resultado de una violación o si está en peligro su vida o su salud (ILE).

Asimismo, todas las personas tienen derecho a la atención postaborto más allá de si se produjo o no en las situaciones previstas por la ley, y al acceso a métodos anticonceptivos.

7 COMUNIDAD

FOMENTO DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE Y PREVENCIÓN

IMPACTO EN LA COMUNIDAD

LOGROS DEL EJERCICIO 2023/2024

- Ampliamos el alcance de los programas “Somos lo que comemos” y “Liga saludable”.
- Lanzamos nuevos programas relacionados a otras patologías: “Prevení sin vueltas” (cáncer de colon) y plataforma Mi Prevención.

DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO 2024/2025

- Ampliar el alcance de la app Mi Prevención a, al menos, 1.000 personas afiliadas, sumándolas a los programas “Estilo de Vida y “Un Toque de Conciencia”.
- Implementar el programa “Prevení sin vueltas” en otras zonas del país.

FOMENTO DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE Y PREVENCIÓN

GRI: 3-3, 413-1

Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto: Participación activa de la comunidad. Salud. Inversión social.

Derechos Humanos
Asuntos: Derechos económicos, sociales y culturales.

TM Compromiso con la Comunidad.

EDUCACIÓN PARA LA SALUD

La prevención es la mejor manera de cuidar la salud. Para llevar este mensaje, participamos de eventos deportivos, apoyando la actividad física y otros eventos multitudinarios. De acuerdo con la ocasión y el motivo, estamos presentes con merchandising, un puesto de hidratación, nuestro "Punto saludable" o con profesionales que hacen calentamiento o brindan charlas.

FUIMOS SPONSOR

- Club Unión de la ciudad de Zárate, más conocido como Zárate Básquet.
- Torneo Internacional de Fútbol Playa en Rosario.
- 5.ta edición de la Maratón Deportes Río Cuarto 2024, organizada por la Secretaría de Deporte y Turismo de la Municipalidad.
- Selecciones nacionales de Vóley masculina y femenina.

ACOMPAÑAMOS

- Maratón "Gesell corre de noche".
- Concordia Tenis Club, en una competencia organizada en el año en que el club cumplió 100 años desde su fundación (Circuito Abierto Concordia).
- Copa Prevención Salud de Vóley.

PROGRAMAS PREVENTIVOS

A través de la difusión de información preventiva y de cuidados, buscamos generar conciencia sobre la salud en todos sus aspectos. Ponemos el foco en lo preventivo, pues estamos convencidos de que la educación, en este sentido, es el mejor camino para mejorar la calidad de vida de la gente. A partir de distintos programas, buscamos innovar en favor de una cultura de la prevención, así como anticiparnos y acompañar a las personas afiliadas en todo momento.

Resultados históricos

Prevení sin vueltas

+800 personas de las provincias Chaco, Corrientes, Formosa y Santa Fe, desde julio de 2023

Somos lo que comemos

+12.800 personas alcanzadas desde 2016

Un toque de conciencia

+3.200 afiliadas se realizaron la mamografía y **370** mujeres participaron de charlas de concientización corporativas, desde 2019

Liga saludable

890 niños y niñas participaron desde 2021

Sumá chances de vida / Plasmá tu solidaridad

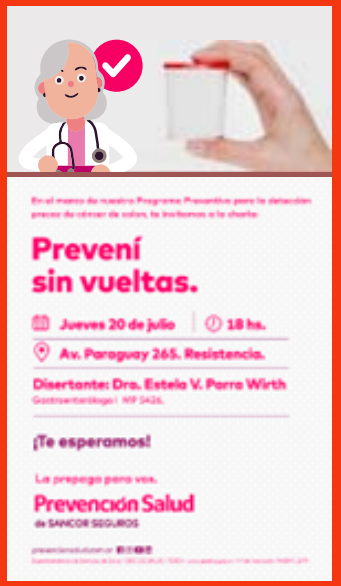
+1.000 donantes de sangre y plasma desde 2016 (en 2023/2024 no hubo nuevas ediciones de este programa)

Prevení sin vueltas

Casi un millón de personas en el mundo mueren todos los años por cáncer de colon rectal (CCR); es el segundo cáncer más frecuente y, también, el segundo de mayor mortalidad en Argentina. Cada año, se diagnostican más de 15.000 nuevos casos y más de 7.000 personas mueren por esta causa. Contemplando estas alarmantes cifras, implementamos un nuevo Programa Preventivo, con el fin de colaborar en la detección temprana de esta enfermedad.

El objetivo es que afiliados/as (ambos sexos), de entre 50 y 75 años, que no se hayan realizado el control anual correspondiente, se realicen el estudio para prevenir el cáncer de colon.

En el primer periodo de implementación del programa, logramos llegar a más de 800 personas de las provincias Chaco, Corrientes, Formosa y Santa Fe. Nuestro compromiso es continuar desarrollándolo para llegar a todo el país de manera escalonada.



Un toque de conciencia

Continuamos promoviendo la importancia de realizar el autoexamen mamario, la mamografía y los controles ginecológicos anuales, como estrategias efectivas para la detección temprana del cáncer de mama. Por ello, llevamos a cabo charlas presenciales y de modalidad virtual en más de 15 empresas asociadas, generando un espacio de información y empoderamiento a las mujeres sobre esta patología, la cual puede ser evitada. Para la comunidad, realizamos diferentes acciones, en el marco del mes de sensibilización sobre el cáncer de mamas, "Octubre rosa".

ACCIONES

- Disertación en Mar del Plata. Desayuno para periodistas. Charlas de concientización corporativas.
- Difusión por mail a afiliados/as y mensajes alusivos para el público interno.
- Iluminación de edificios y lazos con globos en todo el país.
- Carteles de concientización en los edificios de Sunchales.
- ChatBot PREVI intervenido con lazo.
- Cursor intervenido con lazo e intervención de fondos de pantalla de colaboradores.

IMPACTO EN REDES SOCIALES

18 Historias
5 Posteos en feed y 1 Reel con pausa

612 Interacciones

231.000 Reproducciones
del reel

377.166 Personas
alcanzadas

Somos lo que comemos [1]

Con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia de la alimentación y la actividad física, implementamos acciones preventivas y promocionales, alcanzando a más de 2.300 personas de firmas que nos eligen para cuidar la salud de sus trabajadores. La propuesta contempló la toma de mediciones de factores de riegos cardiovasculares y charlas virtuales, brindadas por una nutricionista.

También, organizamos una disertación informativa sobre "Etiquetado Frontal", un sistema que promueve la alimentación saludable mediante avisos en los envases de los productos. La convocatoria fue a través de nuestro canal oficial en YouTube, y reunió a 133 personas de todo el país. Tuvo una gran participación, reflejada en las consultas realizadas a la profesional a cargo. Después del evento, la charla se dispuso en la plataforma, logrando 387 visualizaciones.

[1] A principios de 2024, el programa cambió el nombre a "Estilo de vida".

Liga saludable

El objetivo del programa es lograr que niños, niñas y sus familias fortalezcan sus conocimientos sobre la importancia de una alimentación consciente, hábitos saludables para prevenir enfermedades asociadas a la obesidad y el sobrepeso, y el cuidado general de la salud. Se enfoca en tópicos como alimentación saludable, actividad física, prevención y autocuidado, tomando como enfoque los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

El programa fue planteado de manera escalable, incorporando en sus etapas a los diferentes públicos involucrados y ampliando la cobertura regional, en coherencia también con las necesidades del negocio.

Las actividades participativas, tanto del concurso como de los talleres, permitieron trasladar los contenidos al seno de la familia y a sus amistades, ampliando el impacto del programa en relación con la generación de conciencia

ETAPA 1 - 2021

Campaña de lanzamiento digital y concurso que involucró a las familias

190.000 personas alcanzadas, en promedio, con las publicaciones en Facebook e Instagram.

40 niños/as participaron del concurso.

+ 89.700 personas accedieron a la publicación del Recetario digital.

Mirá el video de presentación aquí

ETAPA 2 – 2022

Llegada virtual a las escuelas, a través de talleres con profesionales en nutrición

10 talleres virtuales para 4 escuelas de la ciudad de Córdoba.

270 estudiantes y docentes de 4.to, 5.to y 6.to grado.

ETAPA 3 - 2023

Desembarco presencial en escuelas con profesional y dispositivos lúdicos

12 talleres presenciales en 3 escuelas de la ciudad de Santa Fe.

580 estudiantes y docentes de 4.to, 5.to y 6.to grado.

El diferencial en esta etapa, correspondiente al período reportado, fue el material físico -incluido el recetario impreso de la primera etapa- y la puesta en escena, a través de una ruleta gigante, que posibilitó que el contenido se desarrollara de manera lúdica.

IMPACTO EN LA COMUNIDAD

GRI: 3-3, 413-1

Participación activa y desarrollo de la comunidad
Asunto: Participación activa de la comunidad. Salud. Inversión social.

TM Compromiso con la Comunidad.

CHARLAS Y EVENTOS

- PREVENÍ SIN VUELTAS
- SOMOS LO QUE COMEMOS
- UN TOQUE DE CONCIENCIA
- OTRAS TEMÁTICAS

8 CUIDADO DEL AMBIENTE

- ESTRATEGIA DE CUIDADO DEL AMBIENTE
- USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

LOGROS DEL EJERCICIO 2023/2024

- Continuamos trabajando en estrategias digitales y de automatización, que nos permiten disminuir impresiones y optimizar la logística en los procesos.

DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO 2024/2025

- Medir el impacto ambiental de las estrategias e innovaciones tecnológicas.
- Medir, de manera diferenciada, el consumo de recursos y la energía respecto de Sancor Seguros.

Estrategia de cuidado del ambiente

GRI: 3-3, 201-2

Medioambiente
Asunto: Prevención de la contaminación. Uso sostenible de los recursos. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.

TM Riesgos y oportunidades del cambio climático y sus efectos sobre la salud.

Seguimos alineados con las estrategias y la gestión ambiental del Grupo Sancor Seguros, abordando los desafíos que nuestro negocio representa en términos de impacto ambiental. En tal sentido, para acercarnos a las metas propuestas por la agenda mundial, desde nuestra industria, podemos contribuir gestionando los riesgos ambientales desde la prevención y la remediación, en este caso, atendiendo las consecuencias sobre la salud humana.

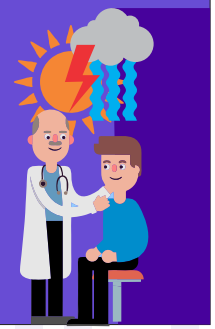
En cuanto a la prevención, nos enfocamos en dos áreas prioritarias para nuestra actividad:

- La **prevención y reducción de los impactos ambientales negativos**, derivados de nuestras operaciones y proyectos: en ese marco, Grupo Sancor Seguros busca formalizar un Plan de Gestión Ambiental Integral, cuyo primer paso fue un mapeo de riesgos ambientales, entre los cuales se encuentran los de la actividad diaria de nuestras oficinas.
- La **promoción de una vida saludable, considerando los efectos del cambio climático:** en la salud de las generaciones presentes y futuras.

Riesgos e impactos del cambio climático en la salud

Diversos factores ambientales, muchos de ellos producto del cambio climático (como el aumento de la temperatura, la polución, la cantidad y la calidad de agua, entre otros), tienen efectos sobre la salud de las personas que debemos atender como prepaga. Estas condiciones pueden causar enfermedades cardiovasculares y respiratorias, cáncer en distintos tejidos y hasta enfermedades transmitidas por el agua, alimentos contaminados o insectos. Desde Prevención Salud, ofrecemos respuesta a través de estrategias de la prevención, la mitigación y la remediación:

- Programas y campañas de prevención de enfermedades.
- Accesibilidad a sistemas de prevención y atención de enfermedades.
- Disponibilidad de la información de la salud.
- Servicios médicos esenciales (Plan Médico Obligatorio).
- Acceso a tecnología médica.



Uso sostenible de los recursos

Medioambiente
Asunto: Prevención de la contaminación. Uso sostenible de los recursos.

Asuntos de consumidores
Asunto: Consumo sostenible

TM Uso sostenible de recursos y gestión de residuos.

HERRAMIENTAS DIGITALES

GRI: 3-3, 301-1

Las soluciones digitales y las optimizaciones en los procesos (mencionados en los Capítulos 3 y 5) simplifican las gestiones de las personas afiliadas y de prestadores. Además, favorecen el cuidado del ambiente, al reducir la necesidad de impresiones, envíos y desplazamientos.

En el ejercicio, implementamos varios procesos de reingeniería, que redundarán en beneficios para nuestros grupos de interés y para el ambiente:

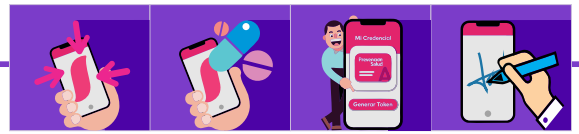
- Auditoría de facturación
- Autogestión de intermediarios
- Credencial digital
- *On Boarding Digital*
- *Data Management*
- Plataforma comercial

Métricas del procesamiento electrónico

+99 % de cuentas corporativas y titulares individuales adheridos al despacho electrónico

81,45 % titulares individuales con medios de pagos automáticos

Gestiones	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Afiliados/as titulares adheridos al despacho electrónico	72.039	79.863	86.560
Afiliados/as titulares individuales con medios de pagos automáticos	58.465	65.902	70.645



Métricas sitio de autogestión Mi Salud *online*

- **49 %** más de ingresos que en el ejercicio anterior
- **+47 %** gestiones de medicamentos
- **+10 %** credenciales digitales[1]
- **+26 %** de firma electrónica para la suscripción de nuevos contratos

Métricas del sitio Autogestión prestadores (con relación al ejercicio anterior)

- **91 %** más de usuarios/as
- **17 %** más de ingresos
- **52 %** más de gestiones realizadas
- **10.488** prestadores validando contra convenio

Digitalización y reducción del consumo de papel

Gracias a la implementación de diversas estrategias de digitalización, logramos reducir significativamente el consumo de papel en nuestras operaciones.

Entre las medidas adoptadas, se destaca el uso del **Sitio de Autogestión para Afiliados/as**, que les permite gestionar reintegros y autorizaciones sin necesidad de imprimir documentos. Asimismo, la **app Mi Credencial** reemplazó completamente la credencial física, utilizando tokens digitales para el acceso a prestaciones médicas, así como la compra de medicamentos en farmacias.

En el proceso de afiliación, el **formulario digital y la firma electrónica** sustituyeron el formato en papel, eliminando, además, el envío del kit de bienvenida. Por otro lado, la **preliquidación de prestaciones en el Sitio de Autogestión para Prestadores** contribuyó a reducir el uso de papel en la facturación.

También, eliminamos la impresión de folletos y volantes físicos, priorizando la comunicación comercial digital; y optimizamos el uso de impresoras mediante la impresión doble faz, impresión segura con identificación de la persona usuaria y la cancelación automática de documentos no retirados, lo que redujo significativamente el consumo de resmas de papel.

Estas iniciativas no solo optimizan nuestros procesos, sino que también refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad y con el cuidado del ambiente.

Consumo de papel (en t)

AÑO CONSUMO	2021/2022		2022/2023[2]		2023/2024	
	Per cápita	Total	Per cápita	Total	Per cápita[3]	Total
Papel adquirido	0,016	3,91	0,001	0,31	0,007	1,63

[1] El proceso de credenciales digitales está siendo rediseñado.
[2] Reexpresión de la información. Se modificó la base de cálculo a consumos propios (antes se consideraban los consumos del Grupo Sancor Seguros).
[3] Para la base del cálculo, se toma la suma del papel adquirido como suministro (según cuadro en Anexo) / cantidad de colaboradores de la empresa.

Ampliar sobre tipo de papel adquirido en Anexo A→

CONSUMO DE ENERGÍA Y AGUA

GRI: 3-3, 302-1, 302-3, 303-5

Todas las empresas del Grupo Sancor Seguros están comprometidas con el cuidado del ambiente y el uso responsable y racional de los recursos.

En la mayoría de las zonas, Prevención Salud continúa desarrollando sus actividades en las oficinas de Sancor Seguros, por lo cual, es difícil medir el consumo diferenciado de los recursos. Seguimos avanzando en la obtención de mediciones detalladas de las Unidades de Negocio donde Prevención Salud tiene oficinas propias.

Para dar cuenta de manera más representativa el consumo de los diferentes recursos, mostramos los datos a partir del cálculo per cápita, en relación con los consumos registrados en todas las Unidades de Negocios y oficinas de Grupo Sancor Seguros, donde colaboradores de Prevención Salud desarrollan principalmente sus actividades.

Consumos de energía de oficinas que registran por separado (GJ)[1]

Oficina	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Sunchales (VEC)	411,2	372,9	362,5
Río Cuarto (Córdoba)	75,6	72,6	73,4
Santa Fe	261,8	267,7	229,5
Córdoba	s/d	95,0	131,7

10,88 GJ
de intensidad energética

Cálculo proporcional de consumo de energía no renovable (GJ)

Año	2021/2022		2022/2023		2022/2023	
	Consumo per cápita	Total Consumo	Consumo per cápita	Total Consumo	Consumo per cápita	Total Consumo
Gas natural	1,43	341,8	1,27	297	1,64	407,95
Energía eléctrica	11,28	2.695,9	11,24	2.360	10,88	2.699,36

[1] Las oficinas que no presentan datos se debe a que aún no se está registrando por separado.

Cálculo proporcional de consumo de agua (m³)

Año	2021/2022		2022/2023		2022/2023	
	Consumo per cápita	Total Consumo	Consumo per cápita	Total Consumo	Consumo per cápita	Total Consumo
Agua	9,9	2.366	11,9	2.784	17,63	4.371,82

Para el cálculo per cápita, se toman los consumos publicados en el Reporte de Sustentabilidad de Grupo Sancor Seguros (y Anexo) y la cantidad de colaboradores del Grupo, publicados en el mismo Reporte[1], más la cantidad de colaboradores de Prevención Salud. Luego, se multiplica el consumo per cápita por la cantidad de colaboradores de Prevención Salud para el cálculo del total consumido. Para energía eléctrica, en esta oportunidad, sumamos los edificios propios que no estaban contemplados anteriormente (Río Cuarto, Santa Fe, Córdoba); de esa manera, se explica el aumento.

[1] Desde el ejercicio anterior, se incluyó a vendedores del Grupo Sancor Seguros en el total de colaboradores.

Optimización del consumo de energía a través de la tecnología

Implementamos estrategias para reducir el consumo de energía en nuestras operaciones y minimizar nuestro impacto ambiental.

Por un lado, gracias a la adopción de **comunicaciones unificadas**, mediante telefonía con sistema Cisco y salas de telepresencia, disminuimos la necesidad de traslados, lo que no solo optimiza tiempos y recursos, sino que también reduce significativamente la emisión de CO_2 asociada a los viajes.

Además, con la implementación de **PCs virtualizadas**, consolidamos los equipos físicos en la nube, lo que permite disminuir la cantidad de hardware en nuestros *Datacenters*. Esto se traduce en un menor consumo energético, ahorro en espacio, reducción de cableado y menores costos de mantenimiento.

Estas iniciativas refuerzan nuestro compromiso con la eficiencia energética y la sostenibilidad, contribuyendo a una gestión más responsable de los recursos.

GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI: 3-3, 306-1, 306-3, 306-4, 306-5

Los residuos generados por la operación diaria, en los edificios de la empresa en todo el país (compartidos mayormente con colaboradores del Grupo Sancor Seguros), son tratados de acuerdo con el procedimiento para la disposición de residuos del Grupo: se promueve su separación y se busca una disposición final amigable con el ambiente, siempre que se pueda.

Más información en el Capítulo 8 del Reporte GSS 2023/2024, Pág. 90.

Residuos generados y reciclados en el edificio de Casa Central de Prevención Salud en Sunchales[1]

2,8 % más de residuos con relación al ejercicio anterior (el aumento fue en residuos orgánicos y no reciclables)

31,9 % de los residuos producidos se reciclan

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS (T)	2021/2022	2022/2023	2023/2024	DESTINO
NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN				
Cartón	0,62	0,96	0,88	
Papel (impresoras y fotocopiadoras)	0,97	1,22	0,75	Programa "ReEncuentros", de la Municipalidad local, que integra a varias instituciones.
Orgánico	1,73	4,17	4,49	Vivero Inclusivo de la Municipalidad de Sunchales, donde se elabora compost.
Plásticos - botellas	0,25	0,59	0,38	La Municipalidad lo envía a una empresa de Paraná para construir mobiliario urbano.
Plásticos - tapitas	0,01	0,03	0,02	CENAELE (Centro de Apoyo al Enfermo de Leucemia) de Santa Fe, que destina el beneficio de su venta al tratamiento de enfermos oncohematológicos.
DESTINADOS A ELIMINACIÓN				
No clasificables	12,78	12,92	13,94	Traslado a vertedero.
Total	**16,36**	**19,90**	**20,46**	

[1] En dicho edificio trabaja más del 50 % del personal de Prevención Salud.

Programa "Compromiso con el ambiente"

Desde hace más de 10 años, implementamos este programa en cada edificio y Unidad de Negocio donde operamos. El objetivo es concientizar sobre el uso responsable de los recursos y la correcta gestión de residuos generados por el personal de todas las empresas del Grupo Sancor Seguros, como parte de sus actividades diarias.

En cada lugar de trabajo, fomentamos la **separación de residuos** y su entrega de acuerdo con disposiciones locales. Trabajamos con entidades aliadas en todo el país, para reingresar todos esos materiales al circuito productivo y darles una segunda vida útil.

Además, contamos con **Procedimientos de Gestión** para la clasificación y disposición final, y generamos indicadores que nos permitan medir, racionalizar y gestionar nuestro impacto.

9 INFORMACIÓN TÉCNICA

- ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE
- CONTENIDOS ISO 26000
- ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ALCANCE Y LINEAMIENTOS DEL REPORTE

GRI: 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

Este es el noveno Reporte de Sustentabilidad de Prevención Salud SA, correspondiente al período julio de 2023 a junio de 2024, coincidente con nuestro ejercicio económico, e incluye indicadores comparativos correspondientes a períodos anteriores. Cualquier modificación, en relación con el último informe publicado, es indicada en forma explícita en el documento.

La memoria y balance financiero de Prevención Salud tiene el mismo alcance que este Reporte de Sustentabilidad. Esta sociedad se encuentra conformada por Sancor Cooperativa de Seguros Ltda. en un 96 % (el cual realiza su propio Reporte de Sustentabilidad) y Grupo Sancor Seguros Sociedad de Inversión SA en un 4 %.

Tanto este Reporte como el Proceso de Sustentabilidad de Prevención Salud se basan en los siguientes lineamientos:

- Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*)
- Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000
- Pacto Global de Naciones Unidas - COP (Comunicación para el Progreso)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible y Metas 2030, a través de su herramienta *SDG Compass - Guide* 2015 (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, WBCSD)
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU)

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

El Anexo complementa la información presentada en este Reporte y se encuentra al final del capítulo 9 del documento principal: A lo largo del Informe principal, identificamos la información disponible en el Anexo.

CONTACTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Correo electrónico:
sustentabilidad@gruposancorseguros.com

facebook.com/PrevencionSaludOficial

Área de Sustentabilidad Grupo Sancor Seguros
Ruta Nacional N° 34 - Km 257
CP 2322 - Sunchales - Santa Fe - Argentina

www.prevencionsalud.com.ar
info@prevencionsalud.com.ar

- **Línea de consultas generales: 0810 888 0010**
- **Línea de emergencias 24 hs: 0800 444 0000**
- **Línea directa: 03493 428700**
- **Línea de Atención a prestadores: 0810 555 1055**

Ciclo de elaboración de informes: anual.

Verificación externa: este informe no fue verificado externamente.

Fecha de publicación: Mayo 2025

COMPROMISO CON EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Este Reporte se presenta como complemento de la nueva Comunicación para el Progreso para el ejercicio económico comprendido entre julio de 2023 y junio de 2024. Muestra el avance y el trabajo que realizamos sobre los 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos, normas laborales, ambiente y lucha contra la corrupción.

De esta forma, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

CONTENIDOS ISO 26000

GRI: 2-23

Adoptamos la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000 y 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.

Para identificar cada sección, donde se están adoptando Asuntos de la Norma ISO 26000, elaboramos el siguiente cuadro:

MATERIAL FUNDAMENTAL	ASUNTO	PÁGINAS
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	Procesos y estructuras de la toma de decisiones	18-20
DERECHOS HUMANOS	1. Debida diligencia	57-60
	2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos	-
	3. Evitar la complicidad	-
	4. Resolución de conflictos	-
	5. Discriminación y grupos vulnerables	30-57-60
	6. Derechos civiles y políticos	57
	7. Derechos económicos, sociales y culturales	60-62
	8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	30-34-57-60-95
PRÁCTICAS LABORALES	1. Trabajo y relaciones laborales	34-95
	2. Condiciones de trabajo y protección social	36-97
	3. Diálogo social	34-95
	4. Salud y seguridad ocupacional	41-98
	5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	39-98
MEDIO-AMBIENTE	1. Prevención de la contaminación	68-69-102
	2. Uso sostenible de los recursos	68-69-102
	3. Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo	68
	4. Protección y recuperación del medioambiente natural	-

MATERIAL FUNDAMENTAL	ASUNTO	PÁGINAS
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	1. Anticorrupción	30
	2. Participación política responsable	30
	3. Competencia justa	24-30
	4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	26
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	1. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial, y prácticas justas de contratación	44-46-100-101
	2. Protección de la salud y seguridad de los consumidores	58
	3. Consumo sostenible	69-102
	4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	48-51-54
	5. Protección y privacidad de los datos del consumidor	55
	6. Acceso a servicios esenciales	44-46-101
	7. Educación y toma de conciencia	51-58
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1. Participación activa de la comunidad	15-21-62-66
	2. Educación y cultura	-
	3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades	-
	4. Desarrollo de tecnología	-
	5. Generación de riqueza e ingresos	-
	6. Salud	62-66
	7. Inversión social	62-66

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Prevención Salud S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	METAS
Contenidos generales				
GRI 2 - CONTENIDOS GENERALES 2021	**1. La organización y sus prácticas de presentación de informes**			
	2-1 Detalles organizacionales	5		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	74		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	74		
	2-4 Actualización de la Información	74		
	2-5 Verificación externa	74		
	2. Actividades y trabajadores			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5, 24, 44, 87 (Nota 1), 100		
	2-7 Empleados	34,95	8 - 10	8.5 - 10.3
	2-8 Trabajadores que no son empleados	34	8	8.5

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	ODS	METAS
	3. Gobernanza				
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	18, 91	5 - 16	5.5 - 16.7
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	18	5 - 16	5.5 - 16.7
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	18	16	16.6
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	18, 20	16	16.7
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	18, 20		
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	18		
	2-15	Conflictos de interés	30, 87 (Nota 2)	16	16.6
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	18		
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	18, 91		
	2-21	Ratio de compensación total anual	87 (Nota 3)		
	4. Estrategia, políticas y prácticas				
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3		
	2-23	Compromisos y políticas	10, 16, 30, 57, 60, 76, 90	16	16.3

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	ODS	METAS
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	30, 57, 60, 90		
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	41-48-57		
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	30	16	16.3
	2-27	Cumplimiento con leyes y regulaciones	87 (Nota 4)		
	2-28	Afiliación a asociaciones	21		
	5. Participación de los grupos de interés				
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	15, 89		
	2-30	Convenios de negociación colectiva	36	8	8.8
Temas Materiales					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	11		
	3-2	Lista de temas materiales	11		
Ciberseguridad y privacidad de la información					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	55		
GRI 418 - PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	55, 87 (Nota 5)	16	16.3 - 16.10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	ODS	METAS
Innovación y tecnología aplicada a la salud					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	46, 54		
GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	46	1 - 3 - 8	1.2 - 1.4 - 3.8 - 8.2 - 8.3 - 8.5
Gestión de riegos y prevención de fraudes					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	30		
Indicador Propio	N2	Bajas por falseamiento detectado en la declaración jurada de salud	31		
Promoción de la salud y bienestar de los afiliados					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	44, 51, 58		
GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	44, 51, 58	1 - 3 - 8	1.2 - 1.4 - 3.8 - 8.2 - 8.3 - 8.5
GRI 416 - SALUD Y SEGUIRDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	87 (Nota 6)		
Experiencia del afiliado y acceso al Servicio					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	44, 46, 48		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	ODS	METAS
Indicador Propio	N1	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de asociados y el canal de ventas	48		
	N3	Métricas del sitio de autogestión Mi salud on line	101		
Transparencia, ética e integridad					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	30		
GRI 205- ANTICORRUPCION 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	30	16	16.5
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	30	16	16.5
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	87 (Nota 7)	16	16.5
GRI 206 - COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	87 (Nota 8)	16	16.3
Uso sostenible de recursos y gestión de residuos					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	69, 71, 73		
GRI 301- MATERIALES 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	69	8 - 12	8.4 - 12.2
GRI 302 - ENERGÍA 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	71	7 - 8 - 12 - 13	7.2 -7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	ODS	METAS
	302-3	Intensidad energética	71	7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
GRI 303- AGUA Y EFLUENTES 2018	303-5	Consumo de agua	71	6	6.4
GRI 306- RESIDUOS 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	73	3 - 6 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 6.4 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-3	Residuos generados	73	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	73	3 - 11 - 12	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-5	Residuos destinados a eliminación	73	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	34, 60		
GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	18, 34, 95	5 - 8	5.1 - 5.5 - 8.5
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	87 (Nota 9)	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3
GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	87 (Nota 10)	5 - 8	5.1 - 8.8
Salud y seguridad del personal					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	41		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	ODS	METAS
GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	41	8	8.8
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	41	8	8.8
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	41	8	8.8
	403-4	Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral.	41, 98	8 - 16	8.8 - 16.7
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	41	8	8.8
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	41	3	3.3 - 3.5 - 3.7 - 3.8
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	41	8	8.8
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud laboral	41	8	8.8
	403-9	Lesiones por accidente laboral	98	3 - 8 - 16	3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
	403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	98	3 - 8 -16	3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
Condiciones de empleo y desarrollo de nuestro personal					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	36, 39		
GRI 401- EMPLEO 2016	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	36, 97	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS	METAS
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	36	3 - 5 - 8	3.2 - 5.4 - 8.5
	401-3	Permiso parental	36	5 - 8	5.1 - 5.4 - 8.5
GRI 404- FORMACION Y EDUCACIÓN 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	39, 98	4 - 5 - 8 - 10	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8-5 - 10.3
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	39	8	8.2 - 8.5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	39	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3
GRI 407 - LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	87 (Nota 11)	8	8.8
GRI 408 - TRABAJO INFANTIL 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	87 (Nota 12)	5 - 8 - 16	5.2 - 8.7 - 16.2
GRI 409 - TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	87 (Nota 13)	5 - 8	5.2 - 8.7
Riesgos y oportunidades del cambio climático y sus efectos sobre la salud					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	68		
GRI 201- DESEMPEÑO ECONOMICO 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	68	13	13.1

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	ODS	METAS
Claridad y transparencia en la comunicación de los productos y servicios					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	44		
GRI 417 - MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	44	12	12.8
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	87 (Nota 14)	16	16.3
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	87 (Nota 15)	16	16.3
Compromiso con la Comunidad					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	62, 66		
GRI 413- COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	62, 66		
Relación con Prestadores					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26		
GRI 204- PRACTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	26	8	8.3

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	ODS	METAS
Generación de alianzas estratégicas					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	21		
Desempeño económico sostenible					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	24		
GRI 201- DESEMPEÑO ECONOMICO 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	24	8 - 9	8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	87 (Nota 16)		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	24, 87 (Nota 17)		
Compromiso con la fuerza de ventas					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26		
Indicador Propio	N1	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de asociados y el canal de ventas	48		
Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo					
GRI 3- TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	18-20-57		

NOTAS AL ÍNDICE DE CONTENDIDO GRI

Nota 1 - **Contenido GRI 2-6:** No se han vendido productos o servicios que sean sujetos de cuestionamiento por parte de los grupos de interés o sean de debate público.

Nota 2 - **Contenido GRI 2-15:** No se han registrado conflictos de intereses en el Directorio.

Nota 3 - **Contenido GRI 2-21:** Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y el contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones, este indicador no se reporta.

Nota 4 - **Contenido GRI 2-27:** No hubo sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental durante este ejercicio

Nota 5 - **Contenido GRI 418-1:** No se han registrado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Nota 6 - **Contenido GRI 416-1:** El 100% de los productos y servicios son evaluados en impactos en salud y seguridad

Nota 7 - **Contenido GRI 205-3:** No hubo casos confirmados de corrupción durante el ejercicio.

Nota 8 - **Contenido GRI 206-1:** No se han registrado acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Nota 9 - **Contenido GRI 405-2:** 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 10 - **Contenido GRI 406-1:** No hubo casos de discriminación reportados durante este ejercicio.

Nota 11 - **Contendido GRI 407-1:** No se identificaron operaciones ni proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.

Nota 12 - **Contendido GRI 408-1:** No se registraron incidentes de explotación infantil durante el ejercicio/No se identificaron operaciones o proveedores con tal riesgo.

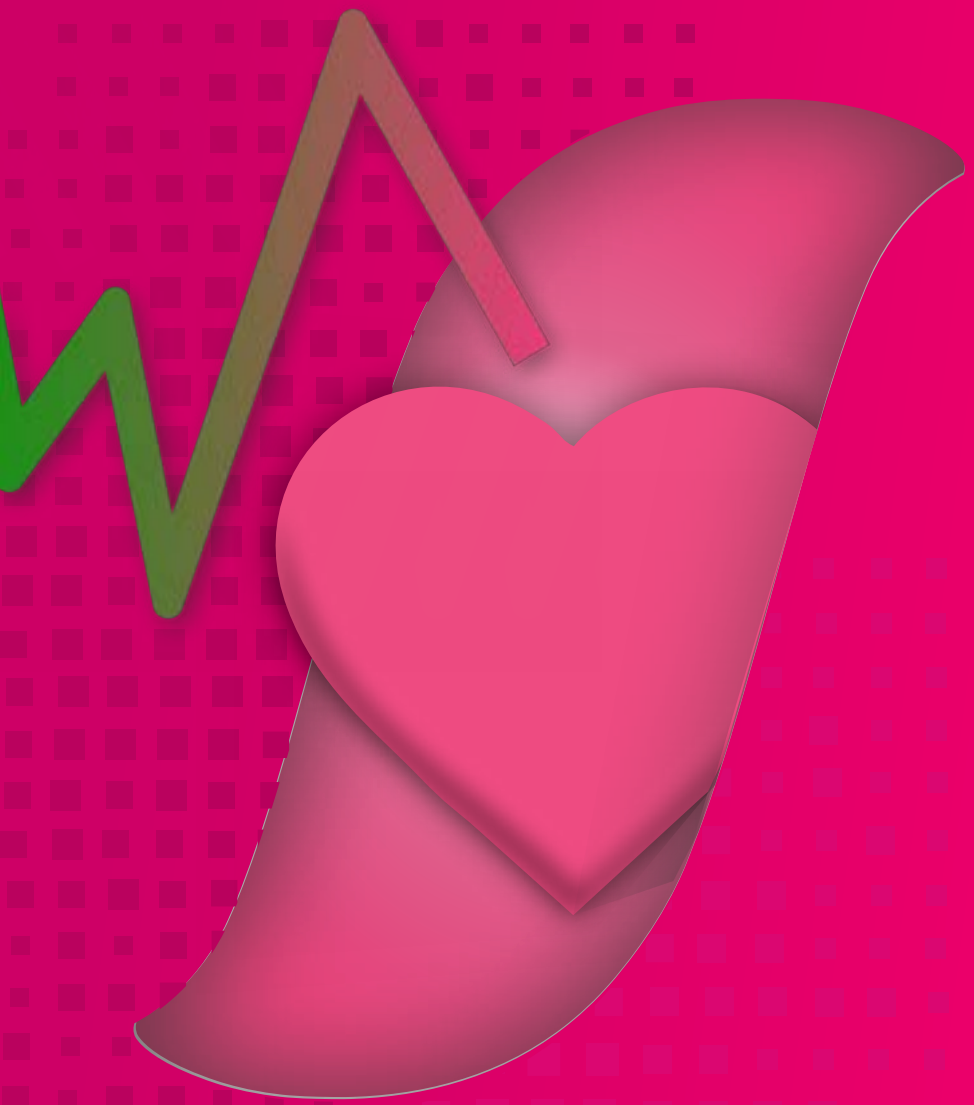
Nota 13 - **Contendido GRI 409-1:** No se registraron incidentes de trabajo forzoso o no consentido durante el ejercicio./ No se identificaron operaciones o proveedores con tal riesgo.

Nota 14 - **Contendido GRI 417-2:** No se han registrado incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.

Nota 15 - **Contendido GRI 417-3:** No se registraron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

Nota 16 - **Contendido GRI 201-3:** No se han implementado planes de beneficios definidos.

Nota 17 - **Contendido GRI 201-4:** No se recibieron ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno durante este ejercicio.



ANEXO

2023/2024

Prevención Salud

de SANCOR SEGUROS

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI: 2-29

La identificación de nuestros grupos de interés surge del diálogo con el Comité de Sustentabilidad y del relevamiento interno con las áreas, que proporcionan la información para elaborar el Reporte de Sustentabilidad.

A continuación, presentamos un cuadro con aquellos grupos de interés identificados y los canales de comunicación habituales, a través de los cuales los escuchamos y damos respuesta a sus necesidades y expectativas.

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE DIÁLOGO
Alta Dirección (Miembros del Directorio y Gerencia General)	Reuniones informativas. Presentación anual a Consejo. Encuesta de Materialidad. Plataforma.
Colaboradores[1]	*Webex*. Redes sociales internas. *Newsletter*. Correo electrónico. Canal de denuncias. Capacitaciones. Charlas informativas. Encuesta de clima. Reuniones de trabajo multiáreas. Encuesta de Materialidad.
Fuerza comercial	*WhatsApp*. Correo electrónico. Redes sociales. Capacitaciones. Mesas de trabajo por proyectos. Jornadas comerciales. Charlas informativas. Encuesta de Materialidad.
Afiliados/as	*Newsletters*. Redes Sociales. Sitios de autogestión. Correo electrónico. Canales del Centro de Atención. Página web. Encuestas de satisfacción. Centro de experiencias. Profesionales de contención para momentos críticos. Encuesta de Materialidad.
Prestadores	Plataforma para prestadores. Portal de proveedores. Correo electrónico. *WhatsApp*. Canales del Centro de Atención. Auditorías. Relacionamiento presencial y telefónico con Referentes de Atención a Prestadores. Encuesta de Materialidad.
Organismos reguladores	Correo electrónico. Participación en mesas de trabajo. Plataformas de los Organismos.
Otras entidades aliadas	*Newsletters*. Correo electrónico. Redes sociales. Mesas de trabajo. Participación en comisiones. Encuesta de Materialidad.
Comunidad y organizaciones del tercer sector	Redes sociales. Página web. Eventos. Canales del Centro de Atención. Encuesta de Materialidad.
Medios de comunicación	Partes de prensa. Entrevistas. Publicaciones. Correo electrónico. Redes Sociales. Encuesta de Materialidad.

[1] Incluye funcionarios/as y colaboradores de Áreas de Sancor Seguros, que interactúan con Prevención Salud.

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030

GRI: 2-23, 2-24

INDICADORES DE NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DE IMPACTO DIRECTO EN EL NEGOCIO, Y RELEVANCIA ALTA Y MEDIA

+2.000.000 de laboratorios
+1.100.000 consultas ambulatorias
+1.090.000 medicamentos dispensados
+2.200 partos
20.000 cirugías
255.600 prácticas especializadas
400.000 imágenes

6.930 acompañamientos en internaciones en 10 años

498.744 gestiones de medicamentos en Mi Salud online
50 chequeos médicos anuales gestionados
+140 casos oncológicos acompañados

890 niños y niñas alcanzados con el programa "Liga saludable"
+2.200 partos atendidos con el plan materno infantil

2.300 personas alcanzadas con "Somos lo que comemos"
+1.000 donantes de sangre y plasma desde 2016
+800 personas, de las provincias Chaco, Corrientes, Formosa y Santa Fe, alcanzadas por el programa "Prevení sin vueltas" desde 2023

62 % del personal y de la fuerza de venta y **50 %** de las personas afiliadas son mujeres

1.943 afiliadas recibieron beneficio Futura Mamá en el ejercicio
+20.000 en los 10 años que lleva el programa

+3.200 afiliadas, de 69 localidades, controladas por el programa "Un toque de conciencia" desde 2019
+370 mujeres de empresas clientes concientizadas en el ejercicio

56.475 exámenes ginecológicos preventivos en el ejercicio

308 casos atendidos con cobertura integral IVE/ILE[1]

248 colaboradores
261 asesores/as comerciales propios/as

$25,34 millones en beneficios de AMESS (399 beneficios a 54 personas empleadas)

1 accidente laboral
64,6 % de colaboradores/as comprendidos/as en el Comité Mixto de Higiene y Seguridad

+53.000 conversaciones mensuales gestionadas con chatbot

M$167.022 de valor económico directo distribuido

+2,8 % más de residuos reciclables que en el ejercicio anterior
31,9 % de residuos producidos en Sunchales se reciclan

+10 % (392.059) credenciales digitales
74,7 % de nuevas solicitudes con firma electrónica

147.260 cuentas activas en el Sitio de Autogestión Mi Salud online
72.415 nuevas personas usuarias en el ejercicio

+99 % de cuentas adheridas a despacho electrónico
81,45 % titulares individuales con medios de pagos automáticos

9 Reportes de Sustentabilidad publicados

+54.000 contactos con prestadores
58 % potenciales cortes de servicio evitados

1.471 bajas por falseamientos

216.566 contactos registrados en los puestos de atención

Participación en ACAMI y ADEMP por la profesionalización y ética de la actividad

[1] IVE: Interrupción voluntaria del embarazo. ILE: Interrupción legal del embarazo.

ANEXO 2

GOBIERNO DE LA EMPRESA

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI: 2-9, 2-17

TM Buenas prácticas de gobierno corporativo.

CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

Cargo	Nombre	Profesión	Edad	Antigüedad*	Participación en otras instituciones no vinculadas	Provincia
Presidente	Eduardo Reixach	Procurador	62	2009	---	Santa Fe
Vicepresidente	Andrés Cardemil	Licenciado en Sistemas	49	2018	Firma Heurística Sistemas. Empresa Visma Latam	CABA
Director Titular	Carlos Casto	Contador Público Nacional	57	2005	Docente de la Universidad Católica de Córdoba, Facultad de Ciencias Económicas (2010/2014) y Director en la Bolsa de Comercio de Córdoba	Córdoba
Director Titular	Vicente Pili	Abogado	77	1995	---	Río Negro
Director Titular	Willy Borgnino	Licenciado en Psicología y Magister en Salud Mental	61	2016	Psicólogo de la Secretaría de Derechos de Niñez, Adolescencia y Familia de la Provincia de Santa Fe. Docente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (Universidad Nacional del Litoral. Titular de la Bolsa de Comercio de Santa Fe	Santa Fe
Director Titular	Raúl Colombetti	Empresario	65	1990	Presidente de la Casa Cooperativa de Provisión Sunchales Ltda.	Santa Fe
Director Titular	Federico Ariel	Médico	51	2008	---	CABA
Director Titular	Alejandro Simon**	Actuario	50	2016	Integra el Board de Directores de la Geneva Association. Es miembro del Comité Ejecutivo de la ICMIF. Miembro del Taskforce de "Finanzas e Infraestructura" del B20 Indonesia	CABA
Director Suplente	María Victoria Szychowski	Empresaria	59	2020	Presidente de La Cachuera SA	Santa Fe
Director Suplente	Francisco Cruz	Ingeniero en Informática	41	2020	Profesional independiente en Estudio Cruz Negocios Inmobiliarios	Mendoza

* Antigüedad de los miembros en el órgano de gobierno de alguna de las empresas del Grupo Sancor Seguros.
** CEO del Grupo Sancor Seguros.

CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

Cargo	Nombre	Profesión	Edad	Participación en otras instituciones no vinculadas	Provincia
Síndico Titular	Eduardo Terranova	Contador Público Nacional	63	Miembro adherente de la Asociación Argentina de Estudios Fiscales	Mendoza
Síndico Titular	Guillermo Arcos	Contador Público	45	*Financial & Accounting Manager*, Patagonian Sys SRL	Río Negro
Síndico Titular	Jorge Meroni	Contador Público Nacional	69	Miembro del Consejo Superior y Director del Departamento de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Río Cuarto	Córdoba
Síndico Suplente	Julio Collino	Abogado	76	---	Rosario
Síndico Suplente	Gabriel Daga	Abogado	49	---	Santa Fe
Síndico Suplente	Daniel Muzzalupo	Contador Público Nacional	47	Miembro de la Comisión de Estudios de Temas Contables del Consejo Profesional de Ciencias Económicas. Integra otras comisiones fiscalizadoras de importantes empresas	CABA

DESEMPEÑO ECONÓMICO

TM Relación con prestadores.

NUESTRA RED DE PRESTADORES

A continuación, detallamos las consultas de prestadores canalizadas a través de los Referentes de Atención a Prestadores:

MOTIVOS DE CONTACTOS CON PRESTADORES (ORDENADOS POR FRECUENCIA Y CANTIDAD QUE SE RECIBEN)	CANTIDAD 2022/2023	CANTIDAD 2023/2024	VARIACIÓN %
Reclamo/contactos por pago a prestadores *	8.998	19.730	119 %
Fidelización	1.456	6.130	321 %
Autorizaciones	1.215	4.474	268 %
Aranceles/Convenios	952	3.669	285 %
ABM datos	562	3.644	548 %
Débitos prestadores	1.121	3.332	197 %
Otros (consultas varias)	721	2.953	310 %
Discapacidad	926	2.952	219 %
Asesoramiento por normas operativas	993	2.034	105 %
Validador	899	1.679	87 %
Consulta por práctica o profesional	339	1.327	291 %
Notas de crédito	395	1.226	210 %
Visitas de Cortesía/Capacitaciones	314	611	95 %
Preliquidación	79	496	528 %
Acciones especiales	183	459	151 %
Total	**19.153**	**54.716**	**186 %**

* Cada vez que se prioriza un pago, este replica como un registro de contacto; no siempre es un reclamo por parte del prestador, sino que muchas veces se realiza proactivamente por parte de los RAPs.VE: Interrupción voluntaria del embarazo. ILE: Interrupción legal del embarazo.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE

FALSEAMIENTOS NOTIFICADOS POR MES Y PORCENTAJE TRIMESTRAL DE RECURSOS DE AMPARO RECIBIDOS POR ESTE MOTIVO

AÑO	2022/2023	2023/2024			
PERIODO	INDICADOR TRIMESTRE	CANTIDAD	JUICIOS FALSEAMIENTO	INDICADOR MENSUAL	INDICADOR TRIMESTRE
Julio/23		94	2	2,13	
Agosto/23	8,62	104	6	5,77	4,04
Septiembre/23		118	5	4,24	
Octubre/23		106	3	2,83	
Noviembre/23	10,02	127	4	3,15	3,57
Diciembre/23		106	5	4,72	
Enero/24		158	4	2,53	
Febrero/24	7,76	94	2	2,13	2,74
Marzo/24		141	5	3,55	
Abril/24		129	9	6,98	
Mayo/24	4,69	156	18	11,54	8,35
Junio/24		138	9	6,52	

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Prácticas laborales
Asunto: Trabajo y relaciones laborales, Diálogo social

Derechos Humanos
Asunto: Principios y derechos fundamentales en el trabajo

GRI: 2-7, 405-1

TM Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

DOTACIÓN POR REGIÓN (UN)

CATEGORÍA	2021/2022		2022/2023		2023/2024	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Corporación	108	45	101	43	103	42
Bahía Blanca	2	1	3	1	3	1
Casa Central	14	6	14	6	17	7
Concordia	4	2	4	2	4	2
Córdoba	20	8	21	9	24	10
General Roca	9	4	10	4	10	4
Mar del Plata	5	2	5	2	6	2
Mendoza	16	7	13	6	12	5
Resistencia	6	3	7	3	10	4
Río Cuarto	3	1	4	2	5	2
Rosario	19	8	19	8	19	8
Santa Fe	10	4	11	5	10	4
Santa Rosa	2	1	3	1	3	1
Capital Federal	12	5	10	4	13	5
Tucumán	9	4	9	4	9	4
Total	**239**	**100**	**234**	**100**	**248**	**100**

DOTACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

CATEGORÍA	2021/2022*	2022/2023		2023/2024	
	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PUESTOS GERENCIALES (DIRECTORES/GERENTES)					
Mujeres	40	2	50	3	60
Varones	60	2	50	2	40
Total categoría	100	4	100	5	100
PUESTOS EJECUTIVOS (JEFATURAS Y OTROS PUESTOS CON GENTE A CARGO)					
Mujeres	64	21	58	20	59
Varones	36	15	42	14	41
Total categoría	100	36	100	34	100
PUESTOS SIN PERSONAS A CARGO					
Mujeres	64	134	69	145	69
Varones	36	60	31	64	31
Total categoría	**100**	**194**	**100**	**209**	**100**
Dotación total		**234**		**248**	

* No se cuenta con el dato de la cantidad. A partir de 2022/2023, se cambió la metodología.

Metodología:
Toda la información se extrae de distintos reportes de nuestro sistema central de gestión (Succes Factor); luego, se trabaja y acomoda en formato Excel para la extracción de datos, indicadores e información.

DOTACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL Y RANGO ETARIO*

CATEGORÍA	2022/2023		2023/2024	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PUESTOS GERENCIALES (DIRECTORES/GERENTES)				
Menores de 30 años	0	0	0	0
Entre 30 y 50 Años	3	75	4	80
Mayores a 50 años	1	25	1	20
Total categoría	**4**	**100**	**5**	**100**
PUESTOS EJECUTIVOS (JEFATURAS Y OTROS PUESTOS CON GENTE A CARGO)				
Menores de 30 años	2	6	0	0
Entre 30 y 50 Años	31	86	31	92
Mayores a 50 años	3	8	3	9
Total categoría	**36**	**100**	**34**	**100**
PUESTOS SIN PERSONAS A CARGO				
Menores de 30 años	33	17	32	15
Entre 30 y 50 Años	153	79	165	79
Mayores a 50 años	8	4	12	6
Total categoría	**194**	**100**	**209**	**100**
Dotación total	**234**		**248**	

*No se cuenta con la información del ejercicio 2021/2022.

CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL

GRI: 401-1

TM Condiciones de empleo y desarrollo de nuestro personal.

CONTRATACIONES

Por Región (UN)	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Corporación	8	7	15
Bahía Blanca	-	1	-
Casa Central	-	-	2
Concordia	-	-	-
Córdoba	2	1	1
General Roca	2	3	2
Mar del Plata	-	-	1
Mendoza	4	-	1
Resistencia	1	5	3
Río Cuarto	-	-	-
Rosario	-	2	3
Santa Fe	3	2	1
Santa Rosa	-	1	-
Capital Federal	2	1	3
Tucumán	5	-	-
Total de contrataciones	**27**	**23**	**32**
Tasa de contrataciones	**11,6**	**9,7**	**13,3**

ROTACIÓN

Por Región (UN)	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Corporación	3	5	8
Bahía Blanca	-	-	-
Casa Central	-	1	-
Concordia	1	-	-
Córdoba	1	1	2
General Roca	2	2	2
Mar del Plata		1	1
Mendoza	1	-	2
Resistencia	-	5	-
Río Cuarto	-	-	-
Rosario	3	2	3
Santa Fe	2	1	1
Santa Rosa	-	-	-
Capital Federal	-	2	1
Tucumán	2	-	-
Total de rotación	**15**	**20**	**20**
Tasa de rotación	**6,4**	**8,5**	**8,3**

DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

GRI: 404-1

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

TM Condiciones de Empleo y desarrollo de nuestro personal.

CAPACITACIONES POR GÉNERO Y RANGO ETARIO (CANTIDAD DE CAPACITACIONES)

PERÍODO	2021/2022			2022/2023			2023/2024		
RANGO DE EDAD	TOTAL	MUJERES	VARONES	TOTAL	MUJERES	VARONES	TOTAL	MUJERES	VARONES
menos de 24 años	8	6	2	4	2	2	1	1	0
entre 24 y 30 años	48	32	16	8	4	4	21	20	1
entre 30 y 50 años	329	202	127	79	55	24	197	144	53
50 en adelante	29	13	16	5	2	3	9	6	3
Total	**414**	**153**	**161**	**96**	**63**	**33**	**228**	**171**	**57**

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

GRI: 403-4, 403-9, 403-10

Prácticas laborales
Asunto: Salud y seguridad ocupacional

TM Salud y Seguridad del Personal.

COMITÉ MIXTO PROVINCIA SANTA FE

CATEGORÍA	2021/2022		2022/2023		2023/2024	
	INTEGRANTES	%*	INTEGRANTES	%*	INTEGRANTES	%*
Mujeres	95	62,1	97	61,8	102	60,7
Hombres	56	65,1	43	55,8	47	58,8
Total	**151**	**63,2**	**140**	**59,8**	**149**	**60,1**

* Calculado sobre la dotación por categoría

ÍNDICE DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES

CONCEPTO	2021/2022			2022/2023			2023/2024		
	MUJERES	VARONES	TOTAL	MUJERES	VARONES	TOTAL	MUJERES	VARONES	TOTAL
Cantidad de colaboradores	153	86	239	157	77	234	168	80	248
Número de accidentes*	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	0	0	0	0	0	0	0	18	0
Días perdidos por accidente laboral/hombre	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000	0,225	0,0726
Número de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de incidencia de accidentes**	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil	0,0 x mil	12,5 x mil	4,03 x mil

* El accidente consintió en la caída de personas que ocurren al mismo nivel.

** Índice de incidencia: (Número de accidentes/enfermedades profesionales con días de baja / Número de trabajadores cubiertos) x 1.000 (fórmula SRT).

Este cuadro no contempla a Asesores Comerciales. Es una oportunidad de mejora en la que estaremos trabajando para el próximo Reporte.

En el ejercicio, hubo 6 accidente in itinere (cuatro por choque de vehículos y dos por caída de persona al mismo nivel).

NUESTRAS PERSONAS AFILIADAS

Asuntos de Consumidores
Asunto: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.

GRI: 2-6

TM Experiencia del afiliado/a y acceso al servicio.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE AFILIADOS[1]

TIPO DE CONTRATO	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Individuales	84 %	85 %	85,2 %
Corporativos	16 %	15 %	14,8 %

GÉNERO	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Mujeres	52 %	49,9 %	50,1 %
Varones	48 %	50,1 %	49,9 %

[1] Calculado sobre personas afiliadas con cobertura al 30/06/2024 (276.838). Este número no contempla los nuevos contratos que, al cierre del ejercicio, tienen carencia.

RANGO DE EDAD	2021/2022	2022/2023	2023/2024
0-15	Edad promedio 25 años*	26,5 %	24,4 %
16-25		12,8 %	13,0 %
26-40		37,8 %	36,9 %
41-60		22,0 %	24,2 %
Más de 60		0,9 %	1,5 %

PLANES	2021/2022	2022/2023	2023/2024
A1	35 %	18 %	15,8 %
A2	54 %	47 %	44,8 %
A3	7 %	3 %	2,5 %
A4, A5 y A6		6 %	5,9 %
ACC	4 %	1 %	0,5 %
Resto de Planes		25 %	30,5 %

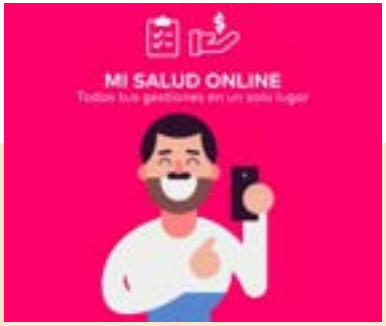
* No contamos con la información desglosada por rango etario.

TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

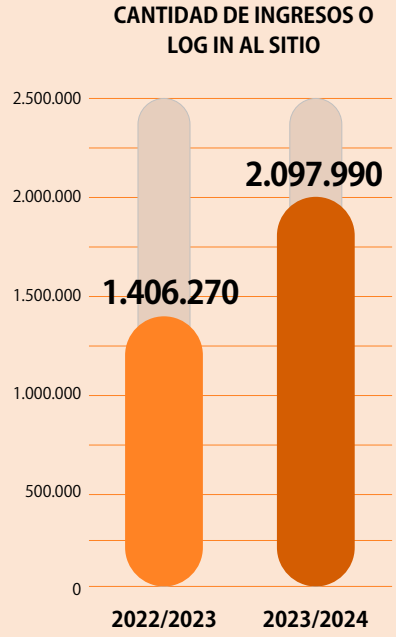
Asuntos de Consumidores
Asunto: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación. Acceso a servicios esenciales.

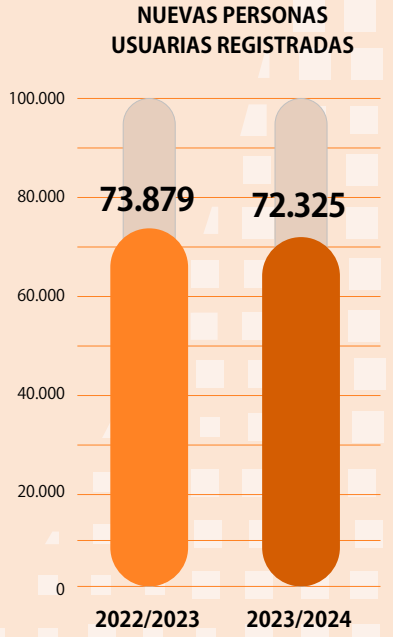
TM Experiencia del afiliado/a y acceso al servicio. Innovación y Tecnología aplicada a la Salud.

SITIO DE AUTOGESTIÓN MI SALUD ONLINE



Período/Año	CANTIDAD DE INGRESOS O *LOG IN* AL SITIO		NUEVAS PERSONAS USUARIAS REGISTRADAS	
	2022/2023	2023/2024	2022/2023	2023/2024
Julio/23	107.761	91.415	3.296	5.926
Agosto/23	120.966	159.250	4.550	5.983
Septiembre/23	120.419	153.433	6.083	5.490
Octubre/23	113.161	177.479	6.002	5.048
Noviembre/23	109.963	174.106	5.664	5.310
Diciembre/23	96.824	126.528	4.638	5.330
Enero/24	111.956	185.446	5.081	5.432
Febrero/24	101.301	199.601	5.833	5.584
Marzo/24	133.733	197.421	8.655	5.937
Abril/24*	126.740	219.362	7.815	7.509
Mayo/24*	133.726	229.483	7.229	7.127
Junio/24*	129.720	184.466	9.033	7.649
Total	**1.406.270**	**2.097.990**	**73.879**	**72.325**





*Implementación escalonada del token obligatorio para Farmacia.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Medioambiente
Asunto: Prevención de la contaminación. Uso sostenible de los recursos.

Asuntos de consumidores
Asunto: Consumo sostenible.

TM Uso sostenible de recursos y gestión de residuos.

PAPEL ADQUIRIDO COMO SUMINISTRO (en t)

CATEGORÍA / CONCEPTO	2021/2022 CANTIDAD	2021/2022 PESO	2022/2023 CANTIDAD	2022/2023 PESO	2023/2024 CANTIDAD	2023/2024 PESO
Carpetas	35.000	1,89	21.125	0,31		
Volantes	50.000	0,32	-	-	100.000	0,82
Formularios	8.000	0,06	-	-		
Folletos	100.000	1,35	-	-	70.000	0,69
Hojas	50.000	0,29	-	-	10.000	0,12
Total	**243.000**	**3,91**	**21.125**	**0,31**	**180.000**	**1,60**

NUESTROS REPORTES DE SUSTENTABILIDAD ANTERIORES

SOBRE ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Formato: Reporte de Sustentabilidad 2023/2024 en versión digital, disponible en www.prevencionsalud.com.ar. Distribución gratuita.

La línea de diseño de este informe se fundamenta en la integración del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: Salud y Bienestar, como eje rector del compromiso de nuestra empresa. Este ODS no solo orienta nuestras acciones, sino que invade simbólicamente nuestra identidad visual.

Esta fusión visual simboliza que la búsqueda del bienestar no es un complemento, sino una parte esencial de nuestro propósito. cicarelli fisanotti

AGRADECIMIENTOS

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

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

Facilitador Externo del Proceso de Sustentabilidad:
AG Sustentable / www.agsustentable.com