

2022-2024



Reporte de sustentabilidad

Cambio consciente, evolución sustentable

 **JERÁRQUICOS**

Índice

00. Inicios: “El primer paso hacia el cambio” 3

Carta de Juan Sagardía 3

Palabras Carina Nicola 4

01. Valores Mutualistas: “Raíces solidarias” 6

Identidad mutualista 7

Organigrama Mutua 11

Comisión directiva 9

Funciones clave 12

02. Responsabilidad Social: “Compromiso en acción” 15

Nuestra Visión de Responsabilidad Social 16

Team Sustentable 17

Grupos de interés 20

Asuntos Materiales – Matriz de Materialidad 21

Compromiso con los ODS e ISO 26000 23

Logros Sustentables 2022–2024 24

03. Nuestros servicios: “Salud, bienestar y crecimiento” 25

Planes de salud 26

Servicios Mutuales 27

Unidades de negocio 29

04. Socios: “Cercanía y experiencia” 37

Presencia territorial 38

Escucha activa y canales de contacto 39

Plataformas digitales 40

Comunidad de socios 43

05. Comunidad: “Redes y acciones que transforman” 44

Acciones de promoción de salud 45

Programas Solidarios 52

06. Universo JS: “Sostenibilidad de adentro hacia afuera” 54

Mi Universo 55

Diversidad, Inclusión y Ética Organizacional 56

Gestión del talento 58

Formación y desarrollo 61

Garantizando un entorno seguro 64

07. Ambiental: “Iniciativas verdes” 68

Educación ambiental y Campañas de concientización 69

Transformación Digital y Reducción del Papel 72

Infraestructura, Producción Sustentable y Eficiencia Energética 73

Movilidad Sustentable y Logística Responsable 76

08. Administración: “Calidad y responsabilidad” 77

Desempeño Económico 78

Ética, Integridad y Prevención 80

Nuevas herramientas 81

Proyectos de gestión eficiente 86

Gestión de calidad 85



Juan José Sagardía
Presidente y Gerente General

Nuestra historia está profundamente arraigada en los valores del mutualismo, ese legado solidario que heredamos de nuestros abuelos inmigrantes y que continúa guiando cada paso que damos.

En un mundo en constante transformación, reafirmamos nuestra esencia de ser como entidad social, comprometidos con los valores de la democracia, la transparencia y el respeto por la comunidad.

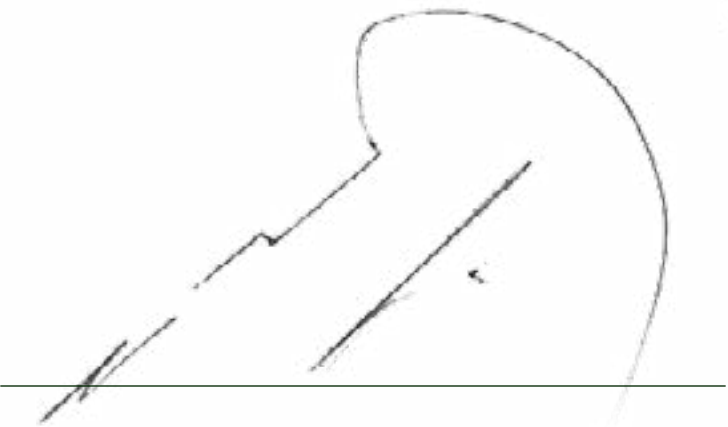
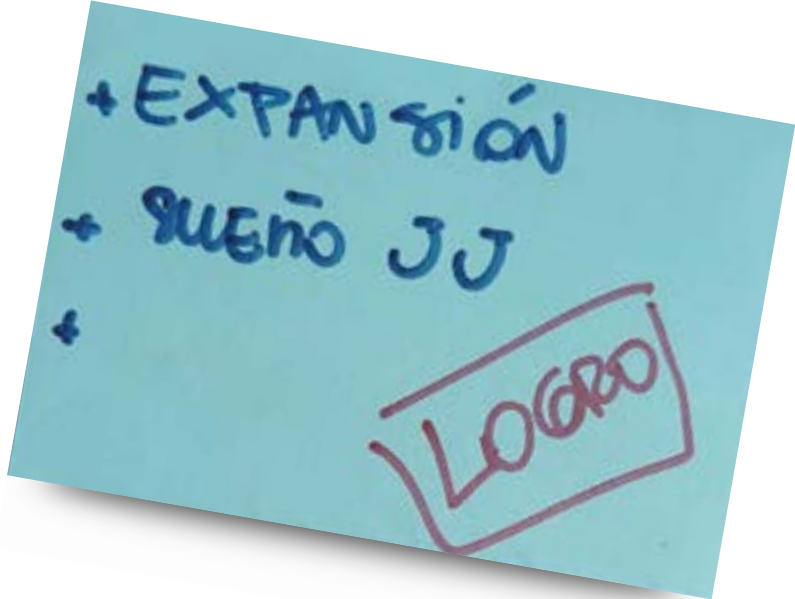
En este camino, para nuestra Mutual la Responsabilidad Social sigue siendo una convicción interna, una parte importante de nuestra cultura institucional que se expresa en cada servicio que brindamos, con el objetivo de dignificar a los asociados.

En este periodo, profundizamos cada una de nuestras acciones, comprometiéndonos no solo con los socios

sino también con aquellas instituciones que trabajan por la comunidad como fundaciones, escuelas, clubes, comedores y hogares de ancianos, entre otras.

Este reporte no solo responde al deber de rendir cuentas —como lo establece nuestra estructura democrática—, sino que también busca reflejar el impacto colectivo de nuestras acciones.

Es una manera de demostrar que somos capaces de hacer bien las cosas, y que hacerlo con convicción, transparencia y responsabilidad es el camino para construir una mejor comunidad.



| |
|------------------------|
| Valores Mutualistas |
| Responsabilidad Social |
| Nuestros servicios |
| Socios |
| Comunidad |
| Universo JS |
| Ambiental |
| Administración |



Carina Nicola
Sub Gerente de Recursos Humanos



"Trabajar en este Reporte busca materializar e integrar nuestro ADN como institución dentro de la economía social. Como entidad mutualista, llevamos en nuestra filosofía y en nuestras raíces valores que trascienden las palabras y se reflejan en cada hecho, situación y acción que vivimos en lo cotidiano de la organización."

| |
|------------------------|
| Inicio |
| Valores Mutualistas |
| Responsabilidad Social |
| Nuestros servicios |
| Socios |
| Comunidad |
| Universo JS |
| Ambiental |
| Administración |



Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Centro Médico Jerárquicos



Logramos trascender
con los valores
mutualistas como
bandera.



Valores Mutualistas

Raíces Solidarias

Presentamos nuestra esencia mutualista, destacando los valores que nos guían y la estructura organizativa que nos permite seguir creciendo de manera sustentable. A través de la colaboración y el trabajo en equipo, reafirmamos nuestra misión de generar impacto positivo en la vida de nuestros socios y en la sociedad en su conjunto.

Nuestra Identidad



Somos una mutual comprometida con la solidaridad y el bienestar colectivo. Nuestra razón de ser se basa en la ayuda recíproca y la construcción de un futuro justo e inclusivo.

La bandera mutualista, con sus siete colores del arco iris, simboliza nuestra esencia universal y pluralista. Representa la unión en la diversidad y refuerza nuestro compromiso con la equidad y la justicia social.

Nuestros valores fundamentales son:

Esperanza

Creemos en un mundo donde todos podamos prosperar.

Justicia Social

Garantía de equidad e igualdad de oportunidades.

Libertad

Base del desarrollo humano.

Solidaridad

Motor de un futuro inclusivo.

Dignidad Personal

Un derecho inalienable.

Aseguramos la prestación de servicios aprobados por el Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), ente de control de las asociaciones mutuales.

Además, proyectamos relaciones institucionales con diversas organizaciones e instituciones, con el fin de compartir e impulsar oportunidades de mejora.

Iniciativas

- ▶ Estatuto Social (última modificación 2016).
- ▶ Reglamentos de Servicios:
 - Salud.
 - Reintegro por Gastos de Sepelio.
 - Recreación y Deportes.
 - Proveeduría.
 - Aportes Complementarios Solidarios para el Servicio de Salud de Jubilados.
 - Panteón Social.
 - Educación.
 - Turismo.
 - Compras en Comercios.
 - Complejo Casa de Mayores.
 - Salud por Cesantía, Fallecimiento o Jubilación.
 - Alta Complejidad Médica, Trasplante de Órganos, Internaciones, Asistencia al Viajero y Segunda Opinión Médica.
 - Ayuda Económica Mutua con Fondos Propios.
 - Vivienda.
 - Odontología.
 - Reglamento Electoral de Delegados Asamblearios.

Asociaciones

- ▶ Federación Santafesina de Entidades Mutualistas “Brigadier López”.
- ▶ Asociación Dirigentes de Empresa (ADE).
- ▶ Unión Industrial de Santa Fe.
- ▶ Bolsa de Comercio de Santa Fe.
- ▶ Bureau de Eventos de Santa Fe.
- ▶ Universidad Nacional del Litoral.
- ▶ Federación Santafesina de Instituciones Educativas Privadas.



Comisión Directiva

Comisión Directiva

Presidente

Juan José Sagardía

Vicepresidente

Diego José Sagardía

Secretaria

Carina Beatriz Nicola

Tesorero

Enrique Fernando Fanjeau

Vocales

Titulares

- 1° Salvador Gregori Berenguer
- 2° José Antonio Guzzi
- 3° Daniel Aníbal Maina
- 4° Darío Pablo Lamarchesina
- 5° Ariel Ramón Estappé
- 6° Hernán Diego Arenales
- 7° Héctor Omar Cetolini
- 8° Adela Silvia Vallejos

Suplentes

- 1° Sergio Gustavo Carrazoni
- 2° Ariel Oscar Vicente
- 3° Omar Pedro Ylieff
- 4° Karina Alejandra Fanjeau
- 5° Sergio Gustavo Spontón Píriz
- 6° Norberto Daniel Sinelli
- 7° Hugo Alberto Raimann
- 8° Edgardo Oscar Aguirre

Junta Fiscalizadora

Titulares

- 1° Elbio Manuel Chiabo
- 2° Daniel Ángel Basualdo
- 3° Susana Miriam Vásquez

Suplentes

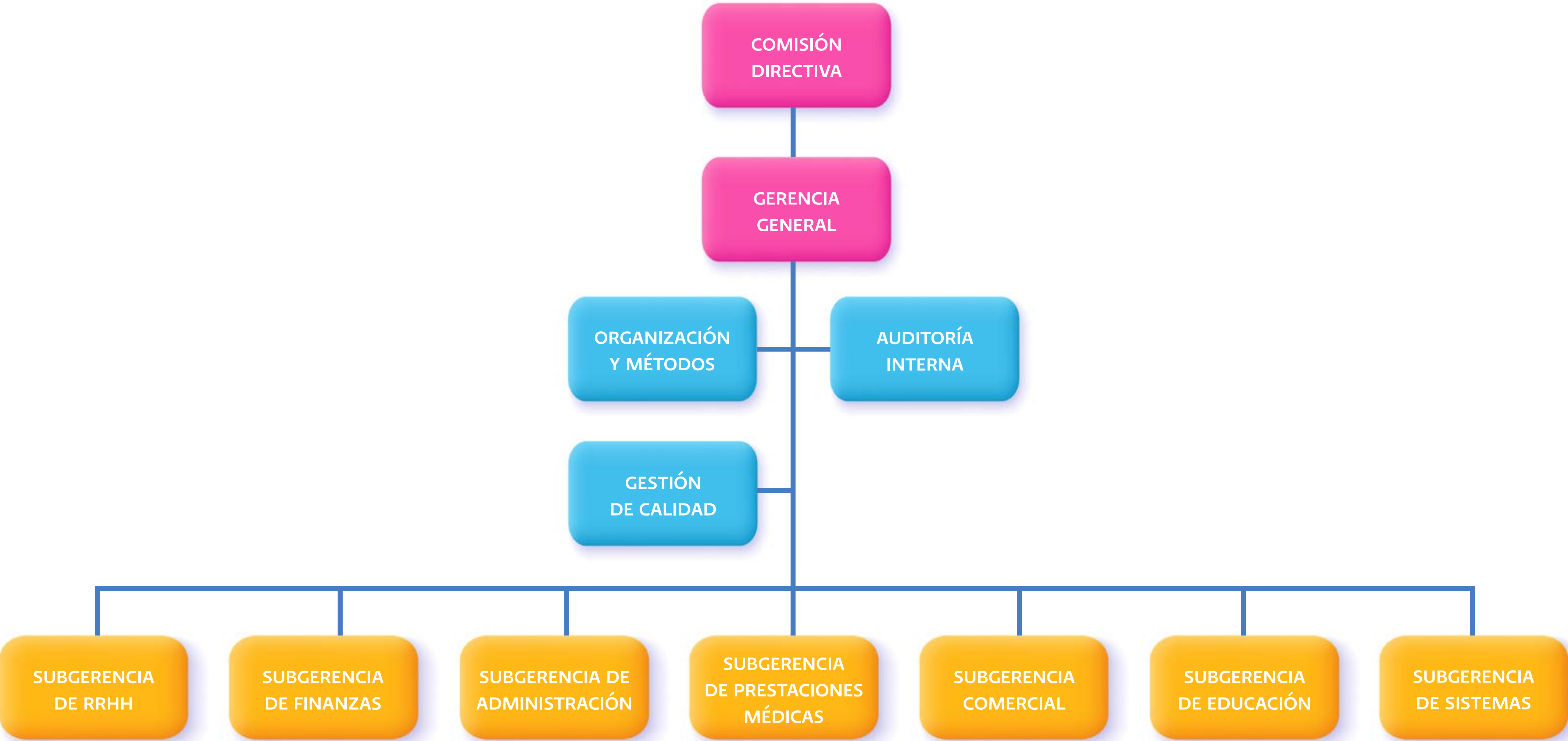
- 1° Eldo Arturo Ramello
- 2° Adrián José Modotti
- 3° Pedro Eduardo Delcanto

Comisión de Adherentes

- 1° Claudia Marcela Slutzky
- 2° Alicia Selva Casas
- 3° Gustavo Osvaldo Álvarez
- 4° Sandra Fabiana Reyes

Organigrama de la Mutua

Representa la estructura interna y jerárquica de nuestra organización.



Roles y funciones claves



Comisión Directiva
Es el órgano máximo encargado de la administración de nuestra institución. Su importancia radica en su responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las leyes y estatutos de la entidad, asegurando así el buen gobierno y la sostenibilidad de la organización.



Gerencia General
Es el máximo responsable de la dirección y gestión integral de la organización. Asegura su funcionamiento adecuado dentro del marco de políticas, objetivos y presupuestos establecidos. Representa a la institución en todos los actos, gestiones y decisiones necesarias, liderando la ejecución de las directrices adoptadas por la Asamblea General y la Comisión Directiva.



Sub-Gerencia de Recursos Humanos
Se encarga de gestionar y coordinar de manera estratégica las operaciones del área, con el fin de implementar programas y políticas orientadas a la gestión de recursos humanos. Su objetivo es fomentar el desarrollo del talento humano y gestionar de manera estratégica las relaciones laborales dentro de la organización.



Sub-Gerente de Administración

Gestiona y coordina las operaciones del área con el propósito de garantizar la eficiencia en los procesos internos y el cumplimiento de las políticas y normativas vigentes. Su labor impacta directamente en la experiencia de los socios, buscando siempre optimizar los procedimientos administrativos.



Sub-Gerente Comercial

Supervisa las operaciones comerciales de manera estratégica, asegurando que los procesos sean eficientes, rentables y alineados con las metas estratégicas de la organización. Su objetivo es promover la satisfacción del cliente y fomentar el crecimiento en los mercados clave.



Sub-Gerente de Finanzas

Coordina la optimización de los recursos financieros de la organización, velando por una correcta planificación, control y ejecución de las operaciones financieras. Su labor es garantizar registros exactos y confiables, conforme a las normativas aplicables, para asegurar la solidez económica de la institución.



Sub-Gerencia de Sistemas

Gestiona y optimiza los sistemas tecnológicos de la empresa, asegurando el buen funcionamiento de la infraestructura de TI. Apoya la innovación tecnológica, la seguridad de la información y la eficiencia operativa, garantizando que las plataformas y servicios tecnológicos estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización.



Sub-Gerencia de Prestaciones Médicas

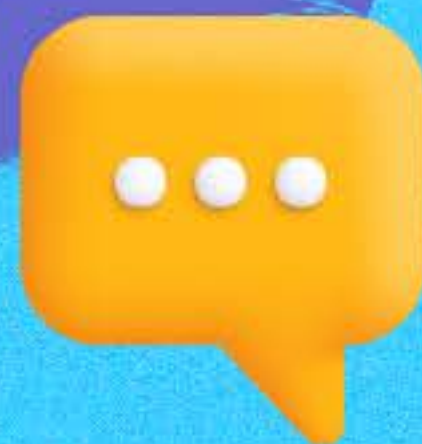
Gestiona las operaciones del área, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos para garantizar la calidad de los servicios médicos. Se encarga de la gestión eficiente de los recursos, contribuyendo al crecimiento y rentabilidad de la organización.



Sub-Gerencia de Educación

Gestiona y coordina las acciones vinculadas a la formación, capacitación y desarrollo de conocimientos de la institución educativa en todos sus niveles. Su función principal es planificar y gestionar programas educativos que fortalezcan las competencias del equipo humano, potencien el crecimiento profesional y contribuyan a la mejora continua institucional.

Innovación.
Calidad de Servicio.
Evitar pérdida de
capital.
Prestigio.



2

Responsabilidad Social

Compromiso en Acción

La responsabilidad social es un pilar fundamental de nuestra gestión. No se trata solo de un compromiso institucional, sino de una filosofía que guía cada una de nuestras acciones y decisiones.

A través de programas estratégicos y acciones concretas, promovemos la educación, el bienestar, el cuidado del medioambiente y la innovación social, siempre con una visión a largo plazo.



Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

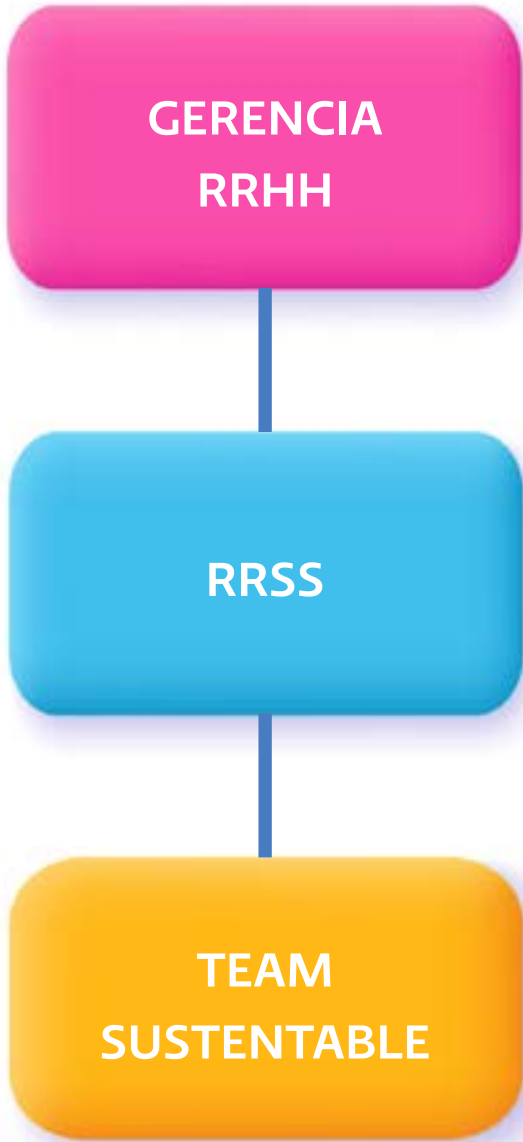
Nuestra Visión de Responsabilidad Social

En Jerárquicos, adoptamos un modelo estratégico de gestión que integra de manera efectiva el impacto económico, social y ambiental de nuestras operaciones. Ponemos a las personas en el centro de nuestras acciones, lo cual se refleja en una variedad de programas destinados a promover la educación, la salud, el bienestar integral, la conciencia ambiental, el desarrollo comunitario, la inclusión social y la innovación.

Nuestra responsabilidad social trasciende las palabras, convirtiéndose en acciones concretas que generan cambios positivos en nuestra comunidad. Contamos con una política de Responsabilidad Social que refuerza nuestro compromiso y guía nuestras acciones hacia la sostenibilidad.

El desafío de operar en un contexto socioeconómico complejo nos impulsa a redoblar esfuerzos para mantener nuestro enfoque en el bienestar de las personas y la sustentabilidad de nuestras operaciones. Frente a estas circunstancias, reafirmamos nuestra visión de generar un impacto positivo que trascienda los desafíos y contribuya al desarrollo de nuestras comunidades.

[Conocé las Políticas](#)



| |
|------------------------|
| Inicio |
| Valores Mutualistas |
| Responsabilidad Social |
| Nuestros servicios |
| Socios |
| Comunidad |
| Universo JS |
| Ambiental |
| Administración |



Team Sustentable

Team Sustentable

Ser parte del Team Sustentable implica trabajar en acciones que buscan mejorar nuestras prácticas internas, fortalecer el vínculo con nuestro público interno y externo, aportar al medio ambiente y promover el bienestar de la comunidad.

HITOS DEL TEAM SUSTENTABLE

88 COLABORADORES

Forman parte del staff de Referentes de RS&S (37,5% de crecimiento respecto al período anterior).

80 COLABORADORES

Completaron el curso inicial en Responsabilidad Social, con un 80% de aprobación.

ACTIVIDADES DESTACADAS

2022

- ▶ Jornada de cierre de año, fortalecimiento grupal y reconocimiento del trabajo en el Reporte de Sustentabilidad 2020–2022.

2023

- ▶ Visita al Complejo Ambiental de la ciudad de Santa Fe y Reserva Natural Urbana del Oeste (19 colaboradores participantes).

2024

- ▶ Networking y capacitaciones en Gestión Orientada a la Sustentabilidad (GROS) y Procesos de Reportes de Sustentabilidad, brindadas por IARSE.
- ▶ Trabajo con Mandos Medios – Participación activa de líderes.
- ▶ Trabajo con los Líderes – Construcción del Reporte.

Cada Reporte de Sustentabilidad refleja la esencia de un periodo específico. En esta ocasión, el período agosto 2022 – julio 2024 se distingue por una profunda reflexión sobre nuestra evolución consciente y sustentable.

Para la elaboración de este reporte, convocamos a los líderes de distintas áreas a participar en una dinámica grupal que permitió definir los lineamientos clave de nuestra gestión. Este proceso colaborativo dio lugar al slogan de este informe: ***“Cambios Conscientes, Evolución Sustentable”***.

Las palabras y conceptos que los equipos generaron durante el encuentro también fueron incorporados al diseño del reporte: las pegatinas escritas en puño y letra que acompañan cada capítulo son reales, tomadas directamente del material producido por los líderes, y reflejan de manera auténtica nuestro sentido de pertenencia y compromiso.

Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Grupos de Interés

En Jerárquicos, comprendemos que nuestras acciones en Responsabilidad Social impactan a una variedad de personas y organizaciones. Promovemos un trabajo colaborativo con nuestros grupos de interés, asegurando un enfoque integral e inclusivo que potencie el bienestar colectivo.

Valoramos la comunicación constante con nuestros grupos de interés, ya que consideramos fundamental escuchar y dialogar para identificar sus necesidades, expectativas y desafíos. Este intercambio nos permite construir relaciones sólidas y diseñar estrategias que generen un impacto positivo en todos los niveles.

COLABORADORES



COMUNIDAD



DELEGADOS



PRESTADORES



SOCIOS



PROVEEDORES



MEDIOS DE COMUNICACIÓN



Asuntos Materiales

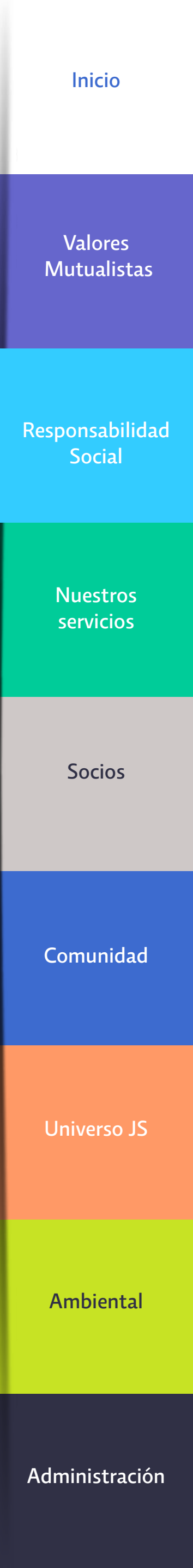
Matriz de Materialidad

Trabajamos de manera proactiva y sistemática para identificar y comprender las expectativas de nuestros grupos de interés en relación con la sostenibilidad. Desde 2018, realizamos análisis de materialidad para identificar los temas más relevantes para nuestra organización y nuestros grupos de interés. Estos temas son incorporados en nuestros procesos internos de toma de decisiones, permitiéndonos avanzar en la creación de valor económico, ético, social y ambiental.

En este ejercicio, recibimos un total de 396 respuestas, que nos proporcionaron una visión clara sobre los aspectos más importantes tanto para nuestra organización como para nuestros grupos de interés. Además, identificamos diferencias de percepción e intereses que nos permiten orientar nuestras acciones hacia un impacto positivo.



Matriz de materialidad



Compromiso con los ODS e ISO 26000



El compromiso con la sustentabilidad implica un equilibrio entre las dimensiones ambiental, social y económica. Las organizaciones de todo el mundo reconocen la importancia de enfrentar las amenazas actuales a su viabilidad a largo plazo e invertir en un futuro sostenible.

Desde Jerárquicos, reafirmamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la guía de la norma ISO 26000, que fortalecen nuestro accionar hacia un futuro más justo, inclusivo y sostenible.

Logros Sustentables

2022-2024

Algunos de los hitos alcanzados durante este período:

1.768 COLABORADORES

1.263.682 LLAMADAS ATENDIDAS

66 ASESORES COMERCIALES

106 AUDITORÍAS INTERNAS

69 PROGRAMAS DE INTERÉS MUTUO

97,40% DE SOLICITUDES GESTIONADAS EN 24 HORAS

10 OFICINAS DE ATENCIÓN AL SOCIO

195 VISITAS ACERCANDO RRHH A DISTINTAS LOCALIDADES

1.595 PERSONAS CAPACITADAS EN FUNDACIÓN JERÁRQUICOS EDUCA

217.214 SOCIOS

101 NACIMIENTOS DE “JERARQUINES”

13 FARMACIAS

99% DE ILUMINACIÓN LED

39.551 AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS

6.582 PASAJEROS VIAJARON A DESTINOS NACIONALES

8 ALUMNOS RECIBIDOS POR INTERCAMBIO INTERNACIONAL

41.588 SEGUIDORES EN NUESTRAS REDES SOCIALES OFICIALES @JERARQUICOSSALUDOFICIAL

26 MÉDICOS EN TERRENO

Mirarnos objetivamente
Optimizar procesos
Calidad de servicio
Responsabilidad social



3



Nuestros Servicios

Acciones que transforman

A través de nuestros planes de salud, servicios mutuales y diversas unidades de negocio, promovemos la innovación, la sustentabilidad y el bienestar integral, con el compromiso de mejorar la calidad de vida de nuestros socios y la comunidad.

Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Planes de Salud



Nuestros planes de salud están diseñados para ofrecer una cobertura integral, garantizando acceso a atención médica de calidad, descuentos en medicamentos y otros beneficios exclusivos.

Principales beneficios en los planes de salud:

- ▶ Cobertura médica nacional.
- ▶ Amplia cartilla de Profesionales y centros de salud.
- ▶ Prótesis importadas.
- ▶ Hasta 80% de descuento en medicamentos.

Nuestros Planes

PMI: Ofrecemos planes de salud PMI, PMI 2000 y PMI 3000 para asalariados.

Plan Joven: Los menores de 35 años pueden acceder a una cobertura de salud de calidad con beneficios exclusivos: bonificaciones, descuentos y mucho más.

PMI 2886 y PMI 2886/2000: Diseñados para empresarios autónomos y emprendedores.

[Explorá los Planes](#)

Servicios Mutuales



AYUDAS ECONÓMICAS

Respaldo y Solidaridad

Brindamos apoyo financiero para afrontar desafíos, proyectos personales y mejorar la calidad de vida. Digitalizamos el proceso para facilitar el acceso rápido y sin burocracia.

- ▶ 39.295 ayudas económicas online a través de Jerárquicos Móvil y Mi JS.
- ▶ 256 ayudas tradicionales.
- ▶ Inversión total otorgada: \$2.383.439.566,78 (+371% en el monto total).
- ▶ 453 ayudas a colaboradores.
- ▶ Convenios con UDA La Rioja, UDA Santa Fe, y Monserrat.

Entendemos que la salud va más allá de la atención médica. Por ello, ofrecemos una amplia gama de servicios diseñados para apoyar a nuestros socios y colaboradores en todas las etapas de su vida.



TARJETA JERÁRQUICOS

Innovación y Sustentabilidad

Más que una credencial, es una herramienta de pago flexible y sostenible. Hemos optimizado su funcionamiento para reducir el uso de papel y plástico, incorporando soluciones digitales como el pago mediante código QR a través de la app Jerárquicos Móvil.

Crecimiento en 2023:

- ▶ Aumento del 35% al 43% respecto a 2022.
- ▶ 14486 comercios adheridos en todo el país.
- ▶ Regulaciones: BCRA, INAES, UIF.

Tendencia 2024:

- ▶ Incremento del 9% al 35% según el mes comparado con 2023.
- ▶ Crecimiento sostenido en la adopción de la tarjeta.
- ▶ Impacto positivo en la digitalización y la sustentabilidad.



RED DE FARMACIAS

Innovación y Accesibilidad

Con 13 sucursales, incluida la nueva en Aeropuerto Internacional Sauce Viejo, mejoramos la experiencia del socio con turneros electrónicos y recetas electrónicas. Además, promovemos el uso de fichas de tratamiento prolongado, facilitando la adquisición de medicación crónica y anticonceptivos con menor uso de papel.

- Sucursal 13 inaugurada en Aeropuerto de Sauce Viejo, Santa Fe, en abril de 2024.
- 24 farmacéuticos y 76 auxiliares comprometidos.
- Innovación en dermocosmética y asesoramiento especializado.

Tecnología en Farmacias: Smart ROWA

- Implementación de la tecnología Smart ROWA en sucursales de Río Cuarto y Casa Central.
- Capacidad de almacenamiento: hasta 21.000 unidades.
- Promedio de 1.400 unidades dispensadas diariamente.
- Sistema FEFO para optimizar el stock y reducir desperdicios.

ORTOPEDIA Y PEDIGRAFÍA DIGITAL

Servicios disponibles en farmacias:

- Farmacia Sede Central (Santa Fe).
- Farmacia Concari (Rosario, Santa Fe).
- Farmacia Toia Aleman (Las Rosas, Santa Fe).
- Farmacia Mutual Bancaria II (Gualeguaychú, Entre Ríos).
- Farmacia Martínez (Adela María, Córdoba).
- Farmacia Paula (Apóstoles, Misiones).



Unidades de Negocio

Cada una de nuestras unidades de negocio busca satisfacer las necesidades de nuestros socios, generando valor social, ambiental y económico. Integramos la innovación y sustentabilidad en todos los procesos, promoviendo el trabajo local, la inclusión y la educación.

Este informe presenta las acciones y resultados de nuestras unidades entre 2022 y 2024, mostrando cómo, a través de alianzas estratégicas y un enfoque integral, hemos logrado un impacto positivo en las personas y el entorno.



MULTIMEDIOS • INTERÉS MUTUO

Programa de tv

- ▶ Alcance geográfico: 49,000 km recorridos, 69 localidades visitadas.
- ▶ Presencia en TV: 24 canales.
- ▶ Visualizaciones en YouTube: 87,743 en tres temporadas.
- ▶ Producción: 69 programas emitidos.



TIENDA HOGAR

- ▶ Innovación y sustentabilidad: Venta de electrodomésticos de bajo consumo y eficiencia energética.
- ▶ Crecimiento en ventas sostenido.
- ▶ Expansión digital: Ventas potenciadas en redes sociales.
- ▶ Ampliación a nivel nacional.



TALLER TEXTIL PRODUCCIÓN

- ▶ Producción: 40,064 prendas confeccionadas entre agosto de 2022 y julio de 2024.
- ▶ Enfoque sostenible: Minimización de desperdicios textiles y contribución a la economía circular.
- ▶ Beneficio social: Generación de trabajo digno y desarrollo local.



TURISMO

- Crecimiento: 217% más reservas (4,467 en total durante 2022-2024).
- Distribución de pasajeros: 6,582 viajeros nacionales, 4,443 internacionales.
- Turismo sustentable: Alojamientos ecológicos, experiencias locales, ecoturismo y actividades de conservación ambiental.
- Enfoque responsable: Prioridad a destinos comprometidos con la sostenibilidad.
- Beneficios exclusivos: Paquetes a medida, financiación y descuentos para colaboradores.



CENTRO DEPORTIVO JERÁRQUICOS

- Más de 30 disciplinas deportivas: Para todas las edades.
- Certificaciones: Espacio libre de humo, lugar de trabajo saludable y área cardioasistida.
- Accesibilidad: Instalaciones adaptadas para personas con movilidad reducida.
- Vinculación comunitaria: Convenios con centros educativos y grupos terapéuticos.
- Impacto social: Actividades inclusivas y eventos como el Día del Alzheimer y Expo Infantil.
- Promoción del deporte: Sede de escuelas de guardavidas y salvamento acuático, y eventos deportivos como el Torneo Nacional de Salvamento Acuático.
- Usuarios mensuales: Promedio de 1,988 usuarios.



CIBYS • CENTRO INTEGRAL DE BIENESTAR Y SALUD

- Equipo: 70 profesionales brindando salud integral y bienestar.
- Crecimiento: Expansión en consultas médicas, diagnósticos y prevención.
- Digitalización: Reducción del uso de papel, optimización de recursos y mejor accesibilidad.
- Beneficiarios: Más de 50 empresas.

Consultas Médicas destacadas:

- Ginecología: +34.20% de consultas.
- Neurocirugía: +267.90% de aumento.
- Dermatología: +63.70% de aumento.
- Psicología: +146.40% de aumento en consultas.

Acciones Comunitarias:

Capacitación en salud y deporte, participación en eventos deportivos y jornadas de salud comunitaria, instalación de Carpa Saludable para controles gratuitos en espacios públicos.



CENTRO MEDICO JERÁRQUICOS • MONTE VERA

El 2 de junio de 2023 inauguramos este nuevo espacio de salud integral. Cuenta con 4 consultorios, una sala de rayos, un laboratorio y un ecógrafo multipropósito.

Se ofrecen 13 especialidades médicas y cuenta con 20 profesionales, incorporando Pediatría, Traumatología y Clínica Médica.

Tiene la certificación de área cardioasistida, destacando único Desfibrilar en la zona a disposición de la comunidad.

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración



CENTRO DE REHABILITACIÓN E INVESTIGACIÓN DR. LAUREANO MARADONA

Equipo: 210 colaboradores, entre profesionales y administrativos dan servicio a 1300 pacientes de forma mensual.

Enfoque interdisciplinario: Tratamiento de patologías físicas, neurológicas, cognitivas y cardiopulmonares.

Proyectos Tecnológicos

- ▶ GRADIOR Estimulación Cognitiva: Rehabilitación neuropsicológica.
- ▶ GRADIOR Multisensorial: Realidad virtual inmersiva para regulación emocional y bienestar.
- ▶ SVI (Sanet Vision Integrator): Mejora de habilidades cognitivas y coordinación ojo-mano.

Inclusión y Rehabilitación

- ▶ Semana del Día del Autismo: Encuentros y charlas sobre el autismo, la inclusión escolar y el rol familiar.
- ▶ Nuevas modalidades terapéuticas: Talleres grupales de habilidades sociales y gestión emocional.
- ▶ Crecimiento del Área de Inclusión Escolar: Expansión de apoyo en escuelas y talleres para docentes.

Crecimiento de Pacientes

- ▶ Rehabilitación Neurocognitiva: +79% de pacientes.
- ▶ Rehabilitación Cardiopulmonar: +157% de pacientes.
- ▶ Apoyo a la Inclusión Escolar: +183% de crecimiento.

Proyectos de Investigación

- ▶ Análisis biomecánico de la carrera en cinta (Activo desde 2022).
- ▶ Sistematización de experiencias en entorno multisensorial (Activo desde 2019).

Capacitación

4 ateneos, 6 conversatorios y 2 talleres para profesionales en 2024.



CENTRO EDUCATIVO JERÁRQUICOS

Niveles Educativos:

- Inicial
- Primario
- Secundario
- Terciario.

Total de 1.175 estudiantes.

NIVEL INICIAL

Jardín Particular Autorizado N° 1490

El Proyecto Educativo Institucional del Nivel Inicial trabaja en el desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo la autonomía y el bien común, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030. Este enfoque busca formar individuos comprometidos con la sostenibilidad y la ciudadanía global.



NIVEL PRIMARIO

Escuela Primaria Particular Autorizada N° 1494

Diversos proyectos se llevan a cabo en la Escuela Primaria, como Las Calles en QR, Concejo de Niños y Niñas, Punto de Abrigo, y campañas de concientización sobre abuso infantil y valores ambientales. Además, los estudiantes participan activamente en competencias de robótica, maratones de lectura y actividades literarias, contribuyendo al desarrollo de sus capacidades en un entorno de aprendizaje inclusivo y responsable.



NIVEL SECUNDARIO

Escuela de Educación Secundaria Orientada Particular Autorizada N° 3187

La escuela secundaria, retomó el proyecto en la Plaza del Mutualismo, impulsando proyectos relacionados con la naturaleza, como la germinación de plantas nativas y el reciclaje de plásticos. La feria de ciencias, que explora el cuerpo humano y su relación con el ambiente y las iniciativas de concientización sobre la sostenibilidad reflejan el compromiso de la institución con la educación ambiental.

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración



NIVEL Terciario

Instituto Superior N° 4986

Tecnicaturas en Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo, Enfermería, Psicomotricidad y Esterilización.

Egresados: 83 nuevos profesionales desde el último periodo.

Iniciativas 2023

- ▶ Visitas educativas al Centro de Tratamiento de Residuos Patológicos.
- ▶ Charlas sobre conducta alimentaria y participación en campañas solidarias.
- ▶ Capacitación en RCP y campañas de vacunación antigripal.
- ▶ Proyectos interdisciplinarios bajo el programa de “Comunidad Saludable”.
- ▶ Convenios: Firmados con varias instituciones y universidades, ampliando oportunidades de aprendizaje práctico.



Imaginá
tu futuro
y convertílo
en un plan

FUNDACIÓN JERÁRQUICOS EDUCA

Capacitación y Cursos

- ▶ 1.595 personas capacitadas (+156.43% respecto al periodo anterior).
- ▶ 30 propuestas académicas en modalidades virtuales, presenciales e híbridas.
- ▶ Plataforma digital IntegrAr: Acceso a más de 20,000 cursos desde cualquier dispositivo. 892 personas ya la usan desde su lanzamiento en agosto de 2023.

Alianzas Estratégicas

- ▶ Universidad Nacional de Rosario (UNR), Miami Technology and Arts University (MTAU), Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM), European Open Business School (EOBS), y más.
- ▶ Programas de posgrado destacados: MBA, Maestría en Ciencias de la Educación, Maestría en Capital Humano, Maestría en Gestión y Asesoramiento Pedagógico.
- ▶ Autorizados como centro examinador oficial del Oxford Test of English.



CENTRO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN JERÁRQUICOS (CIDIJ)

La Fundación Jerárquicos Educa sigue avanzando en el ámbito de la investigación, destacando en tres áreas clave: Educación, Ciencias de la Salud y el Movimiento, e Informática Aplicada.

1. Ciencias de la Salud y el Movimiento

Proyecto “Análisis biomecánico de la carrera en cinta a diferentes velocidades”:

Este proyecto se centró en la medición cinemática de 32 deportistas. Los resultados se publicaron en mayo en una revista nacional bajo el título “Generación de una base de datos cinemática de la marcha sobre cinta”.

2. Investigación en Entornos Multisensoriales

Informe sobre el Entorno Multisensorial: Elaborado por Lic. Natalia Gallo sobre su experiencia en el Centro de Rehabilitación e Investigación Dr. Laureano Maradona.

Este informe ha sido evaluado positivamente por el Lic. Pablo Bottini, especialista en psicomotricidad, y podría ser publicado en un libro de la editorial Miño y Dávila, con distribución en Argentina y España.



DESARROLLO INMOBILIARIO TORRES FACUNDO

- Sustentabilidad en cada detalle: Diseño ecoamigable que promueve la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos.
- Diseño eficiente y funcional: Espacios bien pensados para ofrecer confort y optimización.
- Bienestar comunitario: Áreas comunes diseñadas para fomentar la interacción social y el bienestar de los residentes.



PANTEÓN SOCIAL NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

El Panteón Social Nuestra Señora de la Paz es un lugar dedicado a la memoria y el descanso final, con instalaciones pensadas para proporcionar un ambiente de paz y respeto.



CENTRO DE EVENTOS

Sus principales servicios están destinados a:

- Público interno: catering en eventos y servicio de viandas diarias.
- Público externo: alquiler del espacio para eventos y servicio de viandas para padres de alumnos del Centro Educativo y comunidad societaria.
- Servicio para Centro Educativo Jerárquicos: servicio de comedor en los tres niveles educativos (inicial, primario y secundario).



CASA DE MAYORES

► Servicio Integral: para mejorar la calidad de vida de los residentes, con programas educativos, actividades cognitivas, gimnasia, huerta, cocina, literatura y más.

► Equipo Humano: más de 30 profesionales y personal especializado.

► Instalaciones: Casa accesible y segura con barrales de seguridad, rampas y pisos antideslizantes.

► Compromiso con la Sustentabilidad: Invernadero orgánico en el complejo, promoviendo la agricultura sostenible. Uso de horno y calefón solar, contribuyendo a la reducción del consumo energético.

► Traspaso de Residencia a Geriátrico: En octubre de 2022, obtuvimos la habilitación como geriátrico, lo que nos permitió ampliar nuestro alcance y brindar atención a adultos mayores con mayor grado de dependencia. Esta re-categorización ha generado un creciente interés por parte de las familias de nuestros residentes en los diversos servicios que ofrece la Mutual, especialmente en el Centro de Rehabilitación e Investigación (CRI), destinado a la rehabilitación y el soporte integral.

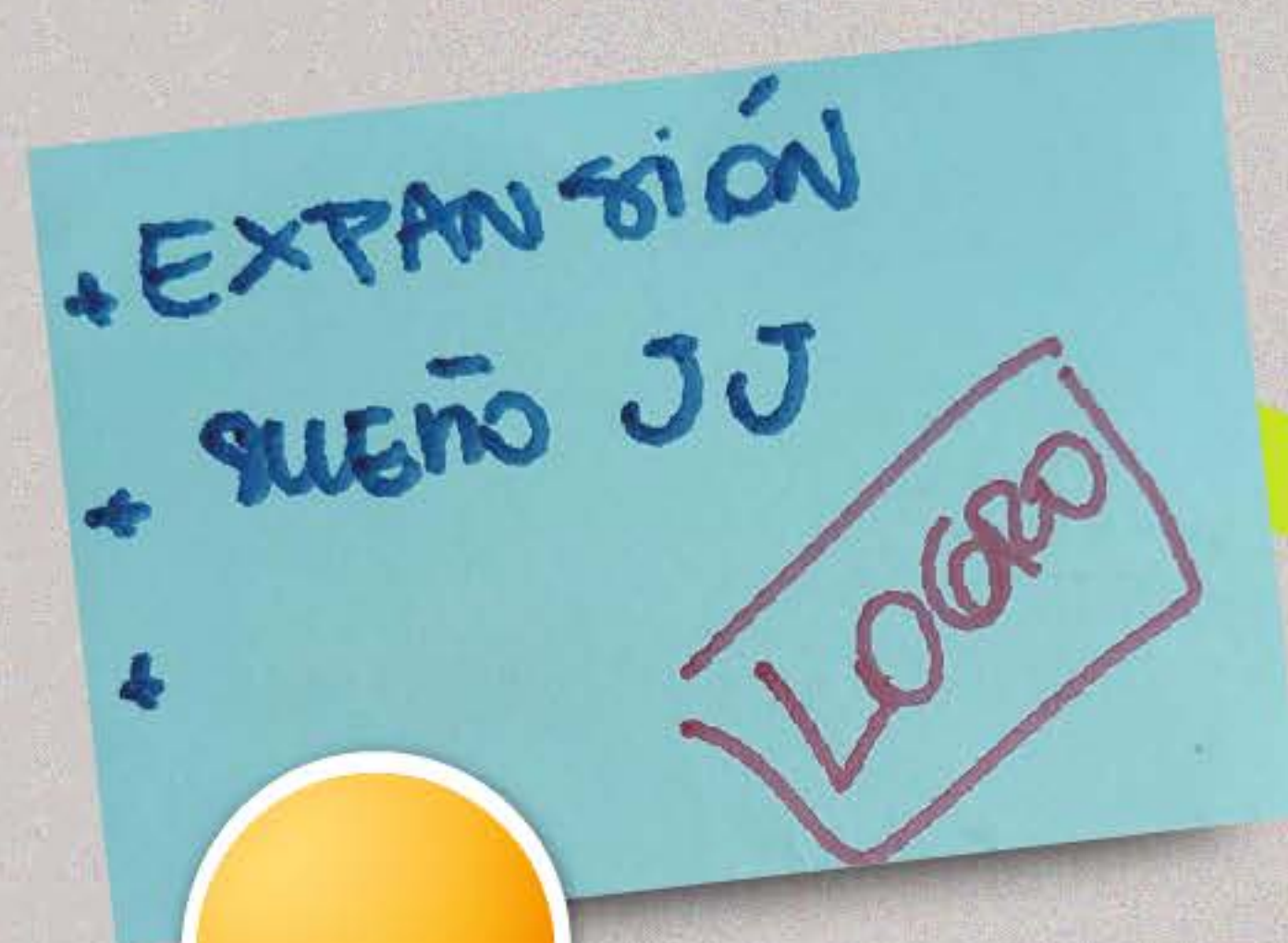


4

Socios

Cercanía y experiencia

El compromiso con nuestros socios impulsa la transformación constante de nuestros servicios. Mediante la innovación digital, la mejora continua y la presencia territorial, consolidamos una red de atención más ágil, moderna y cercana, donde cada gestión refuerza la confianza y la transparencia que nos distingue.

[Inicio](#)[Valores Mutualistas](#)[Responsabilidad Social](#)[Nuestros servicios](#)[Socios](#)[Comunidad](#)[Universo JS](#)[Ambiental](#)[Administración](#)

Presencia territorial

La cercanía con nuestros socios es una prioridad. Por ello, contamos con 10 oficinas estratégicamente distribuidas en todo el país, lo que nos permite brindar un servicio personalizado y accesible.

Cada delegación funciona como un nexo ágil y eficiente entre el socio y la mutual, ofreciendo información clara sobre la cobertura del plan de salud y facilitando la gestión de trámites.

Nuestro compromiso es brindar una atención cordial, empática y eficaz, promoviendo la escucha activa para fortalecer el vínculo con nuestra comunidad.

Atención al socio: Evolución y resultados

| INDICADOR | 2023 | 2024 | VARIACIÓN |
|--|---|--|-----------|
| TOTAL DE ATENCIONES EN TODAS LAS OFICINAS DEL PAÍS | 139165 | 76053 | ↓ -45,3% |
| OFICINAS CON MAYOR ACTIVIDAD | CASA CENTRAL 57880 TRELEW 20430 CONCORDIA 16889 | CASA CENTRAL 32372 TRELEW 10799 CONCORDIA 7640 | - |
| OFICINAS CON MENOR ACTIVIDAD | CÓRDOBA 606 RECONQUISTA 1368 | CÓRDOBA 309 RECONQUISTA 721 | - |

La reducción del 45,3% en las consultas presenciales se vincula con la creciente adopción de herramientas digitales, permitiendo redireccionar esfuerzos hacia estrategias de contacto proactivo como campañas telefónicas y servicios adicionales.

Evaluación de calidad en la atención

Implementamos una encuesta de satisfacción tras cada gestión presencial, evaluando: amabilidad, nivel de información, tiempo de espera y experiencia general.

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

| INDICADOR | 2023 | 2024 | VARIACIÓN |
|----------------------|--------|--------|-----------|
| RESPUESTAS RECIBIDAS | 929 | 618 | ↓ -33,5% |
| AMABILIDAD | 97,67% | 96,54% | ↓ -1,13% |
| NIVEL DE INFORMACIÓN | 4,62/5 | 4,73/5 | ↑ +2,38% |
| TIEMPO DE ATENCIÓN | 98,84% | 97,86% | ↓ -0,98% |
| ATENCIÓN GENERAL | 4,70/5 | 4,73/5 | ↑ +0,64% |

Escucha activa y canales de contacto:

Nuevos canales de comunicación que brinden mayor agilidad y accesibilidad:

WhatsApp

Plataforma Keego

Interacciones:

Llamadas ingresadas: 1.307.751

Llamadas atendidas: 1.263.682

Interacciones efectivas: 97%

Porcentaje de abandono: 3%

Comunidad digital: 766.249 interacciones (+5% respecto al año anterior).

Líneas telefónicas:

0800-555-4844 (Socios y no socios)

0800-888-5040 (Prestadores)

0810-555-0155 (Medicamentos / Farmacia)

0810-555-4844 (Delegados)

Correos de contacto:

informes@jerarquicos.com

farmacia@jerarquicos.com

prestadores@jerarquicos.com

reintegros@jerarquicos.com



Innovación y desarrollo digital:

Restyling Mi JS: nuevo diseño UX/UI, con mejor accesibilidad y experiencia de usuario.

App Jerárquicos Móvil: nuevas funcionalidades de gestiones administrativas y autogestión de cobranzas.

App Seamos Socios: simplificación de la adhesión a servicios adicionales.

Sitio web Mi JS: mejoras en autorizaciones, internaciones y elección electrónica de Delegados Asamblearios.

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Crecimiento en Redes Sociales

Como parte de nuestra estrategia de comunicación y acercamiento a la comunidad, hemos experimentado un crecimiento significativo en nuestras redes sociales. Esto nos permite mantener una relación más cercana con nuestros socios y con quienes buscan información sobre nuestros servicios y beneficios. A continuación, presentamos una comparativa del crecimiento de nuestras redes sociales entre el reporte anterior y el actual:

| REPORTE ANTERIOR | REPORTE 2024 |
|--|---|
| <div></div> <div>10.813 SEGUIDORES</div> | <div></div> <div>14.157 SEGUIDORES</div> |
| <div></div> <div>19.147 SEGUIDORES</div> | <div></div> <div>27.431 SEGUIDORES</div> |
| <div></div> <div>YOUTUBE 1.010 SUSCRIPTORES</div> | <div></div> <div>LINKEDIN 13.000 SEGUIDORES</div> |

Además, nuestra presencia en otras redes ha seguido fortaleciéndose:

Total de seguidores en nuestras cuentas oficiales: 55.598 usuarios.

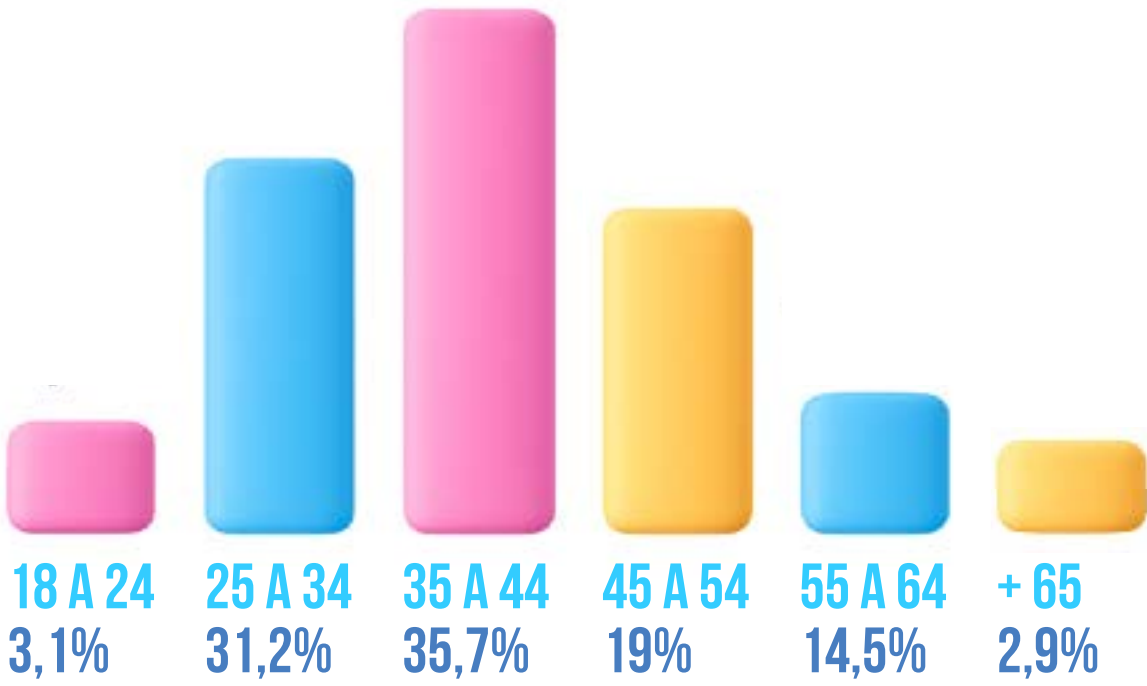
Perfil de la Audiencia en Instagram

Conocer a nuestra audiencia nos permite mejorar la comunicación y adaptar los mensajes a los intereses y necesidades de quienes nos siguen. Según los últimos análisis, nuestros seguidores en Instagram presentan las siguientes características:

Género:



Grupo etario:



Lanzamiento del Nuevo Sitio Web

En línea con nuestra apuesta por la innovación y la mejora de los servicios digitales, en 2024 anunciamos el lanzamiento de nuestro nuevo sitio web:

Conocé la Web

Después de meses de trabajo y dedicación, hemos desarrollado una plataforma moderna y funcional que permite una navegación más ágil y eficiente, facilitando el acceso a información clave para socios, futuros socios, prestadores y la comunidad en general. Este nuevo desarrollo reafirma nuestro compromiso con la excelencia y la transformación digital, brindando una mejor experiencia a nuestros usuarios.





Instagram de RRHH

Un Espacio de Cercanía y Comunicación Interna

En agosto de 2023 lanzamos una nueva cuenta de Instagram exclusiva para el área de Recursos Humanos: @rrhhjerarquicos.

A través de esta cuenta, compartimos:

- ▶ Noticias y actualizaciones internas.
- ▶ Saludos y reconocimientos a los equipos.
- ▶ Beneficios para los colaboradores.
- ▶ Oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

Mejora de procesos digitales

Gestión 8030: autoriza prácticas médicas y gestiones administrativas como altas/bajas e incorporación de adherentes. Mejora la trazabilidad y reduce tiempos.

Gestión 8003: gestiona a socios morosos mediante generación de boletas en sistemas internos, App Jerárquicos Móvil y MiJS, cumpliendo con recomendaciones del BCRA.

Gestión 8015: permite la precarga de medicamentos, informando al socio sobre su condición, cobertura y coseguro correspondiente.

Cobro QR: agiliza pagos en oficinas, minimizando el uso de efectivo y mejorando la seguridad y eficiencia.

Comunidad de socios

Seguimos trabajando para consolidar una atención más cercana, eficiente, digital e innovadora, que coloque al socio en el centro de cada decisión.

218.370 socios adheridos al servicio de salud.

46.813 socios adheridos a servicios adicionales.

Gestiones administrativas

Solicitudes procesadas: 1.545.071

Solicitudes resueltas en menos de 24 horas: 97,4%

Distribución:

862.619 ambulatorias.

286.206 medicamentos.

68.443 internaciones.

16.726 prótesis.



Desafío.

Mantener el eco-sistema.

Ayudar a que otros se potencien para el respeto, la responsabilidad y la equidad.



5

Comunidad

Redes y acciones que transforman

Creemos en el impacto positivo que una comunidad comprometida puede generar. A través de diversas iniciativas, trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros socios y de la sociedad en su conjunto.

Desde la promoción de la salud hasta el apoyo solidario a distintas organizaciones, nuestras acciones reflejan el compromiso con un presente más equitativo y un futuro sustentable.



Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Acciones de promoción de salud

El bienestar de nuestra comunidad es una prioridad. Por ello, implementamos programas de salud que fomentan la prevención, el acceso a información confiable y el acompañamiento en diferentes etapas de la vida.

Programas de Salud

Programa de Salud Sexual y Procreación Responsable

Acciones clave:

- Guías educativas: Actualizamos la guía “Cosas que me pasan”, destinada a adolescentes, y elaboramos una nueva guía para familias, con el objetivo de acompañar el proceso de pubertad.
- Indicadores de resultados del programa 2019–2023 aplicados a nuestro grupo de socios: 42.09% de mujeres, entre 14 y 50 años, utilizaron método anticonceptivo reversible.
- N° de vasectomías al 2023: 418 intervenciones. Con una variación en aumento, con respecto a 2019, de 41.86%.



Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración



Programa de VIH-SIDA

Acciones clave:

- Campañas de concientización y testeo gratuito: En el marco del Día Mundial de la Lucha contra el VIH-SIDA, realizamos campañas de prevención con distribución gratuita de profilácticos en farmacias asociadas y carpas de testeo rápido en puntos estratégicos como la Peatonal San Martín de Santa Fe.
- Colaboración con bioquímicos: En 2023, llevamos a cabo una campaña conjunta con la Sociedad de Bioquímicos de Santa Fe, ofreciendo pruebas rápidas de VIH con resultados inmediatos.
- Indicadores de resultados del programa 2019-2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
Beneficiarios HIV: 0.14% (+0.03%).
- Beneficiarios con screening HIV: 6.28% (+0.45%).
- Embarazos con screening HIV: 94.51% (+3.95%).



Programa de Prevención del Cáncer de Mama

Acciones clave:

- Campaña “Vestite de Rosa”: En 2022, la 8va edición se realizó en el Parque Federal de Santa Fe con actividades de concientización, clases de ritmos y transmisión en vivo.
- Más alcance: En 2023, el evento creció y se llevó a cabo en tres ciudades: Concordia, Río Cuarto y Santa Fe, incluyendo medición de huella de carbono para evaluar su impacto ambiental.
- Indicadores de resultados del programa 2019-2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
Tasa de adhesión general a la realización de la mamografía (mujeres mayores de 35 años): 41.94% (+1.44%).
- Tasa de prevalencia Cáncer de Mama: 2.08% (+0.12%).



Programa de Prevención del Cáncer de Cuello de Útero

Acciones clave:

- Promoción del PAP: Desarrollamos materiales educativos como el tríptico “Cáncer de Cuello de Útero, Elegí Saber”, destacando la importancia de los chequeos periódicos.
- Indicadores de resultados del programa 2019–2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
- Tasa de adhesión general a la realización del PAP (mujeres mayores a 15 años): 41.56% (–1.98%)
- Tasa de Prevalencia Cáncer de Cuello Uterino: 0.16% (+0.03%).



Programa Materno Infantil

Acciones clave:

- Semana Mundial de la Lactancia Materna: Desarrollamos actividades de apoyo y asesoramiento para madres y profesionales de la salud, incluyendo una charla en colaboración con la Clínica y Maternidad del Sol en Córdoba.
- Indicadores de resultados del programa 2019–2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
Nro de nacimientos durante el 2022–2023: 4.273.
- Cantidad de Kits Recién Nacidos entregados: 5.727.
- Nro. de nacimientos en nuestro público interno: 101 (periodo 08/2022 a 07/2024).



Programa de Prevención Odontológica

Acciones clave:

- Materiales de prevención: Distribuimos la Guía Infantil “Dientes Brillantes” para fomentar la higiene dental en niños pequeños y la guía “La Sonrisa De Tus Hijos Depende de Vos” para socios con hijos de 6 a 12 años.
- Consultas odontológicas gratuitas: Brindamos atención sin costo a niños de hasta 6 años.
- Indicadores de resultados del programa 2019–2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
 - Consultas odontológicas preventivas: 34.09% (–6.21%).
 - Consultas odontológicas preventivas en embarazadas: 32.08% (+1.96%).
 - Consultas odontológicas preventivas en socios de 0 a 6 años: 25.44%.



Programa de Prevención de Diabetes Mellitus

Acciones clave:

- Jornadas de concientización en el marco del Día Mundial de la Diabetes, con charlas de especialistas sobre prevención, tratamiento y control de la enfermedad. Se realizaron stands saludables con información y actividades interactivas para la comunidad.
- Alianzas y Participación: Contamos con el apoyo de ASDI, Trini SA, Centro Médico Integral CIBYS, Colegio de Podólogos de Santa Fe, Laboratorios Andrómaco, Instituto Superior N° 4086 (Centro Educativo JS) y Fundación JS Educa.
- Indicadores de resultados del programa 2019–2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
 - Tasa de prevalencia Diabetes Tipo 1: 0.13%.
 - Diabetes Tipo 2 no insulinoquiriente: 1.73%.
 - Diabetes Tipo 2 insulinoquiriente: 0.23%.

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración



Programa de Prevención del Cáncer de Colon

Acciones clave:

- Campañas de concientización: Difundimos información clave sobre prevención, hábitos saludables y la importancia de controles médicos periódicos.
- Indicadores de resultados del programa 2019–2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
 - Tasa de prevalencia de cáncer colorrectal (en mayores de 50 años): 0.70%



Programa de Prevención de Hipertensión Arterial

Acciones clave:

- Jornadas saludables: Implementamos siete carpas en puntos estratégicos durante efemérides como el Día Mundial del Alzheimer, del ACV y del Corazón, con alianzas clave como CONICET y el Sanatorio Británico de Rosario.
- Indicadores de resultados del programa 2019–2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
 - Prevalencia de Hipertensión Arterial en población total: 14.32%.
 - Beneficiarios con diagnóstico HTA que se encuentran bajo tratamiento antihipertensivo: 68.19%.

Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Programa de Detección de Factores de Riesgo para Patologías Crónicas

Acciones clave:

- Jornadas saludables: Realizadas en distintos puntos estratégicos, alineadas con efemérides de concientización sobre enfermedades crónicas no transmisibles.
- Campaña en redes sociales: Difusión de información y consejos sobre hábitos saludables a través de nuestras plataformas digitales y página web.
- Indicadores de resultados del programa 2019–2023 aplicados a nuestro grupo de socios:
 - Beneficiarios en tratamiento por Patologías Cardiovasculares: 22.25%.
 - Beneficiarios en tratamiento por Diabetes: 5.00%.
 - Beneficiarios en tratamiento por Sobrepeso/obesidad: 2.79%.
 - Beneficiarios en tratamiento de Hipertensión Arterial: 32.18%.



Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Más iniciativas de promoción de la salud

Empresa Amiga de la Donación de Sangre

Acciones clave:

Campañas de donación voluntaria: Entre 2023 y 2024, realizamos 5 colectas en alianza con universidades y empresas, logrando 218 donaciones efectivas, equivalentes a salvar 654 vidas.



Carpa Saludable sobre Cuidados de la Piel

Acciones clave:

Jornada de concientización: En enero de 2024, en alianza con el Laboratorio Andrómaco, organizamos una carpa con actividades educativas, una trivia de conocimientos y distribución de muestras de protector solar.



Concientización sobre el Cáncer de Próstata

Acciones clave:

Día Mundial del Cáncer de Próstata: Distribuimos lazos azules en nuestras oficinas y farmacias, y compartimos videos informativos en nuestro canal de YouTube para fomentar la realización de chequeos preventivos.



Programas Solidarios

La solidaridad es uno de los pilares fundamentales de nuestra Mutual. A través de distintas iniciativas, brindamos apoyo a sectores vulnerables y fomentamos la colaboración entre nuestros socios, empleados y la comunidad en general.



Programa Manos Solidarias

Acciones Clave:

Durante el período, realizamos 233 contribuciones con una inversión de \$3.662.806,81, destinando materiales y elementos esenciales a poblaciones vulnerables y de alto riesgo social. Las instituciones beneficiadas incluyen escuelas, parroquias, asociaciones civiles, hogares de ancianos, fundaciones y entidades deportivas, entre otras.

Además, continuamos con la venta interna de muebles y materiales en desuso entre colaboradores de la Mutual, con el fin de recaudar fondos para colaborar con instituciones que trabajan en el desarrollo de sus comunidades.



Acompañamiento a la Escuela Rural

CER 543 Manuel Belgrano

Desde hace años, somos Padrinos de la Escuela Rural CER 543 Manuel Belgrano de Paraje Los Ponchos – Hersilia, en la provincia de Santa Fe, a quienes acompañamos con útiles escolares, elementos de limpieza y copa de leche.



Programa de Voluntariado #Ayuda Mutua

Nuestro programa de voluntariado trasciende el acto de solidaridad. Se convierte en una poderosa fuente de inspiración, que nos vincula de manera genuina con las personas, abriendo nuevos horizontes de esperanza y generando un cambio verdadero en las comunidades que tocamos.



Campaña Navideña:

En alianza con la Organización Civil LAZOS, organizamos actividades especiales para niños y entregamos más de 100 cajas navideñas con productos recolectados por nuestra comunidad mutualista.



Día de las Infancias:

- Organizamos una jornada de juegos junto a Fundación Regazo.
- Invitamos al Jardín de Los Sin Techo de Santa Fe a disfrutar de un día especial en nuestro Centro Deportivo.
- Junto al CAF N° 13 de Barrio Barranquitas y la Biblioteca Rodante “Tacuarita”, recolectamos libros infantiles para la Asociación Civil “Manzanas Solidarias”, entregándolos en una tarde de lecturas compartidas y meriendas.



Abrigar con Amor:

Gracias al compromiso del Departamento de Producción, confeccionamos prendas de abrigo que fueron donadas al Centro Conin – Santa Fe, demostrando que el trabajo en equipo genera un impacto real.



- RECONOCIMIENTO
- MOTIVACIÓN
- VALORACIÓN



Universo JS

Sostenibilidad de adentro hacia afuera

Creemos que la sostenibilidad comienza desde adentro, promoviendo el bienestar de nuestros colaboradores y fomentando un entorno de trabajo equitativo, saludable y enriquecedor.

A través de iniciativas que abarcan desde el desarrollo profesional hasta la conciliación laboral, buscamos generar un impacto positivo tanto en nuestra comunidad interna como en la sociedad en general.

6



Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Mi Universo



En Mi Universo Jerárquicos, promovemos el cuidado integral de nuestros colaboradores, generando cercanía y acompañamiento en distintos aspectos de su vida. Partimos de un enfoque global del bienestar, impulsando iniciativas y beneficios que refuercen nuestra cultura organizacional y generen un impacto positivo tanto dentro como fuera del ámbito laboral.

Apostamos a un “bien-estar” en los diferentes aspectos de la vida, impulsando el desarrollo para lograr tanto las metas laborales como personales.

Hablamos de salario emocional cuando la satisfacción y el reconocimiento, juega un papel crucial en la felicidad, motivación y estímulo de nuestros colaboradores.

NUESTROS PILARES

Mi Bien-Estar: Promovemos hábitos saludables y fomentamos el equilibrio físico, emocional y espiritual.

Mi Familia y Tiempo Libre: Creemos que el tiempo es uno de los recursos más valiosos y apoyamos a nuestros colaboradores en la conciliación de su vida personal y laboral.

Mi Formación: La capacitación continua es clave para el desarrollo profesional y personal, brindamos oportunidades de aprendizaje para potenciar el talento.

Mi Billetera: Acompañamos la estabilidad financiera de nuestros equipos, ofreciendo herramientas y beneficios para su bienestar económico.

Más de 1.300 colaboradores optaron los beneficios de día libre de cumpleaños y flex day, reflejando la importancia de gestionar el tiempo de manera equilibrada.

DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y ÉTICA ORGANIZACIONAL

Nuestra comunidad de colaboradores
Somos 1.768 colaboradores.

En términos de crecimiento, hemos experimentado un aumento del 10,98% en comparación con el período anterior (2020-2022), consolidando nuestro compromiso con la generación de empleo y el desarrollo profesional.

¡Somos 194 más!

Distribución del personal según tipo de contrato

- ▶ Tiempo Completo Indeterminado: 1.440.
- ▶ Locación Profesional: 230.
- ▶ Tiempo Parcial Indeterminado: 69.
- ▶ Pasantía: 1.
- ▶ Plazo Fijo: 6.
- ▶ Eventual: 22



Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración



Igualdad de Oportunidades y Diversidad

Promovemos la igualdad de oportunidades como base para un entorno de trabajo equitativo. Nuestro compromiso con la inclusión se refleja en una dotación equilibrada, donde mujeres y hombres acceden a las mismas oportunidades de desarrollo, crecimiento y liderazgo.

Distribución de género total

- 56,16% mujeres.
- 43,84% varones.



Distribución de género en posiciones de liderazgo

- Gerente general: 1 hombre.
- Subgerente de áreas: 50% mujeres | 50% hombres.
- Jefes de Departamento: 57% mujeres | 43% hombres.
- Jefes de Sección: 61% mujeres | 39% hombres.
- Supervisores: 47% mujeres | 53% hombres.



Respeto a los Derechos Humanos

La defensa de los derechos humanos es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional. Creemos que el lugar de trabajo debe ser un espacio seguro, donde todas las personas sean valoradas y respetadas, sin distinción de raza, religión, orientación sexual, género, edad o condición social. Rechazamos firmemente cualquier forma de acoso o discriminación, ya que estos comportamientos afectan el bienestar de nuestros colaboradores y deterioran el ambiente laboral. Fomentamos un entorno inclusivo donde cada persona pueda expresar su identidad y desarrollar sus habilidades sin temor a ser marginada.



Ética y Transparencia

Nuestro Código de Ética es la base de nuestra conducta organizacional, asegurando que todas las decisiones y acciones reflejen nuestros valores de equidad, integridad y transparencia.

Como parte de este compromiso, contamos con un Comité de Ética, encargado de supervisar la aplicación del código y velar por el cumplimiento de nuestras normas de convivencia y conducta.

Gestión del Código de Ética y Canal de Denuncias

Para garantizar un ambiente de trabajo basado en la confianza y el respeto, disponemos de un Canal de Denuncias, gestionado a través de la línea ética de KPMG. Este mecanismo asegura la confidencialidad y el tratamiento adecuado de cada caso reportado.

Durante el último período, se recibieron 12 denuncias,

que fueron analizadas y gestionadas conforme a nuestro sistema disciplinario, aplicando medidas como recomendaciones, llamados de atención, apercibimientos y suspensiones según cada caso.

Además, fortalecimos la difusión del Código de Ética a través de capacitaciones específicas, formando a 98 referentes en temas clave como derecho laboral, funcionamiento del canal de denuncias y el sistema disciplinario. Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con una cultura organizacional ética y responsable.

Gestión del Talento
Innovación en la Selección de Personal

La gestión del talento es un pilar clave en nuestra estrategia organizacional. No solo buscamos cubrir vacantes, sino atraer personas que compartan nuestros valores y contribuyan a un ambiente de trabajo inclusivo y dinámico.

Para optimizar nuestros procesos de selección y asegurar la alineación cultural de los nuevos talentos, implementamos diversas herramientas tecnológicas.

Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración



Mi Ticket • Solicitud de Personal

Plataforma interna que permite a los líderes de área gestionar solicitudes de incorporación de manera eficiente y coordinada con el equipo de selección.

Hiring Room • Gestión de Procesos de Selección

Software que optimiza la administración de postulaciones, mejorando la experiencia tanto para candidatos como para reclutadores.

Nawaiam • Evaluación Conductual

Herramienta basada en el modelo DISC que permite identificar perfiles según sus características de personalidad, facilitando una mejor integración en los equipos.

LinkedIn • Conexión con Talento

Plataforma clave para la búsqueda y atracción de perfiles alineados con nuestras necesidades organizacionales.

Portal de Empleo • Presentación de CV

Espacio donde postulantes pueden inscribirse y acceder a oportunidades laborales en nuestra organización.

Evolución de Postulaciones: Desde el lanzamiento del portal de empleo, hemos recibido más de 26.419 CVs, reflejando el creciente interés en formar parte de nuestro equipo.



Pasantías y Prácticas Profesionalizantes

Brindamos oportunidades de desarrollo a estudiantes a través de programas de pasantías y prácticas profesionalizantes en distintos niveles educativos:

- **Universitario y Terciario:** Convenios con instituciones como UNL, UTN, IES, IESERH, ADE, ICOP y Universidad Católica, ofreciendo experiencias de hasta 18 meses con posibilidad de incorporación.
- **Secundario:** Espacios de aprendizaje práctico en nuestra organización, facilitando la inserción laboral temprana. Durante el ciclo 2023/2024, recibimos a más de 50 estudiantes secundarios, acumulando 20.060 horas de formación.

Capacitación y Desarrollo de Talento

Jornada de entrenamiento en entrevistas laborales: Realizada el 16 de mayo en la Facultad de Ciencias Económicas (Santa Fe), destinada a estudiantes y graduados en búsqueda de empleo.

Talleres de Entrevista: Formación para mandos medios en metodologías de selección, promoviendo una mejor experiencia de reclutamiento y fortaleciendo nuestra marca empleadora. En 2024 se programaron 4 talleres para distintas gerencias.

Programa de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad

En el marco de nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, lanzamos un Programa de Inclusión Laboral, alineado con el Programa Promover la Igualdad de Oportunidades de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

A través de una colaboración con el Centro de Rehabilitación Dr. Laureano Maradona, facilitamos la incorporación de personas con discapacidad (PCD) en el mundo laboral, garantizando su desarrollo personal y profesional.

Logros del Programa:

- **Julio 2023**
Inició la primera pasantía laboral con un paciente en un puesto real.
 - **2023/2024**
Se concretaron dos pasantías en la Fundación Jerárquicos Educa en funciones administrativas.
- Este programa refuerza nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, creando espacios laborales accesibles y promoviendo una cultura organizacional más equitativa.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

Creemos que la selección de talento es solo el primer paso para el desarrollo de nuestro equipo. Una vez integrado, ofrecemos un enfoque integral de capacitación y formación que potencia las habilidades y competencias de nuestros colaboradores. A través de programas de desarrollo profesional, talleres y cursos especializados, buscamos fomentar el crecimiento continuo de cada miembro, asegurando su evolución dentro de la organización. Este compromiso con la enseñanza y el aprendizaje no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece nuestra cultura organizacional, alineando los objetivos personales con los estratégicos.

Procesos de Inducción

Para garantizar la correcta integración de los nuevos colaboradores, implementamos un proceso de inducción estructurado. Este proceso no solo facilita la adaptación al entorno laboral, sino que también establece las bases para una colaboración efectiva y un compromiso a largo plazo.

- ▶ Cantidad de Inducciones Generales: 36 sesiones, con una duración total de 576 horas de formación.
- ▶ Programa “Creando Huellas”: 92 ingresantes participaron de este programa, el cual incluyó 10 encuentros de seguimiento diseñados para acompañar a los nuevos colaboradores durante su primer año en la organización. Estas instancias son fundamentales para asegurar que cada colaborador cuente con las herramientas y conocimientos necesarios desde el inicio de su trayectoria en la empresa.

Espacios de Interacción y Bienestar

Hora con Sagardía

13 reuniones con 113 colaboradores, promoviendo una comunicación abierta con la alta dirección y fomentando un diálogo directo con la presidencia.

Visitas a delegaciones

195 visitas realizadas a diferentes sedes para fortalecer el vínculo con los equipos de trabajo.

Tickets resueltos

38,002 en total, de los cuales 30,041 corresponden a gestiones de cliente interno y medicina laboral.

Trabajo remoto

29.05% de colaboradores en home office y 1.65% en modalidad híbrida.

Horario flexible

187 colaboradores con horarios adaptados a sus necesidades.

Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Evaluaciones de Desempeño

Año 2022

1,349 evaluaciones finalizadas.

Año 2023

1,564 evaluaciones finalizadas.

Incremento del 15.9% en la cantidad de evaluaciones realizadas.

Beneficios y Políticas de Bienestar

Permiso Parental: 85 empleados hicieron uso del beneficio, con una tasa de retención del 92.31% para mujeres y 90.70% para varones. Además, se extendió a 10 días hábiles la licencia por paternidad.

Espacio ANIDAR: 71 colaboradores participaron activamente en esta iniciativa.

Guarderías: Beneficio otorgado desde marzo 2023, con un total erogado de \$93,300,000 hasta julio 2024.

Salario Vital y Móvil: \$254,231.91, un 198.91% por encima del convenio UTEDYC.

Inversión mensual en sueldos: \$2,300,000,000.

Dulce Espera y Obsequios por Nacimiento: 87 y 101 respectivamente.

Beneficios Vacacionales: Implementamos un sistema que extiende los días de descanso más allá de lo establecido en la Ley de Contrato de Trabajo (LCT) y el Convenio Colectivo de Trabajo (CCT), considerando la antigüedad de cada colaborador.

Espacio de Gestión Emocional: Nuestro compromiso con el bienestar de los colaboradores nos ha llevado a implementar acciones que favorecen la salud mental en el entorno laboral. A través de este espacio, promovemos la gestión efectiva de emociones, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio, impactando positivamente en la productividad y la satisfacción laboral. Se ha trabajado en colaboración con gerencias y subgerencias, logrando la participación activa de los colaboradores y fortaleciendo su capacidad de adaptación y resolución de problemas.

Certificación Great Place to Work – Medición de Clima.



Resultados globales

| |  |  |  |  |
|------|---|--|---|---|
| AÑO | EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR |
| 2022 | 236 | 892 | 204 | 17 |
| 2023 | 257 | 1028 | 258 | 21 |

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración



Foto: J. Rodríguez / J. Rodríguez

Formación y Enseñanza

En los últimos tres años, se ha observado un incremento en la formación interna:

- **2022**
Interna (28%), Externa (56%), Incompany (16%).
- **2023**
Interna (39.50%), Externa (47.53%), Incompany (12.96%).
- **2024**
Interna (51.85%), Externa (44.44%), Incompany (1.2%).
- **Inversión en capacitaciones**
\$127,610,310.
- **Total de horas de formación**
5,960.



Foto: J. Rodríguez / J. Rodríguez

Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

- **Promedio de Dotación:** 1,722 colaboradores.
 - **Tasa de Contratación:** 37%.
 - **Tasa de Rotación:** 25%.
- Hemos identificado una tasa de rotación del 25% y estamos evaluando los factores internos y externos que influyen en ella. Nos comprometemos a monitorear esta tasa y a tomar las acciones necesarias para mejorar la retención de talento y la satisfacción de nuestros colaboradores, asegurando la estabilidad organizacional.



Foto: J. Rodríguez / J. Rodríguez

Jubilación

- Colaboradores en condiciones de jubilarse en los próximos 5 años:
- Total:** 97 colaboradores, con un promedio de 60 años.
- **Mujeres** 43.
 - **Hombres** 54.
- Colaboradores que alcanzaron la edad jubilatoria y continúan en función:
- Total:** 41 colaboradores, con un promedio de 60 años.
- **Mujeres** 14.
 - **Hombres** 27.

GARANTIZANDO UN ENTORNO SEGURO

El área de Higiene y Seguridad Laboral trabaja con un enfoque interdisciplinario para gestionar los riesgos laborales y mejorar las condiciones de trabajo, priorizando la salud y seguridad de colaboradores, clientes y la comunidad.

Garantizar un entorno laboral seguro no solo protege a quienes forman parte de la organización, sino que también fortalece la sustentabilidad empresarial. La prevención de accidentes y enfermedades laborales reduce costos asociados a la atención médica y compensaciones, permitiendo destinar más recursos a iniciativas sostenibles y de mejora continua.

Promovemos una cultura de seguridad alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las expectativas de nuestros grupos de interés. Implementamos políticas y prácticas que trascienden las normativas

vigentes, consolidando un ambiente de trabajo saludable y una organización resiliente y comprometida con el bienestar integral.

Enfoques de Trabajo

► Enfoque Preventivo.

Nos centramos en identificar y mitigar riesgos antes de que afecten a trabajadores o terceros. Para ello, implementamos:

- Recorridas de inspección.
- Evaluaciones ergonómicas e infraestructurales.
- Mediciones ambientales.
- Capacitaciones en prácticas seguras y prevención de riesgos.

► Enfoque Correctivo.

Este enfoque se activa ante accidentes o incidentes, analizando sus causas y aplicando soluciones inmediatas. Se realiza un seguimiento continuo de las acciones implementadas para garantizar la seguridad y el bienestar del personal.



Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Siniestralidad

Accidentes de Trabajo e In Itinere

Realizamos una comparación de los accidentes ocurridos en los periodos 2022/2023 y 2023/2024, incluyendo accidentes laborales e in itinere.

PERÍODO • 2022 | 2023

Se registraron 48 accidentes laborales, lo que representa un 2,71% del total de colaboradores.

PERÍODO • 2023 | 2024

La cifra descendió a 34 accidentes laborales, equivalentes al 1,92% del total de colaboradores.

La disminución en el porcentaje de accidentes evidencia el impacto positivo de las acciones preventivas implementadas, como instancias de formación, campañas de concientización y la aplicación de medidas correctivas. Estos resultados reflejan un compromiso sostenido con la cultura de la seguridad y la mejora continua de las condiciones laborales.

Cantidad de Accidentes de Trabajo e In Itinere



Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo

La Mutual cuenta con Comités Mixtos de Salud y Seguridad en el Trabajo o Delegados en Prevención en todas sus dependencias. Estos comités, conformados según las particularidades de cada unidad de negocio (salud, educación, atención de adultos mayores y actividad física), supervisan periódicamente el cumplimiento de normas y medidas de prevención, promoviendo el bienestar y la mejora continua de las condiciones laborales.

Actividades destacadas

2023

- Simulacro de evacuación en el Centro Educativo JS (686 participantes).
- Capacitación sobre protección contra incendios y uso de extintor (68 participantes).
- Capacitación sobre Plan de Evacuación y uso de extintor con Realidad Virtual (70 participantes).

2024

- Simulacro de evacuación en el Administrativo I (395 participantes).
- Capacitación sobre protección contra incendios y uso de extintor en el
- Patio de Producción (55 participantes).
- Capacitación sobre Plan de Evacuación y uso de extintor con Realidad Virtual (80 participantes).
- Seguridad Vial en Jardín (65 participantes).

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Salud Ocupacional

El área de Salud Ocupacional participa activamente en acciones conjuntas con RRHH, Seguridad e Higiene y Medicina Laboral para promover una cultura de seguridad y salud integral.

Indicadores Claves

- ▶ Tasa promedio total de ausentismo inculpable: 1.65%.
- 65.6% corta duración.
- 34.4% larga duración.
- ▶ Tasa promedio total ART: 0.25%.
- 53% accidentes en ocasión de trabajo.
- 47% accidentes in itinere.
- ▶ Porcentaje de víctimas mortales: 0%.
- ▶ Carpetas médicas realizadas:
- 461 exámenes preocupacionales.
- Exámenes periódicos: 2023 (300), 2024 (264).
- 35 exámenes anuales para choferes y trabajo en altura.



Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Iniciativas de Bienestar

Semana Mundial de la Salud

- ▶ 2023: “Salud para Todos”.
- Carpas saludables con mediciones de peso, talla, glucemia y tensión arterial.
- 517 colaboradores participaron.
- ▶ 2024: “Mi salud, mi derecho”.
- Charlas sobre prevención de cáncer colorrectal, dieta y salud mental.
- ▶ Programa “Vivir Sano”.
- Área Cardio Asistida: Recertificación en 2023/24 con 9 desfibriladores automáticos y 300 personas capacitadas.
- Afrutate: Desde hace 10 años, se entregan frutas a los colaboradores 2-3 veces por semana.
- Inversión en hábitos saludables: \$43.280.568 (2022/24).

- Campaña de vacunación antigripal:
 - 2023: 600 beneficiados.
 - 2024: 800 beneficiados.
 - 500 dosis adquiridas por la Mutual y 310 provistas por el Ministerio de Salud de Santa Fe.
- Programa de Salud Sexual:
 - Ciclo de talleres “Mejor Sí hablar de ciertas cosas” un espacio seguro de diálogo y aprendizaje para el público interno.
- ▶ Eventos Destacados
 - Family Day: Un evento especial para fortalecer los lazos entre colaboradores y sus familias.
 - Reconocimiento a los 10 años en la Mutual: Premiación a la trayectoria laboral.
 - Reconocimiento a los 20 años: Celebración con la plantación de un árbol como símbolo de crecimiento y raíces institucionales.



Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Conciencia



7

Ambiental Iniciativas Verdes

A través de diversas acciones concretas, buscamos no solo mitigar el impacto de nuestras operaciones, sino también generar conciencia y compromiso colectivo. Desde campañas de reciclaje y reducción de residuos, hasta proyectos de movilidad sustentable, eficiencia energética y producción responsable, trabajamos en un camino de mejora continua para cuidar el entorno y aportar al bienestar de las generaciones futuras.



Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Educación ambiental y Campañas de concientización

Apostamos a la educación ambiental como herramienta de transformación colectiva. Creemos que la información, el ejemplo y la participación activa son fundamentales para construir una cultura más respetuosa del entorno natural.



PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL 2022 | 2030

Este programa establece las bases de nuestro compromiso ambiental a largo plazo. A través de campañas, acciones participativas y estrategias comunicacionales, buscamos sensibilizar a colaboradores, socios y la comunidad sobre problemáticas ambientales urgentes como el cambio climático, la contaminación y la pérdida de biodiversidad.



CAMPAÑA “DESACARTONATE”

Fomenta la separación y el reciclaje de papel y cartón en las sedes de la organización. Durante el período 2022–2024, se reciclaron 71.224 kg de estos materiales, reduciendo significativamente los residuos y promoviendo hábitos más sostenibles.

| |
|------------------------|
| Inicio |
| Valores Mutualistas |
| Responsabilidad Social |
| Nuestros servicios |
| Socios |
| Comunidad |
| Universo JS |
| Ambiental |
| Administración |



RECICLAJE DE TAPITAS PLÁSTICAS

Participamos activamente en la campaña “Juntá, reciclá, transformá” promovida por la Municipalidad de Santa Fe. Esta iniciativa, que involucra a más de 160 instituciones, refuerza el compromiso con la economía circular y la colaboración interinstitucional.



DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

En el marco de esta fecha, realizamos acciones especiales como la entrega de semillas a socios en todo el país a través de nuestras oficinas y farmacias. En 2024, más de 3.000 personas participaron de esta actividad, que busca fortalecer el vínculo entre las personas y la naturaleza.



CAMPAÑA “PLANTANDO FUTURO”

Una iniciativa que responde a la necesidad urgente de contrarrestar la deforestación y restaurar ecosistemas. A través de la plantación de árboles, se promueve la conexión con la naturaleza y se homenajea a quienes cumplen 20 años en la institución.

2022 | 2023: SE RECONOCIÓ LA TRAYECTORIA DE COLABORADORES CON LA PLANTACIÓN DE UN ÁRBOL POR PERSONA.

2023: LA CAMPAÑA SE AMPLIÓ A SOCIOS Y DELEGADOS DE DISTINTAS PROVINCIAS, CON PLANTACIONES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y ESPACIOS PROPIOS COMO EL COMPLEJO CASA DE MAYORES.



| |
|------------------------|
| Inicio |
| Valores Mutualistas |
| Responsabilidad Social |
| Nuestros servicios |
| Socios |
| Comunidad |
| Universo JS |
| Ambiental |
| Administración |

REDUCCIÓN DE BOLSAS PLÁSTICAS

En oficinas administrativas se eliminaron las bolsas en cestos, promoviendo una correcta separación de residuos reciclables y no reciclables.

Esta medida permitió evitar el uso de 59.680 bolsas plásticas en solo 8 meses.

TRATAMIENTO DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS

Nos responsabilizamos de los residuos tecnológicos que generamos, garantizando la disposición final de los residuos de manera controlada, estableciendo alianzas con proveedores inscriptos como generador y operador de residuos no peligrosos y peligrosos.

| AÑO | m³ |
|------|------|
| 2021 | 14.4 |
| 2022 | 21.6 |
| 2023 | 14.4 |
| 2024 | 14.4 |



Transformación Digital y Reducción del Papel

El avance hacia una organización digital ha permitido reducir el uso de papel, optimizar recursos y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

Digitalización de expedientes

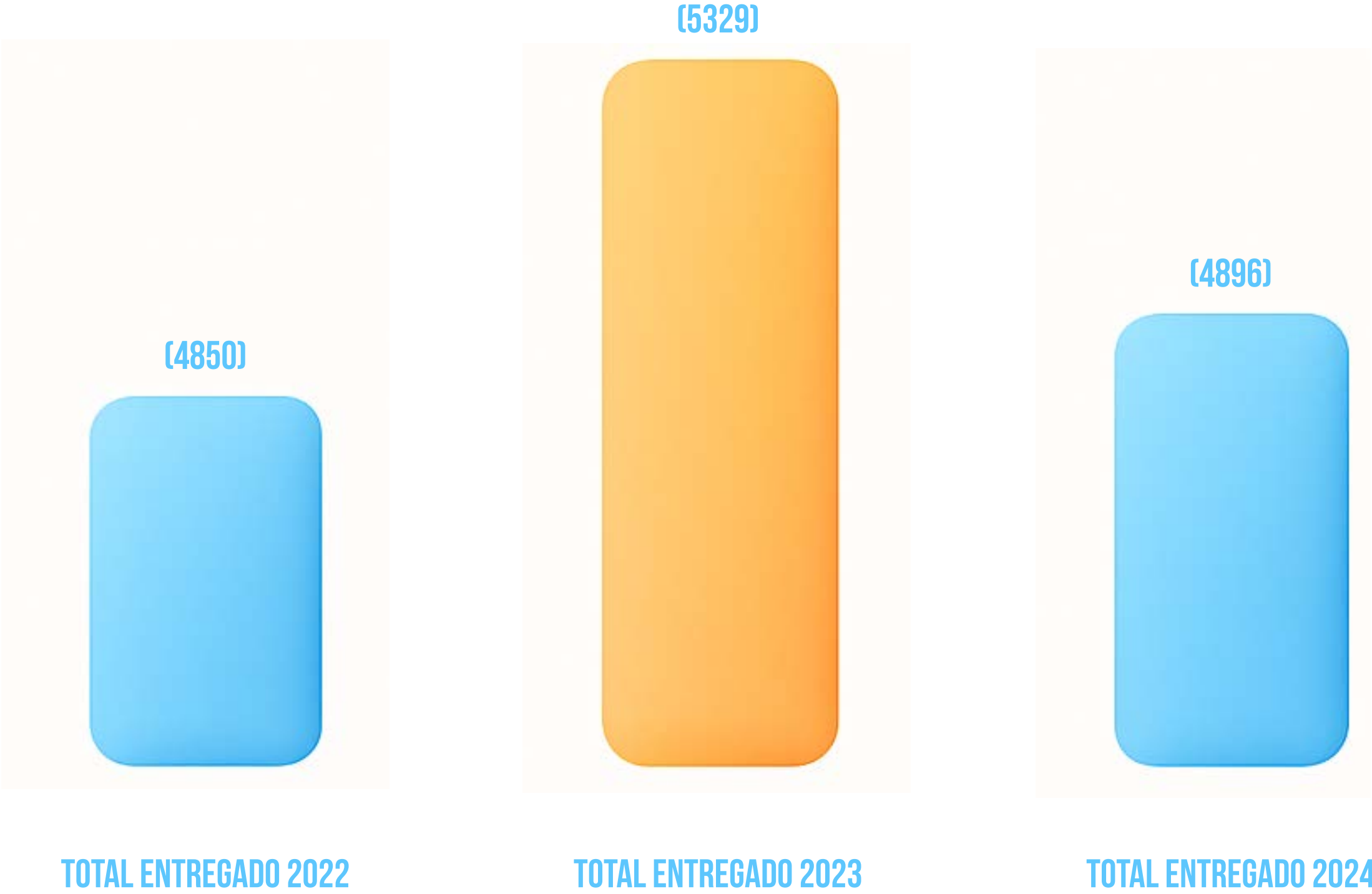
Entre agosto de 2022 y julio de 2024, más del 90% de los trámites fueron realizados por medios digitales, reflejando una adopción sostenida de estas herramientas.

- **Desde la app:** se gestionaron 31.970 expedientes (85–95% del total).
- **Por correo electrónico:** se digitalizaron 2.246 trámites, fortaleciendo la tendencia hacia procesos 100% digitales.

Impactos positivos

- Disminución de impresiones físicas.
- Reducción en logística de traslado de documentos.
- Mayor eficiencia, accesibilidad y trazabilidad para socios.

Consumos de Resmas



Reducción de resúmenes e informes impresos

La despapelización también abarca los resúmenes de débitos y otros documentos institucionales. Entre 2022 y 2024 se logró una reducción del 70,11% en su impresión.

- 2018|2020: se enviaron 261.948 documentos impresos.
- 2022|2024: sólo 22.383 fueron emitidos en papel.

(*) Estos datos reflejan el impacto directo de la digitalización en la sustentabilidad operativa.

Infraestructura, Producción Sustentable y Eficiencia Energética

Concebimos la infraestructura como una oportunidad para aplicar prácticas sostenibles desde su diseño hasta su funcionamiento cotidiano.

Casa de Mayores: producción sustentable

Casa de Mayores lleva adelante un modelo de producción agroecológica que abastece parte de su consumo interno y fomenta la autosuficiencia alimentaria.

- Huerta agroecológica: abastece el 80% de los vegetales consumidos en cocina. También se vende internamente a otros espacios como el Centro de Eventos.
- Granja: cría de 300 pollos por camada con supervisión veterinaria, garantizando bienestar animal y seguridad alimentaria.



Eficiencia energética e infraestructura

En el último período, la superficie total cubierta de la organización ha crecido significativamente, pasando de 27.950 m a 33.834 m, lo que representa un aumento de 5.884 m. Esta expansión responde a la optimización de nuestras instalaciones en distintos puntos del país, con el objetivo de mejorar la calidad y el alcance de nuestros servicios.

Acciones

- 99% de iluminación LED.
- Uso de sistemas VRV e inverter para climatización, con gas ecológico R410A (hasta 50% de ahorro energético).
- Implementación de Steel Framing como sistema constructivo: más liviano, aislante y eficiente en recursos.



Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Centro Deportivo: modelo sustentable en acción

En línea con nuestro compromiso ambiental, promovemos hábitos responsables en nuestras instalaciones deportivas, priorizando la eficiencia energética y el uso racional de los recursos.

- Diseño arquitectónico que maximiza la iluminación y ventilación natural.
- Sustitución de vasos plásticos por botellas reutilizables.
- Sistemas automatizados en baños y duchas.
- Piscina climatizada con losa radiante.
- Maquinaria deportiva sin consumo eléctrico.

Monitoreo de servicios

Seguimiento activo del consumo de gas y electricidad en grandes sedes, como parte de una política integral de control y eficiencia energética.

Servicios

A continuación, detallamos los consumos de tres de nuestras principales dependencias (grandes clientes).



Foto: J. L. Rodríguez / J. L. Rodríguez



Foto: J. L. Rodríguez / J. L. Rodríguez



Foto: J. L. Rodríguez / J. L. Rodríguez



Foto: J. L. Rodríguez / J. L. Rodríguez

Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

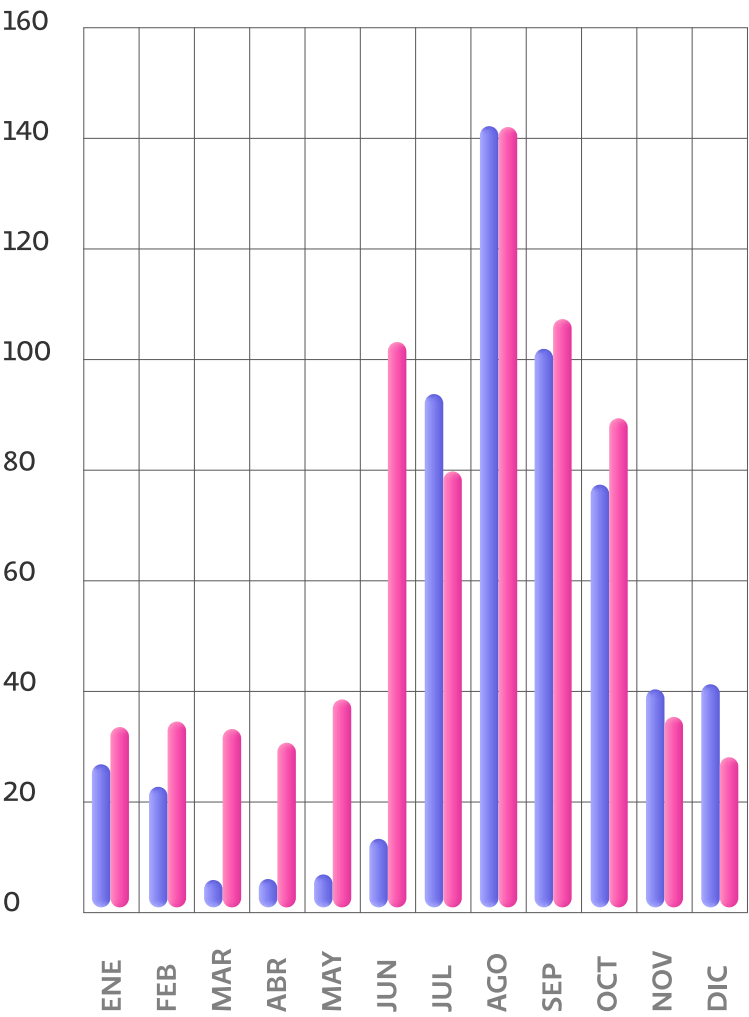
Universo JS

Ambiental

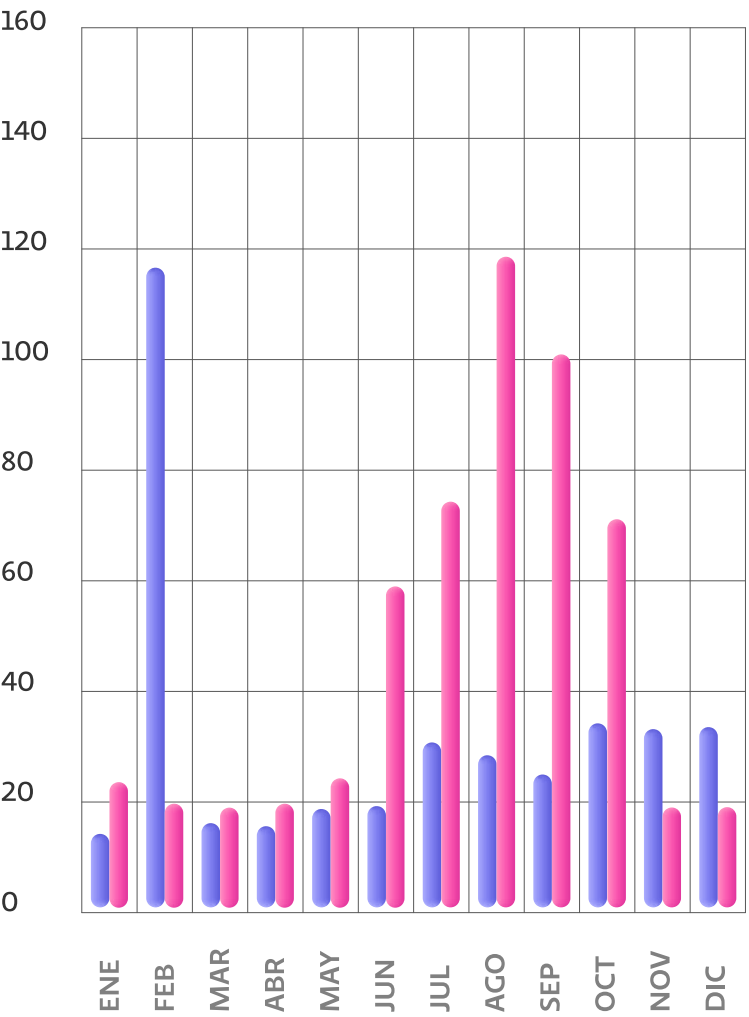
Administración

Litoral Gas

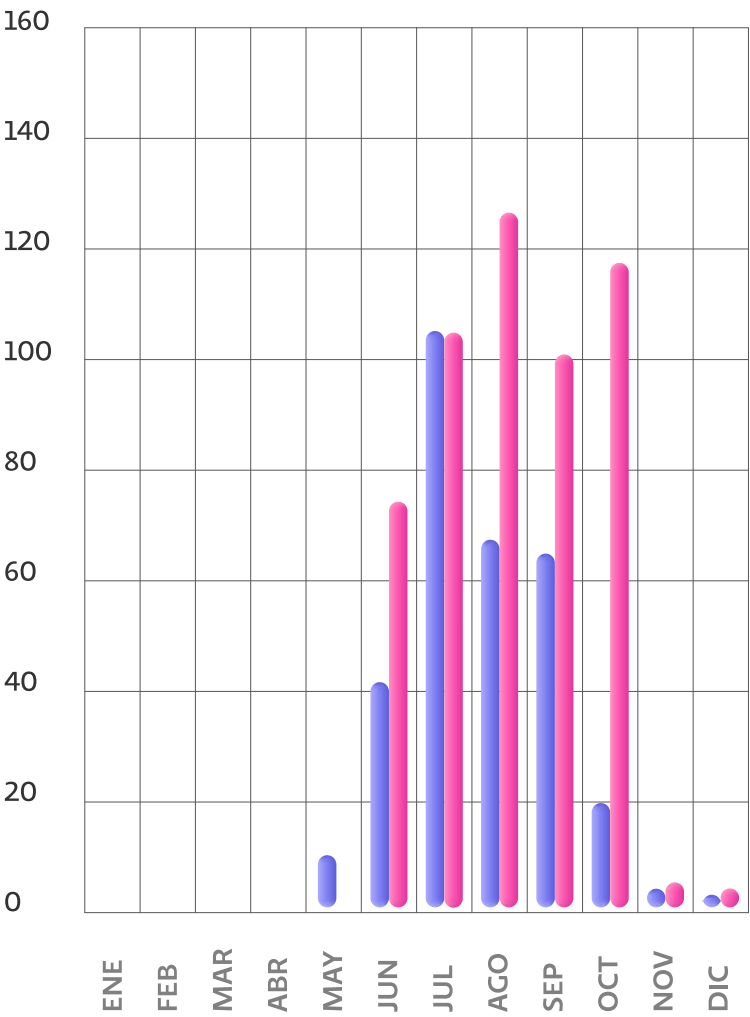
Sede Central



Administrativo I

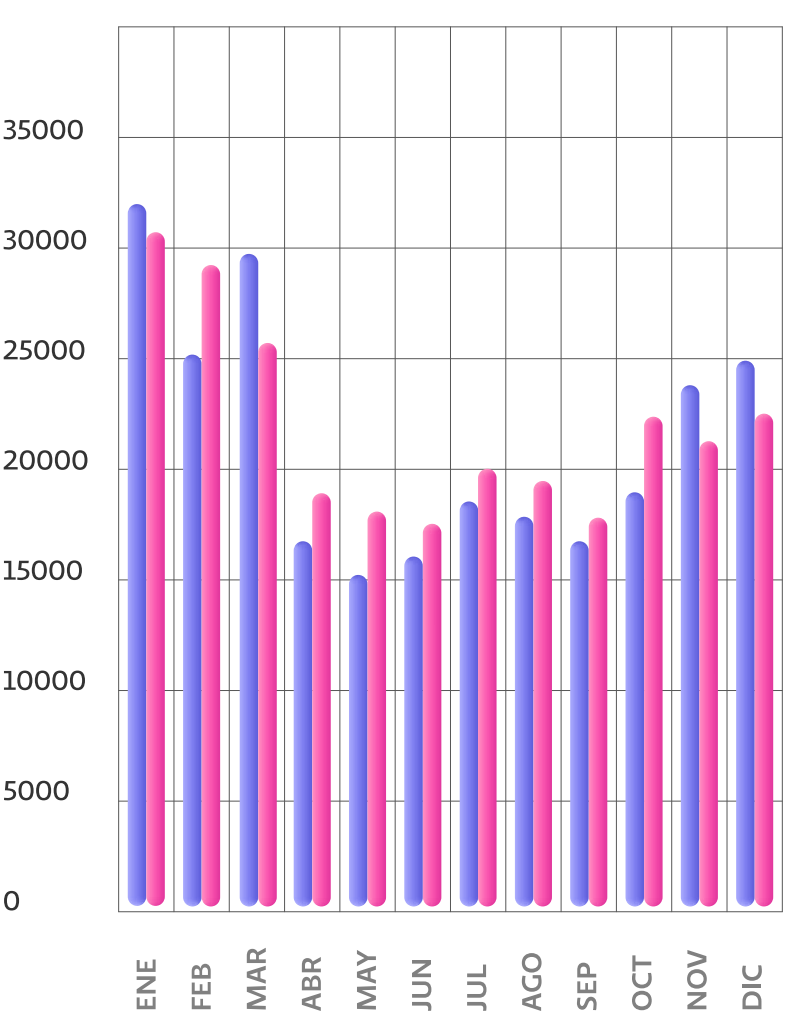


Centro Educativo

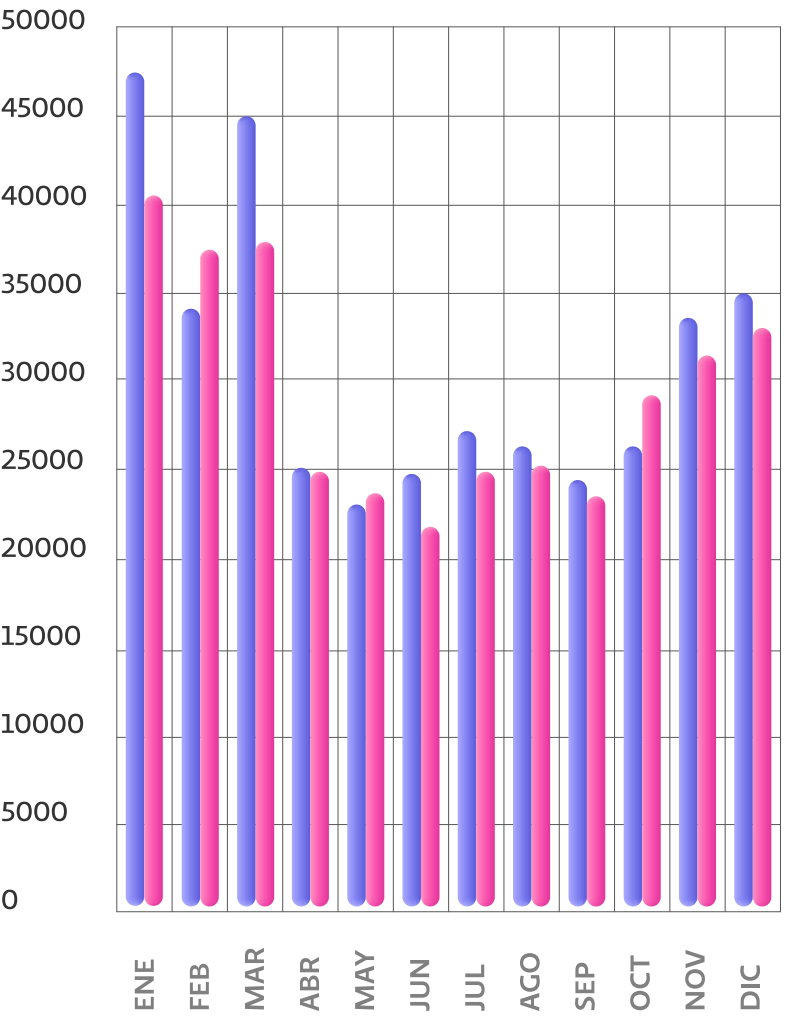


Empresa Provincial de Energía (kw/h)

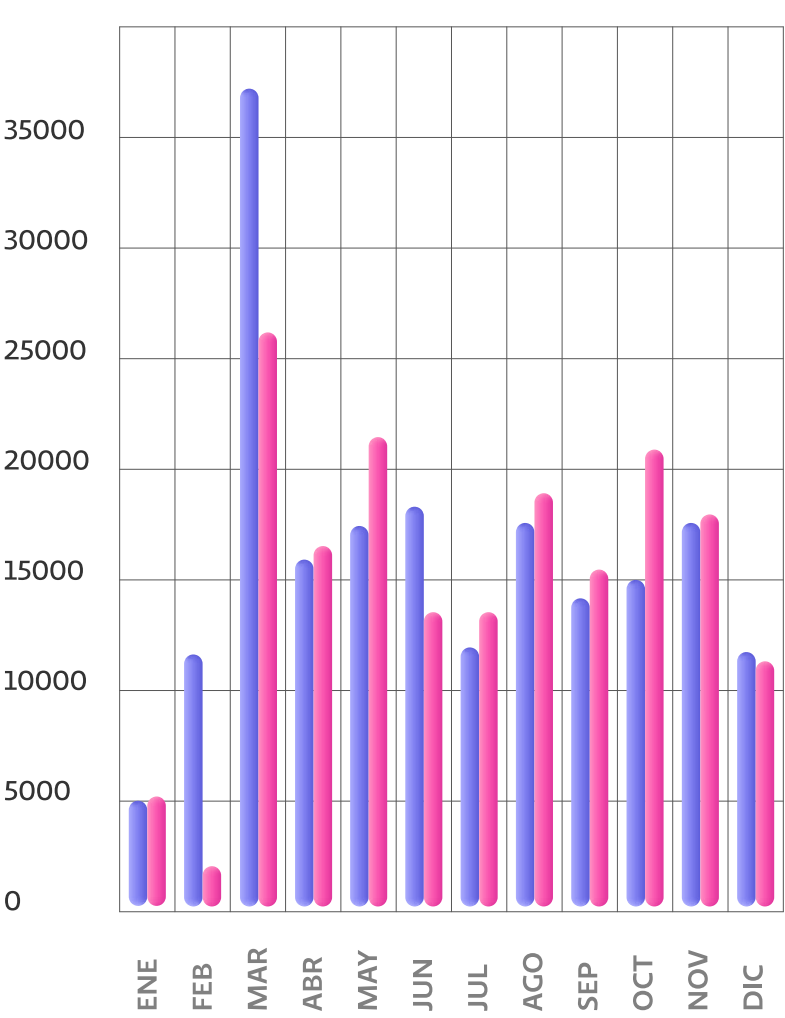
Sede Central



Administrativo I



Centro Educativo



Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Movilidad Sustentable y Logística Responsable

La forma en que nos movemos también impacta al planeta. Por eso fomentamos prácticas de transporte más eficientes, seguras y respetuosas con el entorno.

Movilidad limpia

- “Mejor en Bici”: instalación de 5 estaciones de aire gratuitas para bicicletas en puntos estratégicos.
- Transporte público: restauración de 5 garitas de colectivo en mal estado, mejorando el acceso y seguridad de los usuarios.

Optimización de traslados con “Mi Ticket”

- 8.400 traslados gestionados digitalmente.
- 85% fueron locales, lo que redujo emisiones y consumo.
- Permite planificar rutas, reducir costos y minimizar el impacto ambiental.

Flota eficiente y segura

- 18 vehículos operativos.
- Consumo total en el período:
 - 29.900 L de nafta.
 - 14.980 L de diésel.
- Capacitación en primeros auxilios para choferes.
- Unidades con rastreo satelital: control de velocidad, kilometraje y consumo.
- Solo un siniestro registrado en 2023, sin consecuencias graves.
- 5 operadores habilitados para minicargadoras y autoelevadores.

Red de distribución nacional

- 417 delegados que cubren el reparto en 493 localidades, lo que garantiza una distribución eficiente y un servicio optimizado para nuestros socios y clientes..
- Reducción drástica en envío de documentos físicos gracias a procesos digitalizados.



- AVANCE
- MODERNIZACIÓN (- Gto
- PPA)
DESAFIO



8

Administración

Calidad y Responsabilidad

Nuestra administración se basa en principios de integridad, responsabilidad y eficiencia. A través de una gestión financiera sólida, políticas éticas y herramientas innovadoras, buscamos garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones y el cumplimiento de nuestros compromisos con todos los grupos de interés.



Inicio

Valores
Mutualistas

Responsabilidad
Social

Nuestros
servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Desempeño Económico

Trabajamos activamente para mejorar nuestro desempeño económico, asegurando una posición financiera robusta que respalde nuestras operaciones y objetivos estratégicos.

Valor Económico Generado y Distribuido

Los siguientes datos presentan el valor económico generado, distribuido y retenido durante los últimos dos períodos reportados:



| CONCEPTO | 2022 2023 | 2023 2024 |
|-----------------------------|---------------------|----------------------|
| VALOR ECONÓMICO GENERADO | \$61.074.528.152,67 | \$202.181.714.138,73 |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO | \$60.355.787.790,04 | \$200.967.925.016,33 |
| VALOR ECONÓMICO RETENIDO | \$718.740.362,63 | \$1.213.789.122,40 |

*Todos los valores se encuentran ajustados por inflación.

| INDICADOR | 2022 2023 | 2023 2024 |
|----------------------|-------------|-------------|
| ENDEUDAMIENTO (P/PN) | 1.87 | 1.70 |
| SOLVENCIA (A/P) | 1.53 | 1.59 |
| LIQUIDEZ (AC/PC) | 0.83 | 0.82 |

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

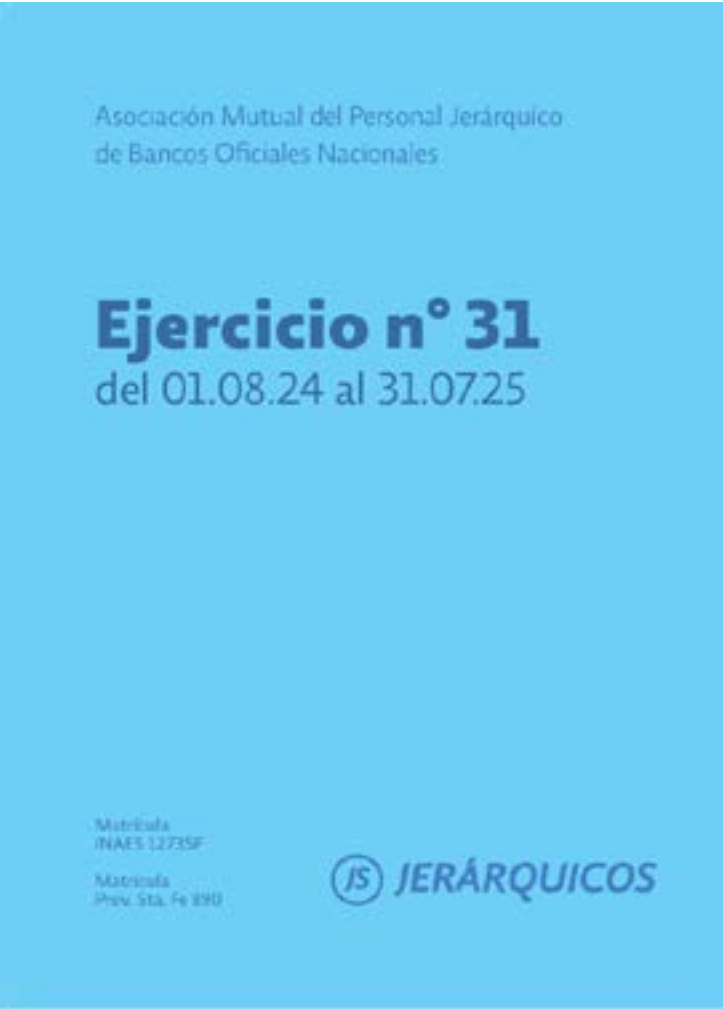
Administración

| | | |
|------------------|--------------------|---------------------|
| DISPONIBILIDADES | \$239.202.045,52 | \$306.675.973,80 |
| INVERSIONES | \$5.370.352.662,46 | \$13.708.558.951,37 |
| PATRIMONIO NETO | \$7.434.120.624,23 | \$28.758.214.792,25 |
| SUPERÁVIT | \$718.740.362,64 | \$1.213.789.122,40 |
| IMPUESTOS | 2022 2023 | 2023 2024 |
| NACIONALES | \$145.103.942,07 | \$485.387.043,89 |
| PROVINCIALES | \$22.456.242,41 | \$50.470.372,22 |
| MUNICIPALES | \$11.345.328,07 | \$36.336.678,08 |
| TOTALES | \$178.905.512,55 | \$572.194.094,19 |

Inversión Social: Compromiso Solidario

Desde nuestro compromiso social, realizamos aportes solidarios y contribuciones a organizaciones culturales, deportivas e institucionales.

| | | |
|------------|-----------------|------------------|
| CONCEPTO | 2022 2023 | 2023 2024 |
| DONACIONES | \$20.681.777,22 | \$285.978.705,37 |



Descargá Balance Mutual



Descargá Memoria Obra Social

Ética, Integridad y Prevención

Política Anticorrupción

Contamos con una Política Anticorrupción que establece principios y lineamientos éticos para prevenir riesgos legales y de reputación. Su finalidad es proteger tanto a la organización como a las personas involucradas. Reafirmamos nuestro compromiso con una conducta ética, responsable y transparente. Para ello, contamos con una Política de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA), además de lineamientos específicos para la prevención del fraude.

Durante 2023 y 2024, el Oficial de Cumplimiento, directivos y colaboradores, claves de la entidad, participaron en jornadas de capacitación especializadas, lideradas por expertos en la materia.

► 2022-2023

6 participaciones, 18 horas de capacitación.

► 2023-2024

5 participaciones, 15 horas de capacitación.

Además, se promueve el acceso al Manual de Procedimientos a través de canales internos, y se desarrolla un Plan Anual de Tareas para el Oficial de Cumplimiento.

Principales acciones implementadas

- Monitoreo y actualización de perfiles y legajos.
- Capacitación interna continua.
- Ajuste de perfiles transaccionales y matrices de riesgo.
- Seguimiento regulatorio en línea con la UIF e INAES.

No se detectaron casos de corrupción durante el período evaluado.



Nuevas Herramientas

Motor de decisión

Con el objetivo de fortalecer la gestión financiera y minimizar los riesgos asociados al otorgamiento de créditos, desarrollamos una herramienta estadística denominada **Motor de Decisión**. Esta herramienta permite clasificar a los clientes en función de su perfil, asignándoles una puntuación que facilita una evaluación crediticia más precisa y eficiente.

Sistema de Evaluacion Crediticia

DNI:

Documento

Traer Datos

ENTIDAD:

Seleccione la opcion entidad

SITUACION LABORAL:

Seleccione Situacion

INGRESO:

Coloque el ingreso

FECHA NACIMIENTO:

dd/mm/aaaa

OBSERVACIONES:

Ingrese observaciones que crea necesanas

GENERO:

Seleccione Genero

PLAN JOVEN:

Seleccione Opcion

GRUPO FAMILIAR:

Seleccione opcion

FECHA ALTA LABORAL:

dd/mm/aaaa

LETRA MONOTRIBUTO:

Seleccione Letra

Canal Administrativo VIP

Monto Tarjeta Excepcion:

0

Ayuda Cuota Excepcion:

Monto Ayuda Excepcion:

0

Plan Excepcion:

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

81

A través de esta herramienta, buscamos:

- Agilizar la evaluación crediticia: Integrar información externa (de bureaus de crédito) con datos internos jerárquicos, para lograr análisis rápidos, objetivos y precisos.
- Unificar criterios: Canalizar políticas y estrategias institucionales a través de un sistema automatizado, minimizando el impacto de juicios personales o decisiones humanas subjetivas.
- Optimizar la relación con los Socios: Brindar respuestas inmediatas y personalizadas que mejoren la experiencia del socio en los procesos de acceso al crédito.
- Reducir errores y aumentar la eficiencia: Minimizar las fallas asociadas a procesos manuales mediante decisiones basadas en datos estructurados.
- Implementar políticas diferenciadas: Desarrollar estrategias crediticias ajustadas a distintos niveles de riesgo y tipos de productos, alineadas con las demandas del mercado.

Prevención del Falseamiento en la Declaración Jurada de Salud

En este marco, también abordamos activamente la prevención de declaraciones inexactas o fraudulentas en la Declaración Jurada de Salud. Este tipo de prácticas comprometen la sostenibilidad del sistema y la equidad en el acceso a las prestaciones de salud. Implementamos procesos de detección temprana y análisis de casos para definir planes de acción concretos, fortaleciendo una cultura institucional basada en la honestidad y la responsabilidad. De forma paralela, desarrollamos capacitaciones continuas para los equipos clave, particularmente aquellos con roles en el control prestacional, promoviendo su involucramiento y sensibilidad ante esta problemática.



Monitoreo Prestacional y Control de Facturación

Contamos con un sistema estructurado de indicadores de monitoreo, que permite un control continuo sobre los procesos de facturación. Este sistema genera alertas semiautomatizadas basadas en parámetros como:

- Zona geográfica.
- Profesionales intervinientes.
- Tipo de convenio.
- Códigos y prácticas médicas.

Durante el período evaluado, se identificaron **229 situaciones con posibles inconsistencias** en las prácticas facturadas. En consecuencia, se aplicaron medidas regulatorias orientadas a prevenir desvíos y robustecer los controles internos.

Como resultado de este sistema de control y prevención, se estima que se evitó una erogación potencial en el gasto en salud equivalente a **\$5.091.000.000** durante el período reportado.

Protección de Activos de la Información

Con el objetivo de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, implementamos un *Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)* alineado a las normas internacionales *ISO 27000*. Este enfoque nos permite administrar los controles mediante procesos estructurados que contemplan sus entradas, actividades y salidas esperadas. Entre los procedimientos clave implementados se destacan:

- **OSP-05:** Gestión de parches de seguridad.
- **OSP-10:** Gestión de copias de seguridad.
- **OSP-07:** Gestión de soluciones contra amenazas de código malicioso.
- **OSP-16:** Gestión de segmentación y filtrado.

Estas acciones forman parte de nuestra estrategia integral para proteger los activos informáticos y reforzar la ciberseguridad en todos los niveles operativos.

Reclamos por Cobertura Prestacional

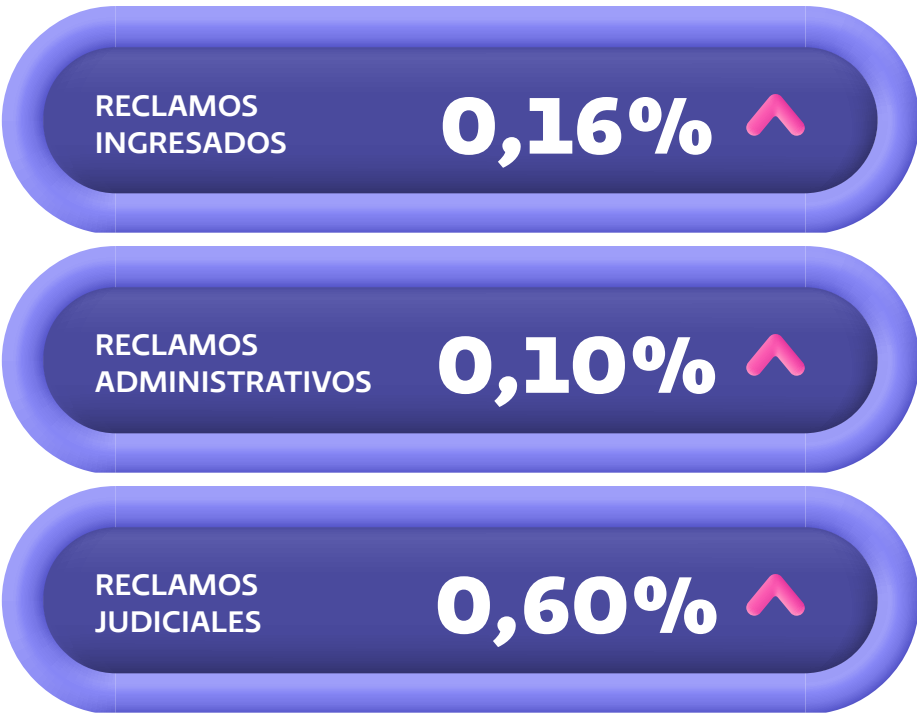
Como agente del sistema de salud argentino, nuestra institución se encuentra expuesta a los desafíos derivados de un contexto complejo, donde conviven la innovación médica y la restricción de recursos.

La ausencia de una política pública integral que articule el acceso a nuevas tecnologías con la sustentabilidad financiera de los prestadores, obliga a los agentes de salud a ejercer una gestión responsable de los recursos disponibles, garantizando una cobertura equitativa para toda la población afiliada.

Esta tensión entre la disponibilidad de recursos y las expectativas prestacionales genera, en ocasiones, reclamos administrativos y judiciales por parte de los afiliados, quienes consideran que sus derechos se han visto vulnerados.



En comparación al período informado anteriormente, existe una variación de los reclamos ingresados:



Durante el período reportado, el **0.085%** de los asociados inició un reclamo judicial con el objetivo de obtener el reconocimiento de su pretensión, representando un índice bajo en relación al total de afiliados. Este dato refleja la eficiencia de los mecanismos internos de atención y resolución, así como el compromiso institucional con una cobertura justa y sostenible.

Gestión de reclamos

Teniendo en cuenta el incremento de los reclamos en relación con el periodo anterior y con el objetivo de optimizar nuestra gestión, constituimos un Comité de Análisis de Reclamos.

Este comité tiene como propósito identificar los tipos de reclamos más sensibles para los socios, aquellos que involucran una mayor cantidad de procesos y que generan un mayor impacto económico para la Mutual, con el fin de desarrollar un plan de acción efectivo que permita prevenir la recurrencia de dichos reclamos.

Seguimiento de Requerimientos Internos

Con el fin de mejorar la gestión operativa y la atención a los distintos sectores de la organización, implementamos la herramienta interna “Mi Ticket”, destinada a sistematizar, registrar y dar seguimiento a los requerimientos y solicitudes de asesoramiento que ingresan desde las distintas áreas.

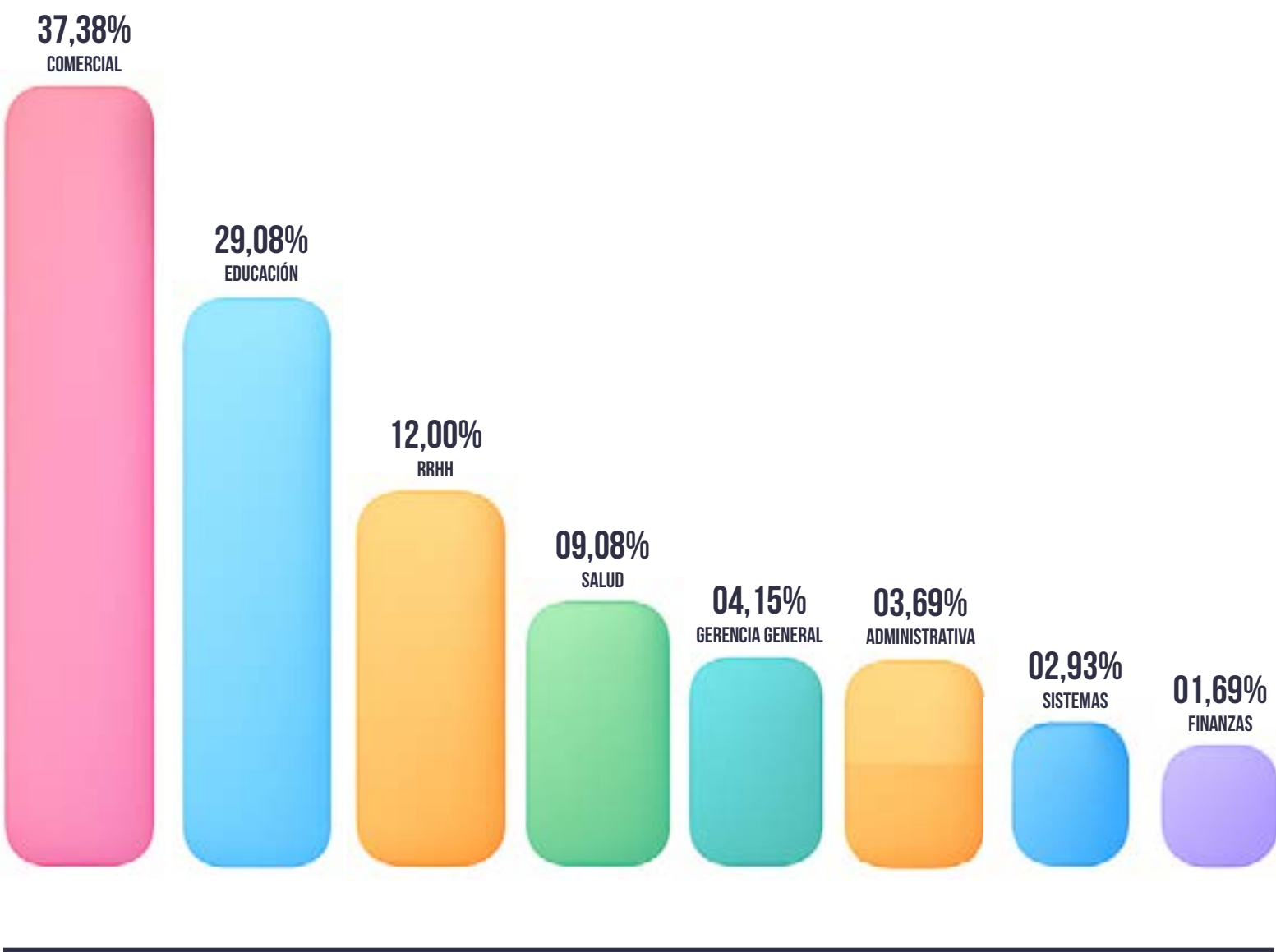
Este sistema ha permitido:

- Fortalecer el trabajo articulado entre áreas.
- Mejorar la trazabilidad de los procesos.
- Detectar patrones repetitivos y oportunidades de mejora.
- Optimizar los tiempos de respuesta.

El análisis continuo de los datos recolectados con “**Mi Ticket**” se ha transformado en una fuente valiosa para la planificación estratégica del área Legal, permitiendo una respuesta más eficaz a las demandas internas.

A continuación, se detallan gráficamente las solicitudes recibidas por el Equipo de Legales, clasificadas por Subgerencias:

Requerimientos y asesoramientos internos por subgerencias.



| |
|------------------------|
| Inicio |
| Valores Mutualistas |
| Responsabilidad Social |
| Nuestros servicios |
| Socios |
| Comunidad |
| Universo JS |
| Ambiental |
| Administración |

Gestión de Calidad

Durante **18 años** consecutivos en el camino de la Calidad Certificada en los servicios, brindando al socio una cobertura de salud confiable, garantizando la mejora continua y la eficacia de los procesos.

Desarrollamos e implementamos métodos operativos que cumplan con los estándares de Calidad, exigidos por ISO 9001, para satisfacer las necesidades de nuestros Socios, promoviendo las prácticas sostenibles a lo largo de toda la cadena de procesos.

Mirá la Certificación

Para alinear la calidad del servicio brindado con las expectativas de nuestros Socios, realizamos medición de satisfacción. Este proceso nos proporciona información clave para realizar un análisis exhaustivo, identificando áreas de oportunidad y procesos que requieren optimización.

La información recabada a través de las encuestas es de gran valor, ya que nos permite identificar brechas de desempeño y desarrollar acciones correctivas orientadas a fortalecer nuestras debilidades. En base a los resultados obtenidos, se definen las siguientes acciones:

- Implementación de medidas correctivas y de mejora para elevar la calidad del servicio ofrecido.
- Optimización de los tiempos en el proceso de Gestión de Autorizaciones de Salud.
- Aseguramiento de la actualización y calidad de nuestra Cartilla de Prestadores.
- Análisis y atención de las opiniones adversas para mejorar nuestra tasa de recomendación.

Adicionalmente, comparado con el período anterior, hemos ampliado el número de procesos bajo control y establecido nuevos objetivos de calidad con metas más ambiciosas. Los procesos que ya contaban con metas definidas han superado sus objetivos previos, y se están trazando nuevos desafíos para seguir avanzando.

Estructura de Procesos

1/ Proceso Principal

Es aquel que están directamente vinculados con la entrega del servicio al cliente. *Ejemplos: Autorización Médica, Atención al Socio, Gestión de Reintegros, entre otros.*

2/ Procesos de Soporte

Son cruciales para el funcionamiento eficiente de la organización y el adecuado desarrollo de los procesos principales. Respaldan las operaciones diarias de la Mutual. *Ejemplos: Gestión de Recursos Humanos, Mantenimiento de Infraestructura, Gestión de Sistemas Informáticos, Gestión de Compras, Comunicación Institucional, entre otros.*

3/ Procesos de Medición

Son esenciales para evaluar y asegurar la eficacia de los demás procesos organizacionales. Implican la recopilación, análisis y evaluación continua de datos. *Ejemplos: Análisis de encuestas, gestión de reclamos, auditorías internas, entre otros.*

Actualmente, contamos con 134 indicadores activos que monitorean la eficacia y la mejora continua de cada proceso.

Auditorías Internas y Externas

Durante el último período, se llevaron a cabo **75 auditorías** internas realizadas por proceso y por requisito aplicable de la norma ISO 9001:2015, priorizando las actividades con mayor cantidad de observaciones y los procesos críticos de las prestaciones de salud.

Estas auditorías abarcaron los procesos incluidos en el alcance del Certificado IRAM y sus áreas de apoyo, tales como:

- Cobertura de servicios de salud con prestadores a nivel nacional y atención al socio.
- Otorgamiento de Ayuda Económica Mutua, con y sin codeudor.
- Atención y provisión de medicamentos en Farmacia Mutua Santa Fe.

Asimismo, se cumplió con el programa de auditorías externas según la periodicidad establecida por el organismo certificador IRAM, consolidando el cumplimiento normativo y la transparencia institucional.

Gestión de Riesgos: Detección de Desvíos y Mitigación a través de Controles Internos

Durante el período, hemos implementado diversas acciones internas orientadas a optimizar los recursos y alinearlas con la sostenibilidad de la organización. Estas iniciativas han fortalecido la confianza de las partes interesadas, impulsando, además, la mejora continua y el cumplimiento de las normativas vigentes.

- 106 AUDITORÍAS INTERNAS REALIZADAS
- 87 ASESORAMIENTO PARA MEJORAS DE CIRCUITO DE TRABAJO
- 254 CONTROLES INTERNOS EVALUADOS
- 2148 DESVÍOS DETECTADOS

Proyectos de Gestión Eficiente

Con el objetivo de mejorar la accesibilidad y la eficiencia de los servicios de salud, se fortaleció la gestión de proyectos estratégicos, liderados por equipos técnicos especializados que aplican metodologías científicas y herramientas de análisis avanzadas.

► Carga online de expedientes Bioquímicos

Busca simplificar los trámites de los beneficiarios, optimizar recursos humanos y reducir los tiempos de gestión, mejorando la accesibilidad y calidad del servicio de salud.

Durante 2024, la adopción del sistema mostró un crecimiento sostenido, con un **aumento promedio del 13%** respecto del año anterior.

► Reglas de resolución automática

En el marco del proceso de digitalización, se configuraron en el sistema informático **419 reglas automáticas de resolución**, que permiten autorizar o derivar expedientes de forma inmediata según pautas preestablecidas de cobertura.

Esta automatización ha reducido significativamente los tiempos de respuesta a los afiliados y el volumen de expedientes que requieren intervención manual del auditor médico, favoreciendo una gestión más ágil, transparente y eficiente.

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

► Receta electrónica

La implementación de la Receta Electrónica, conforme al Decreto Nacional 345/2024, marcó un hito en la modernización del sistema de salud.

Entre sus principales beneficios se destacan:

- Mayor seguridad y trazabilidad en la prescripción médica.
- Reducción de errores administrativos y protección de datos personales.
- Simplificación de los procesos y acceso ágil a la información.
- Contribución al cuidado ambiental mediante la eliminación del papel.

Durante el período inicial de implementación:

6.865 RECETAS FUERON PRESCRIPTAS EN MISRX.
3.823 RECETAS FUERON DISPENSADAS EN FARMACIAS JERÁRQUICOS.

► Asistencia Inteligente: Chatbot para la Gestión de Prestaciones

Desarrollamos un sistema de chatbot destinado a brindar soporte operativo en la gestión de prestaciones.

Esta innovación facilita la resolución de consultas frecuentes, reduce errores de carga y mejora la calidad del trabajo, fortaleciendo la comunicación interna y la atención a clientes y prestadores.

► Gestión de Proveedores

Entre agosto de 2023 y julio de 2024, se liquidaron más de \$26.747 millones a proveedores, de los cuales el 75% corresponde a la provincia de Santa Fe, y el 25% al resto del país.

Con la implementación de Microsoft Dynamics 365 Business Central, incorporamos un módulo específico de gestión de proveedores, que centraliza los procesos de compras y pagos, garantizando trazabilidad y eficiencia.

► Compras Internas y Sustentabilidad

En línea con nuestro compromiso ambiental, promovemos prácticas responsables que reducen el impacto operativo:

- Eliminación del uso de papel mediante sistemas digitales.
- Planificación de retiros de materiales para reducir consumo de combustible.
- Recepción digital de boletas y facturas en formato PDF.

Actualmente, nuestra red está compuesta por más de 300 proveedores, principalmente locales, distribuidos entre bienes (mantenimiento, librería, catering) y servicios esenciales (energía, agua, impuestos, limpieza, etc.).

Prótesis e Insumos Médicos

En junio de 2023, se creó el Departamento de Prótesis, con el fin de optimizar los procesos administrativos y operativos relacionados con la provisión de insumos médicos.

Principales resultados:
5.263 EXPEDIENTES GENERADOS (AMBULATORIOS E INTERNACIONES).
554 EXPEDIENTES NEGOCIADOS (10,53% DEL TOTAL).
AHORRO POTENCIAL: \$450.161.264, EQUIVALENTE AL 19,3% DEL GASTO PRESUPUESTADO.

Estos logros reflejan una **mejora del 47% en el ahorro** respecto del semestre anterior, reafirmando el compromiso con la eficiencia y la gestión responsable de los recursos.

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

Gestión de prestadores

Distribución geográfica de los profesionales con convenios directos activos:

| PROVINCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|
| SANTA FE | 28.87 |
| BUENOS AIRES | 28.69 |
| ENTRE RIOS | 16.84 |
| CORDOBA | 13.23 |
| CHUBUT | 4.43 |
| SAN JUAN | 1.19 |
| MENDOZA | 1.08 |
| RESTO DEL PAÍS | 5.67 |

Cantidad de convenios con proveedores de salud (entidades): **14.149**

Cantidad de profesionales con convenios con proveedores de salud (entidades): **2.754**

Cantidad de profesionales con convenios directos: **4.305**

Categorías de Facturación

BIOQUÍMICOS

FARMACIAS

ODONTOLOGÍA

SALUD

Modalidad:

- 1. MANUAL
- 2. DIGITAL
- 3. ONLINE

Durante el último período, avanzamos en la implementación de herramientas digitales para optimizar la relación con prestadores, destacándose el Digital File Manager (DFM), un visor de documentos que permite acceder a planillas y débitos en línea, reduciendo impresiones y consultas telefónicas.

Impactos positivos del DFM:

- Reducción del consumo de papel y tóner.
- Disminución del correo postal y uso de sobres.
- Ahorro económico y mayor sustentabilidad operativa.

El área de Reintegros también consolidó su digitalización, gestionando más de 479.918 expedientes entre 2022 y 2024.

Los principales consumos de salud corresponden a:

- Psiquiatría: **50,9%**
- Consultorios e internaciones: **14,6%**
- Rehabilitación médica: **6,8%**
- Odontología: **5,6%**
- Medicamentos: **3,5%**

Reclamos

Durante 2023–2024 se registraron 25.834 reclamos a través del Centro de Atención Telefónica (CAT), que incluyen consultas de socios y prestadores. Estos reclamos son analizados para mejorar la calidad de atención y fortalecer los canales de escucha directa, entre ellos:

0800 888 5040 (Lunes a Viernes, 8 a 14 h)

prestadores@jerarquicos.com

► Facturación de Centros de Salud

Desde su creación en 2021, el departamento de Facturación de Centros de Salud trabaja para garantizar procesos eficientes y trazables en la gestión de prácticas médicas y bioquímicas de las distintas unidades de servicio:

- Centro de Rehabilitación e Investigación Dr. Esteban Laureano Maradona (CRI).
- Centro Integral de Biología y Salud (CIByS.)
- Centro Médico Jerárquicos Monte Vera.

Los procedimientos se encuentran alineados a los estándares ITAES e ISO 9001:2015, garantizando calidad, seguridad y trazabilidad.

Durante el último período, se emitieron 8.725 facturas a obras sociales, consolidando la gestión eficiente y el compromiso con la excelencia operativa.

| INDICE GRI | | |
|----------------|---|-----------------------|
| ESTANDARES GRI | DESCRIPCIÓN /CONTENIDO | PÁGINA |
| GRI 2 | CONTENIDOS GENERALES | |
| 1 | La organización y sus prácticas de presentación de informes | |
| 2-1 | Detalles organizativos. | 7 |
| 2-2 | Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad. | 19 |
| 2-3 | Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto. | 19, 90 |
| 2-4 | Actualización de la información. | 19 |
| 2-5 | Verificación externa. | 19 |
| 2 | Actividades y trabajadores | |
| 2-6 | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. | 24, 29-36, 38, 87, 88 |
| 2-7 | Empleados. | 54-67 |
| 2-8 | Trabajadores que no son empleados. | 56 |
| 3 | Gobernanza | |
| 2-9 | Estructura de gobernanza y composición. | 10-11 |
| 2-10 | Designación y selección del máximo órgano de gobierno. | 10-11 |
| 2-11 | Presidente del máximo órgano de gobierno. | 10-11 |
| 2-12 | Función del máximo órgano de gobierno de la supervisión de la gestión de los impactos. | 12-14 |
| 2-13 | Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos. | 12-14 |
| 2-14 | Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad. | 12-14 |
| 2-15 | Conflictos de interés. | 58 |
| 2-16 | Comunicación de inquietudes críticas. | 39 |
| 2-17 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno. | 10-11 |
| 2-21 | Ratio de compensación total anual. | Nota ¹ |

Nota 1:
En atención a criterios de confiden-
cialidad y seguridad de nuestros
colaboradores, y considerando el
contexto nacional, este indicador no
es reportado.

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

| | | |
|------|---|----------------------|
| 4 | Estrategia, políticas y prácticas | |
| 2-22 | Declaración sobre la estrategia de desarrollado sostenible. | 16-18 |
| 2-23 | Compromisos y políticas. | 16, 23-24 |
| 2-24 | Incorporación de los compromisos y políticas. | 16-57-58, 62, 69 |
| 2-25 | Procesos para remediar los impactos negativos. | 58, 65, 81-82, 85-86 |
| 2-26 | Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes. | 58 |
| 2-27 | Cumplimiento de la legislación y las normativas. | Nota ² |
| 2-28 | Afiliaciones a asociaciones. | 8 |
| 5 | Participación de los grupos de interés | |
| 2-29 | Enfoque para la participación de los grupos de interés. | 20-22 |
| 2-30 | Convenios de negociación colectiva. | 8 |

| | | |
|-------|---|----|
| GRI 3 | TEMAS MATERIALES | |
| 3-1 | Proceso de determinación de los temas materiales. | 21 |
| 3-2 | Lista de temas materiales. | 22 |
| 3-3 | Gestión de temas materiales. | 24 |

| | | |
|---------|---|-------------------|
| GRI 201 | DESEMPEÑO ECONÓMICO | |
| 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido. | 78-79 |
| 201-3 | Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación. | 26 |
| 201-4 | Asistencia financiera recibida del gobierno. | Nota ³ |

| | | |
|---------|--|----|
| GRI 202 | PRESENCIA EN EL MERCADO | |
| 202-1 | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local. | 62 |
| 202-2 | Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local. | 57 |

Nota 2:
No se registraron sanciones no monetarias derivadas de incumplimientos significativos de la legislación y las normativas durante el período evaluado.

Nota 3:
No se percibe asistencia financiera por parte del gobierno nacional.

Inicio

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

| GRI 203 IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS | | |
|---|---|------------|
| 203-1 | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. | 26, 77, 78 |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos. | 77, 78 |
| GRI 204 PRACTICAS DE ADQUISICIÓN | | |
| 204-1 | Proporción de gasto en proveedores locales. | 86 |
| GRI 205 ANTICORRUPCIÓN | | |
| 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. | 79 |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. | 79 |
| 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. | 79 |
| GRI 301 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS Y GESTIÓN DE LOS RESIDUOS | | |
| 301-2 | Insumos reciclados. | 68, 69 |
| GRI 302 ENERGÍA | | |
| 302-1 | Consumo energético dentro de la organización. | 72-74 |
| 302-4 | Reducción del consumo energético. | 72-74 |
| GRI 303 AGUA | | |
| 303-5 | Consumo de Agua | 73 |
| GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS | | |
| 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación | 70 |
| 306-4 | Transporte de residuos peligrosos | 70 |

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

| | | |
|--|--|--------|
| GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA | | |
| GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | |
| 403-2 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes. | 64-65 |
| 403-3 | Servicio de salud en el trabajo. | 64-67 |
| GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA | | |
| 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado. | 63 |
| 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. | 61-62 |
| 404-3 | % de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional. | 62 |
| GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | |
| 405-1 | Diversidad en órgano de gobierno y empleados | 57 |
| 405-2 | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | Nota 4 |
| GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN | | |
| 406-1 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 57-58 |
| GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD | | |
| 410-1 | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos | 58 |
| GRI 412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS | | |
| 412-2 | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos | 58 |
| GRI 413 COMUNIDADES LOCALES | | |
| 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. | 45-53 |

Nota 4:
No existen diferencias entre el salario base total ni el salario base promedio por categoría de empleo entre hombres y mujeres.

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración

GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

| | | |
|-------|--|-------|
| 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios. | 45-51 |
|-------|--|-------|

GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE

| | | |
|-------|--|------------|
| 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. | 83, Nota 5 |
|-------|--|------------|

GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO

| | | |
|-------|---|--------|
| 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico. | Nota 6 |
|-------|---|--------|

Nota 5:
No se han registrado reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Nota 6:
No se registraron multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativa al suministro y el uso de productos y servicios.

Valores Mutualistas

Responsabilidad Social

Nuestros servicios

Socios

Comunidad

Universo JS

Ambiental

Administración



Gracias por sumarte a este recorrido.

La sustentabilidad se construye en comunidad y con el compromiso de todos.

¿Tenés alguna consulta o comentario sobre este Reporte?

Escribinos a responsabilidadsocial@jerarquicos.com



Whatsapp

342 450 4800



Seguinos!

/jerarquicossaludoficial



Sumate!

/jerarquicos-salud



Nuestro canal!

/MutualJerarquicosSalud

Av. Facundo Zuviría 4584 (Santa Fe, Santa Fe) | 0800-555-4844 | www.jerarquicos.com