



**avalian**

COBERTURA MÉDICA

# Reporte de Sostenibilidad 2023-2024

[Ingresar](#)

# Informe de Sostenibilidad 2024

## Contenido



01.

Carta de Autoridades



02.

Alcance y cobertura del informe



03.

Ecosistema Avalian



04.

Estrategia de Sostenibilidad



05.

Nuestra Cadena de valor



06.

Gestión con impactos positivos



07.

Desempeño económico



08.

Desempeño socio - ambiental



09.

Perspectivas



10.

Anexos

# 01.

## Carta de Autoridades

 Inicio

 Menú

Es un orgullo presentar ante ustedes nuestro 3º Reporte de Sostenibilidad correspondiente al período julio 2023 a junio 2024. Esta nueva edición es el reflejo de un trabajo colaborativo, guiado por nuestra convicción de avanzar hacia un futuro más saludable y sostenible. Entendemos que cada decisión que tomamos es una oportunidad para generar impactos positivos y proyectar un crecimiento consciente, coherente y equilibrado para todos.

Este ejercicio se desarrolló en una coyuntura particularmente desafiante. La situación socioeconómica del país, marcada por desequilibrios macroeconómicos e inflación, junto con las dificultades propias del sector de medicina prepaga, fueron un desafío constante. Sin embargo, celebramos esta tercera edición del informe como un reflejo de resiliencia y superación de nuevas metas.

Desde el año 2020 hemos delineado una visión estratégica en la que la sostenibilidad evoluciona continuamente para convertirse en un eje integral de nuestras operaciones. En coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, las agendas globales y directrices internacionales que orientan la gestión sostenible de las empresas, nuestra estrategia se basa en cinco pilares fundamentales: Esencia Humana, Cobertura de Salud, Negocios Sostenibles, Compromiso Social y Protección del Entorno. Este abordaje también incorpora la visión de nuestros públicos de interés a través de la Encuesta de Materialidad que alcanzó más de 1000 respuestas en este último período. Agradecemos este involucramiento que nos ayuda a definir los temas de relevancia para ampliar y profundizar nuestro desempeño de triple impacto.

En el corazón de nuestra organización está el equipo humano, que creció más de un 4% durante este período, y refleja nuestra apuesta por la diversidad y el desarrollo profesional. Seguimos promoviendo el crecimiento de cada colaborador a través de programas de capacitación que superaron las 14.000 horas de formación. Además, acompañamos su desarrollo con políticas que propicien su equilibrio personal-laboral como licencias parentales extendidas y modalidades de trabajo híbrido, demostrando así que el bienestar del equipo es clave para nuestra sostenibilidad.

Con el cuidado como estandarte, acompañamos cada etapa de la vida. En el último año, brindamos cobertura para 1.490.911 de consultas médicas. Nos enorgullece haber estado presentes para más de 2.000 personas gestantes y apoyar a 237 asociados a través de nuestro Programa de Reproducción Asistida, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar integral de quienes nos eligen.

Innovamos también en la experiencia de uso de nuestros servicios para asegurar comodidad y acceso ágil a través de nuestra app de autogestión (utilizada por el 73% de asociados) y la credencial digital para todos los planes. Optimizamos nuestros canales de comunicación brindando mayor agilidad y eficiencia en la atención de casos, desde su recepción hasta su resolución, conscientes de que en cuestiones de salud, el tiempo es crucial. Como parte de este esfuerzo, incrementamos en promedio un 40% el rendimiento de nuestro ecosistema omnicanal de atención.

*Acompañando  
cada una de sus  
necesidades de  
salud y bienestar.*



Para seguir avanzando como organización comprometida con valores, implementamos un nuevo Código de Ética que guía cada una de nuestras decisiones y establece principios claros en materia de transparencia, derechos humanos y anticorrupción. Creemos que como actores económicos cumplimos también un rol fundamental en el progreso social y ambiental y por eso concebimos los negocios sostenibles como enfoque de gestión.

Con cada proyecto que emprendemos buscamos crear valor compartido con las comunidades. A través de alianzas con instituciones de la sociedad civil, logramos impactar positivamente en la vida de más de 40 niños y niñas mediante actividades deportivas y apoyo escolar, con el sostén voluntario de más de 20 colaboradores.

No hay desarrollo posible sin un ambiente próspero y por eso queremos hacer un aporte de valor en materia de salud humana y medioambiente mediante la promoción de uso responsable de recursos y hábitos de vida en armonía con el planeta. Este compromiso se traduce en nuestra gestión con acciones como la refacción de 1300 mts2 bajo parámetros de eficiencia energética y el reciclado responsable de residuos electrónicos que lograron evitar que 122 kg de Co2 impactaran sobre el ambiente. Además continuamos la alianza con "Mi bici tu bici" donde 850.000 usuarios apostaron por la movilidad sostenible y la reducción de su huella ambiental.

Sabemos que la sostenibilidad no tiene un destino final, sino que implica un camino de evolución permanente. Continuamos esforzándonos para aportar al desarrollo sostenible generando un entorno de negocio ético, humano e innovador. Proyectamos crecer íntegramente, sin comprometer los recursos actuales y de las próximas generaciones para crear impactos positivos duraderos. Nuestra mirada está puesta en el futuro, con la certeza de que siempre habrá nuevos desafíos que asumir y nuevas oportunidades para crecer.

Esperamos que descubran con entusiasmo cada capítulo de este Reporte y la información valiosa que hemos relevado gracias a todas las personas que formaron parte, con gran empeño, de su elaboración. A ellas nuestro agradecimiento por su predisposición y compromiso para que este documento se transforme en un recurso de valor que nos siga inspirando y marcando el rumbo en gestión sostenible.

**Cordialmente,**



Guillermo Bulleri



Miguel Barreras



**Guillermo Bulleri**  
Gerente General Avalian



**Miguel Barreras**  
Presidente Avalian



# 02.

## Alcance y cobertura del informe

 Inicio

 Menú

 2.1. Resumen de impacto

# 02.

## Alcance y cobertura de este informe

Presentamos el tercer Reporte de Sostenibilidad, que abarca el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024 y rinde cuentas del desempeño social, económico y ambiental de Avalian desde una perspectiva de gestión responsable. De frecuencia anual y alineado al ejercicio económico-financiero, este documento circunscribe las operaciones de Avalian Salud y Bienestar Cooperativa Limitada. Su publicación se efectúa en paralelo a la difusión del Balance contable y Memoria anual durante la Asamblea General del 24 de octubre.

Con base en los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI versión 2021), los contenidos se rigen en relación a temas materiales definidos. Asimismo fueron de referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS - ONU), sobre los cuales se informa su contribución, y los estándares Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

## ¿Cómo recorrer este informe?

### Glosario de conceptos claves

Para diseñar, implementar, medir y describir estrategias de sostenibilidad es fundamental valerse de las guías elaboradas por organizaciones internacionales.

Allí se propone un estándar en función de conocimientos especializados, procurando objetividad y calidad del contenido.

A continuación describimos los principales parámetros que rigen la selección y presentación de información en este documento.

### Tu valoración es clave para que sigamos creciendo

Les invitamos a compartir comentarios y sugerencias sobre este Reporte al mail [comunicaciones@avalian.com](mailto:comunicaciones@avalian.com) en pos de identificar oportunidades de mejora y trabajo en línea con la sostenibilidad.



Siglas	GRI	ODS	SASB
<p><b>¿Qué son?</b></p>	<p>Global Reporting Initiative</p> <p>Estándares universales aplicables a cualquier organización que elabore informes de sostenibilidad.</p> <p>Consolidan un lenguaje común para comunicar y comprender los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones.</p>	<p>Objetivos Desarrollo Sostenible</p> <p><b>Conjunto de 17 objetivos</b> de desarrollo sostenible y 169 metas para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas. Configuran la Agenda Mundial 2030 con compromisos específicos para todos los actores de la sociedad.</p>	<p>Sustainability Accounting Standard Board</p> <p>Estándares internacionales que permiten a empresas identificar, gestionar y comunicar a los inversores información sobre sostenibilidad de relevancia financiera.</p>
<p><b>Impulsados por</b></p>	<p>Global Reporting Initiative</p>	<p>Naciones Unidas</p>	<p>IRFS Foundation</p>
<p><b>Beneficios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparabilidad con otros informes.</li> <li>• Calidad de la información.</li> <li>• Transparencia en la rendición de cuentas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración con demandas globales.</li> <li>• Adaptación a las estrategias de gestión.</li> <li>• Contribución concreta a metas de desarrollo sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de impactos financieros de la sustentabilidad.</li> <li>• Comparabilidad diferenciada según industrias.</li> <li>• Gestión de riesgos.</li> </ul>

# 02.1.

## Resumen de Impacto

**avallian**  
COBERTURA MÉDICA

*Potenciamos el camino hacia la sostenibilidad a través de una gestión responsable en constante evolución.*



# Resumen de impacto 2023-2024

Reforzamos nuestra  
comunidad



**956**  
colaboradores  
👤 68% 👤 32%

**+4,82%**  
Variación anual



**230.814**  
asociados

**+5,24%**  
Variación anual



**146.847**  
prestadores

**-0,10%**  
Variación anual



**522**  
Centros de  
atención, agencias  
y cooperativas

**+12,74%**  
Variación anual

Acompañamos el  
cuidado de la salud



**27.506**  
coberturas en  
vacunas

**+16,31%**  
Variación anual



**198.517**  
consultas de  
salud mental

**-11,10%**  
Variación anual



**635.921**  
prestaciones del  
Programa PMI

**+27,47%**  
Variación anual



**668.583**  
coberturas por  
discapacidad

**+20,93%**  
Variación anual

Trabajamos con  
convicción y compromiso



Se evitó la emisión  
de 122 kg de CO2  
a partir del tratamiento  
de 35 kg de RAEE  
(residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).



**10.043**  
pagos mensuales  
de tesorería  
(70% a prestadores)

**+25,54%**  
Variación anual



**36 puntos**  
índice de conocimiento  
de marca (8° entre  
primeras marcas)

**+7ptos.**  
Variación anual



**526.561**  
trámites  
prestacionales  
atendidos con 78%  
de satisfacción

**+21%**  
Variación anual

# 03.

## Ecosistema Avalian

 Inicio

 Menú

 3.1. Presentación

 3.2. Filosofía Corporativa

 3.3. Servicios

 3.4. Gobernanza

 3.5. Vínculos institucionales

# 03.1.

## Presentación

Somos una empresa de medicina prepaga y cobertura médica de primer nivel, comprometida con el cuidado de la salud. Desde nuestros inicios evolucionamos para adaptarnos a las demandas y exigencias de un contexto cambiante. Hoy nos respaldan más de 45 años de trayectoria al servicio del bienestar de las personas que nos eligen.

La mirada puesta en los esfuerzos y desempeños diarios, con convicción y sentido de pertenencia, reflejan la eficiencia de nuestro servicio y la calidez de atención.

Nos motiva un propósito: potenciar el derecho a la salud que, entendida como un estado de bienestar físico, mental y social, resulta elemental. Brindamos un abordaje integral y de calidad, con base en el trato personalizado, la dedicación y el acompañamiento a través de la red de personas que conforman nuestra cadena de valor.

Formamos parte del grupo asociativo conformado por la Asociación de Cooperativas Argentinas (ACA), Grupo Asegurador La Segunda, Coovaeco Turismo y Fundación Nodos.



## Razón social

Avalian Salud y Bienestar Cooperativa Limitada

## Domicilio legal

Combate de los Pozos 220 - C1080AAB - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## Sede administrativa

Corrientes 880 - Rosario-Santa Fe

## Matrícula INAES

9.943

## Inscripción en el Registro Nacional de Cooperativas

Acta 17331, folio 271, libro 37° (12/11/1984)

## Actividad principal

Prestación de servicios médicos- Sistema Pre-Pago

## Período reportado en este Informe

01/07/2023 - 30/06/2024



[avalian.com](https://avalian.com)



[/avaliansalud](https://www.facebook.com/avaliansalud)



[/avalian-salud](https://www.linkedin.com/company/avalian-salud)



[/avaliansalud](https://www.instagram.com/avaliansalud)



[/avaliansalud](https://www.youtube.com/channel/UC...)

## Unidades de Negocio

En la búsqueda constante de innovación y fortalecimiento de nuestro potencial, desde Avalian se estructura un ecosistema conformado por diversas unidades de negocio vinculadas al desarrollo de servicios de facturación, liquidación de prestaciones, de tecnología, comunicación. En este sentido componen este ecosistema un conjunto de negocios ligados a la oferta de servicios médico-asistenciales, salud y bienestar y provisión de medicamentos y productos de farmacia.

En articulación, se generan alianzas e impulsan acciones que permiten a las personas abordar su bienestar integralmente.





## Sentidos

Centro Integral para adultos mayores que se enfoca en el desarrollo físico, emocional y espiritual para promover la salud, el bienestar y la independencia desde diferentes aristas. Ofrece estadías transitorias o permanentes, Centro de Día y servicios ambulatorios. Se sitúa en Funes, a 20 minutos de Rosario, en un espacio de 10.000 m<sup>2</sup> diseñado con amplios espacios verdes que priorizan el contacto con la naturaleza.



## Farmava

Farmacia con sede física, en la ciudad de Rosario, y plataforma de venta online con envíos a todo el país. Nace con el objetivo de ampliar servicios y ofrecer soluciones de primera línea en la adquisición de medicamentos, productos de higiene, perfumería y dermocosmética, con descuentos exclusivos para asociados de Avalian.



## OSPEDEAA

Obra social para Empleados y Productores de entidades de la actividad agropecuaria y agroalimentaria de la Economía Social (ex OSAPM Rosario). Adquirida en alianza con Federada Salud, Avalian brinda coberturas a 50.079 beneficiarios (70,04% del total).





### Sanatorio Aliare

Centro de medicina integral polivalente para la atención general, no obstétrica, de personas adultas. Se ubica en el centro de la ciudad de Rosario y cuenta con 4000 m2, con una dotación de 56 camas de internación general y 12 camas de cuidados críticos. Avalian tiene participación societaria junto a Asociación Médica de Rosario y Federada Salud.

# ITAC

### ITAC

Instituto de Trasplantes y Alta Complejidad - ITAC (Nephrology S.A.) que brinda atención médica a más de 2000 pacientes de forma mensual. Destacado por ofrecer servicios de alta calidad tales como diagnósticos, evaluaciones, tratamientos, trasplantes y hospitalizaciones, se ubica en la ciudad de Buenos Aires y cuenta con un edificio de 4000 m2.



### ART La Segunda

Avalian ofrece servicios de coordinación y liquidación de prestaciones para La Segunda ART, Seguros Generales y Personas. Mediante este servicio la empresa administra el centro de contacto con foco en la optimización de los tiempos de gestión y la simplificación en el abordaje de mayor cantidad de prestaciones.



# 03.2.

## Filosofía Corporativa

Comprometidos con la evolución y la proyección de la marca, trabajamos en nuestro propósito dentro de un proceso de revisión estratégica de la organización.

Este análisis nos convoca a consolidar las bases sobre las que creamos valor, alineándolas con los objetivos de desarrollo sostenible.

### MISIÓN

Acompañar y cuidar a personas brindando servicios de bienestar y salud en las diferentes etapas de la vida.

### VISIÓN

Ser referentes dentro del sistema de salud por la calidad de nuestros servicios, la calidez de nuestra gente y la búsqueda permanente de innovación.



### **Vocación de servicio**

Autenticidad en el compromiso con cada asociado obre cualquier circunstancia.

### **Sentido de Pertenencia**

Profundo arraigo con la organización y sus integrantes.

### **Respeto**

Admitir, considerar y respetar las perspectivas del otro.

### **Responsabilidad**

Honestidad, integridad y transparencia en el compromiso asumido con nuestros asociados.

### **Equidad**

Dar a los asociados el mismo trato bajo las mismas circunstancias.

### **Solidaridad**

Buscar el bien común a través de una prestación justa y adaptable a todas las personas.

### **Integridad**

Procurar coherencia entre lo que decimos, lo que proyectamos y lo que hacemos, fortaleciendo la confianza con los asociados y nuestra cadena de valor.



## **Guiados con convicción y firmeza**

*Somos una empresa cooperativa que quiere aportar a la construcción de un mundo más habitable.*

## Pilares estratégicos



### Sustentabilidad

Procurar la perdurabilidad de nuestro grupo empresario, a través de una gestión responsable de recursos y compromiso inquebrantable con el bienestar de nuestros asociados y clientes, asegurando la satisfacción de sus necesidades de salud, hoy y en el futuro, sin comprometer los recursos de las próximas generaciones.



### Concepción Ecosistémica

Integrar nuestras operaciones a una red de salud interconectada, fortaleciendo la colaboración y sinergia con el Grupo Empresario Madre, para potenciar capacidades y ofrecer soluciones innovadoras para el cuidado de la salud.



### Alcance nacional con visión global

Expandir nuestra presencia adaptando las estrategias en pos de incorporar las mejores prácticas internacionales y responder con eficiencia a las tendencias y oportunidades del mercado global de salud.



### Crecimiento

Impulsar una evolución constante ampliando nuestras capacidades y diversificando los servicios para reforzar la posición en el mercado y satisfacer, de manera cada vez más efectiva, las necesidades de salud de nuestros asociados y cadena de valor.



### Innovación

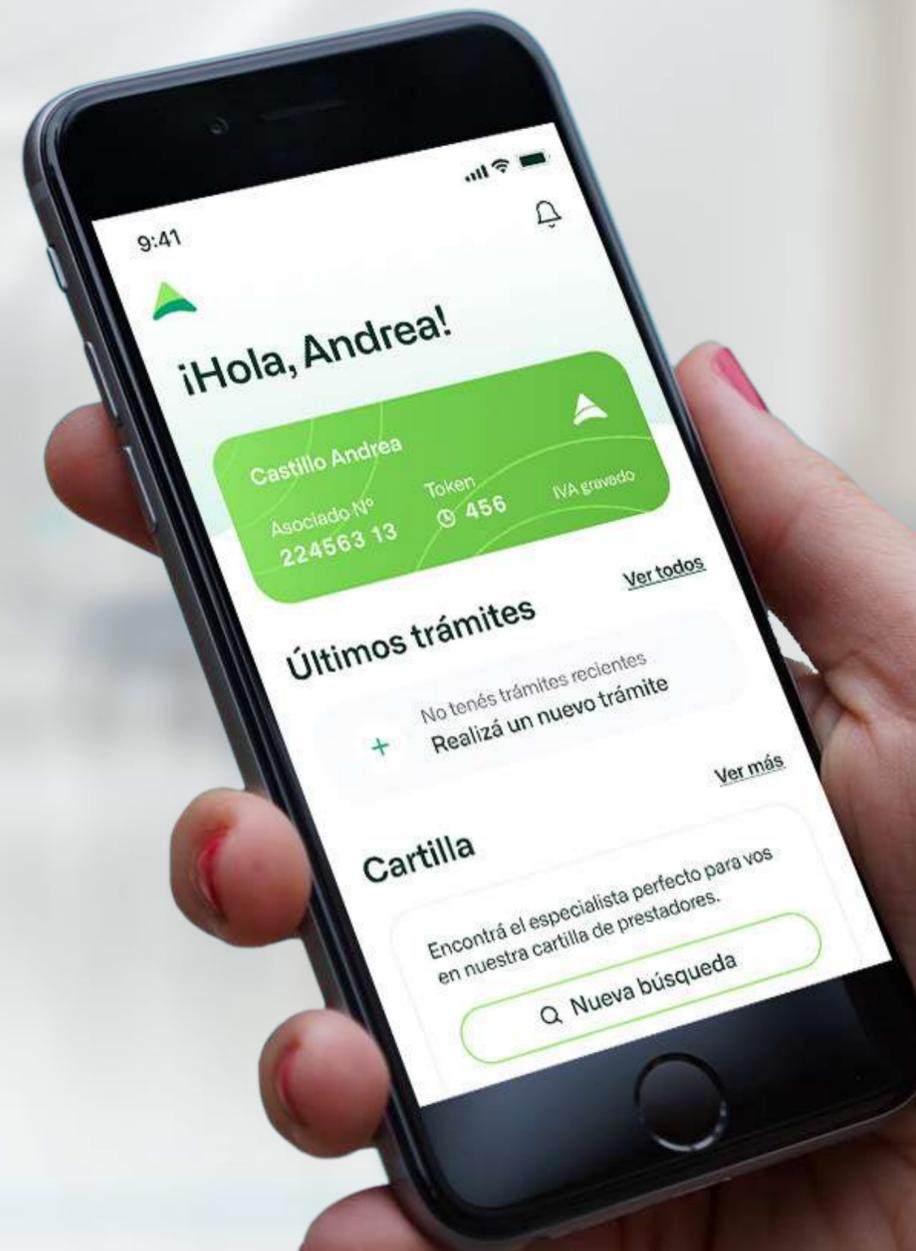
Promover la generación de nuevas perspectivas e ideas, centradas en mejorar la calidad y efectividad de nuestros servicios, utilizando la tecnología como soporte para crear soluciones enfocadas en las necesidades de bienestar integral.

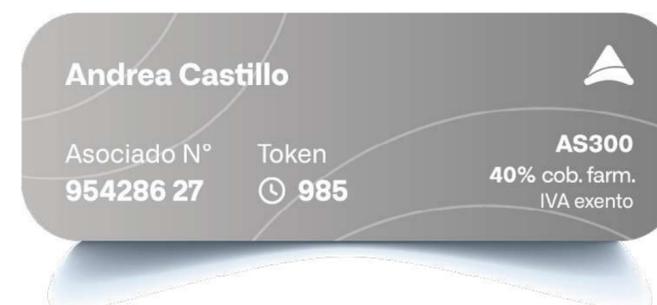
# 03.3.

## Servicios

Nuestra propuesta de servicio se presenta de forma integral, logrando adaptarse a las necesidades y preferencias de cada individuo y/o grupo familiar. Se compone de cuatro tipos de Planes Médicos (coloquialmente llamados Credenciales) que incluyen diferentes especificidades en coberturas y beneficios.

Contamos con una vasta red de prestadores, un sistema de protección médico asistencial de calidad y brindamos atención personalizada, lo que nos permite acompañar a cada usuario en el cuidado minucioso de la salud y la búsqueda de bienestar.





### Cerca

Nativamente digital, simple y ágil que cuenta con una cartilla de prestadores seleccionada por proximidad e incluye un set de servicios digitales como credencial, e-doc, app, cartilla y Ava: tu asistente virtual.

6.696  
asociados

**+24,69%**

### Integral

Denominado Plan Inteligente ya que, a diferencia de las otras opciones, brinda una cobertura completa a un valor accesible y sólo se paga, adicionalmente, por las consultas médicas o servicios especiales. Esta propuesta es flexible y adaptable a diferentes necesidades sin descuidar la calidad de servicios. Amplia cartilla de prestadores de alcance nacional, combinación de coberturas a precios accesibles a través de la aplicación de copagos.

133.096  
asociados

**+0,49%**

### Superior

Amplia cartilla de prestadores, descuentos en farmacias adheridas, servicio de emergencias y urgencias sin cargo, internación y consultas a domicilio con accesibles copagos.

48.477  
asociados

**-3,46%**

### Selecta

Máxima calidad de servicios con detalles de confort. Amplia cartilla de prestadores y centros médicos de prestigio, internación en suite, servicio de emergencias y urgencias sin cargo, y consultas a domicilio.

14.582  
asociados

**-3,19%**

## PMO

Cumplimos con las prestaciones del Plan Médico Obligatorio cuyas coberturas son actualizadas en línea a la normativa exigida por la Superintendencia de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Nacional alcanzando a 25.432 personas.

## Avalian Corporativo

Diseñamos opciones para empresas que responden a las principales necesidades en materia de cuidado de salud para grupos de trabajo. Son flexibles y contribuyen a un ambiente laboral saludable en diferentes tipos de organizaciones.

En el marco de un contexto económico complejo desarrollamos una nueva propuesta para corporaciones: El Plan Superior Plus, que ha logrado una excelente performance en los últimos meses del ejercicio con 17.494 asociados, reconfirmando así que estamos en constante evolución para poner a disposición propuestas alineadas a la realidad actual y las demandas del mercado.

Para garantizar un servicio eficiente y que integre el desarrollo profesional y la vida personal y/o de ocio, el canal corporativo contempla asistencia al viajero, consultas con profesionales de la salud, así como programas de prevención y capacitación para evitar factores de riesgo, entre otros.



Atención exclusiva y personalizada



Beneficio jubilatorio



Chequeos médicos en la empresa



Servicio de urgencia



App Mobile y gestiones online



Programas de prevención, capacitación y actividades



Beneficio de permanencia familiar



Servicio de telemedicina Avalian e-doc



Seguros de accidentes personales



Asistencia al viajero



Encuesta saludable para colaboradores



Asistencia psicológica telefónica y online



# Cobertura nacional

Estamos cerca de los asociados a través de nuestra red de prestadores y Centros de Atención en cada provincia del país, para acompañarlos y cuidarlos.



Centros de atención en el país



**146.847**  
prestadores

Jujuy  
👤 1959

Salta  
📍 4 👤 6680

Tucumán  
👤 8223

Catamarca  
👤 121

Sgo. del estero  
👤 1408

La Rioja  
👤 13

San Juan  
📍 4 👤 2444

Córdoba  
📍 98 👤 27231

San Luis  
📍 6 👤 1906

Mendoza  
📍 10 👤 3783

La Pampa  
📍 14 👤 2210

Neuquén  
📍 9 👤 2408

Formosa  
📍 2 👤 2419

Misiones  
📍 9 👤 3254

Chaco  
📍 8 👤 3532

Corrientes  
📍 5 👤 2968

Santa Fe  
📍 144 👤 29377

Entre Ríos  
📍 24 👤 7996

Capital Federal  
📍 19 👤 831

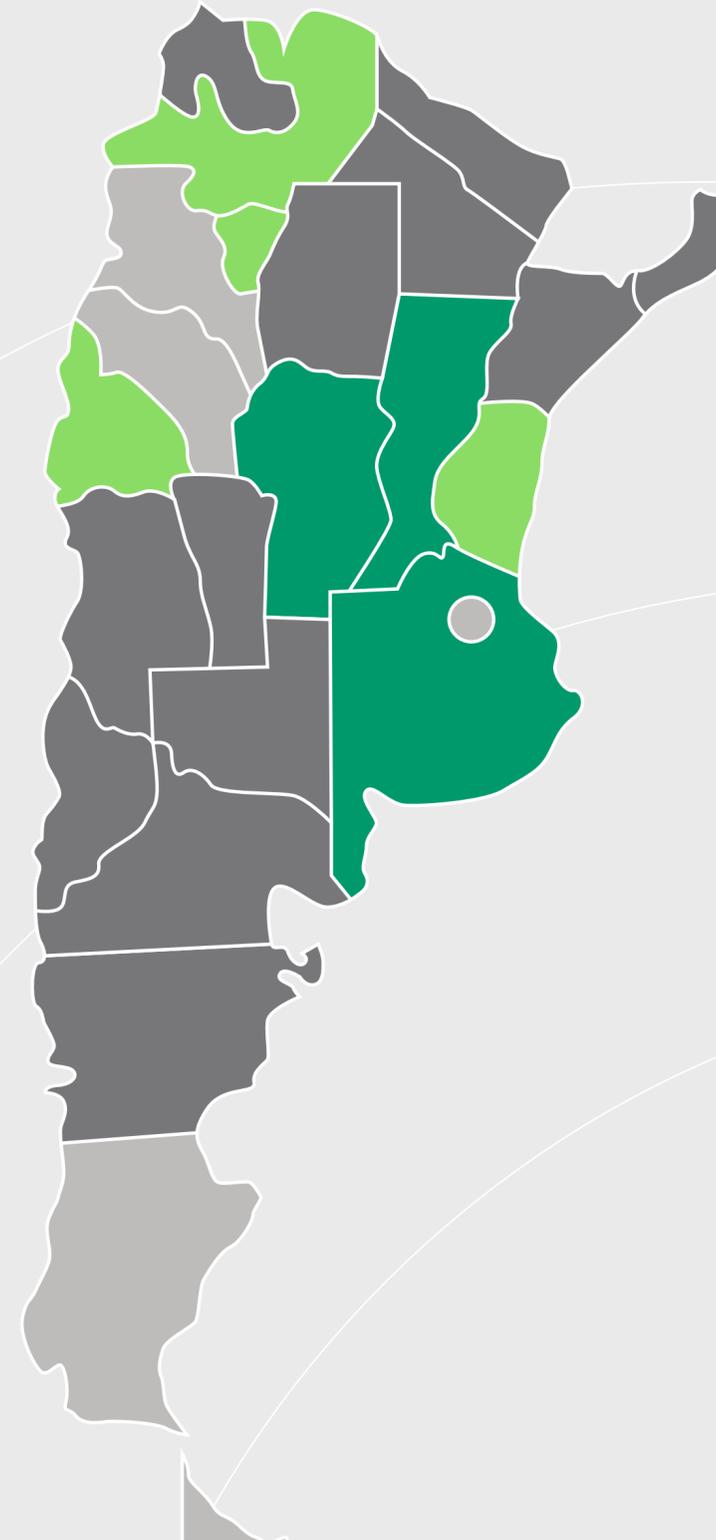
Buenos Aires  
📍 132 👤 31713

Rio Negro  
📍 17 👤 3652

Chubut  
📍 13 👤 2367

Santa Cruz  
📍 4 👤 596

Tierra del Fuego  
👤 83



# 03.4.

## Gobernanza

La noción de gobernanza es esencial en una estrategia de sostenibilidad corporativa. Con base en la equidad y eficiencia, establece prácticas justas, transparencia en la información y responsabilidad en el uso de recursos. Un gobierno corporativo sólido fomenta una cultura de compromiso y participación, exige una toma de decisiones clara y facilita la prevención y resolución de conflictos.

Desde el ejercicio anterior, y en continuidad con el citado en el presente Informe, asumimos las prácticas de Gobierno Corporativo promovidas por el G20 y la OCDE. Estas se integran a nuestra estrategia de sostenibilidad para reforzarla, contemplando los impactos económicos, sociales y ambientales que produce nuestra actividad.

Estas prácticas comprenden un conjunto de procesos y estructuras diseñadas para dirigir y controlar las organizaciones, creando un entorno de confianza, transparencia y rendición de cuentas.

- Asegurar la divulgación oportuna y transparente de información relevante, evitando asimetrías y garantizando confiabilidad y calidad.

- Asignar responsabilidades claras entre los distintos niveles de la organización, estableciendo directrices estratégicas, controlando la gestión ejecutiva y evaluando el cumplimiento de las premisas de buen gobierno.

- Implementar sistemas de control confiables y desarrollar estrategias de prevención del fraude para mejorar el desempeño y minimizar costos.

- Fomentar una cultura cooperativa mediante códigos de ética y conducta, y sensibilizar a la sociedad sobre la responsabilidad social y el compromiso con el desarrollo sostenible de las cooperativas.

## Acciones destacadas: iniciativas que aportan valor sostenible.

Establecimos el Código de Ética y Conducta para transmitir nuestros valores y determinar su aplicación en el desarrollo de las tareas diarias. Definimos las pautas que deben regir el comportamiento en todas las actividades que se realizan, directa o indirectamente, en nombre, representación, interés o beneficio de Avalian. En el Código se integra la política de gestión sostenible en términos sociales, económicos y ambientales para asegurar que sus principios sean asumidos por todo el ecosistema de trabajo como base para un desenvolvimiento honesto y saludable de las actividades.

Creamos el Manual de Buenas Prácticas para promover una cultura organizacional basada en la transparencia, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la coherencia en la toma de decisiones. En este documento definimos el conjunto de normas y procedimientos que deben seguir todos los colaboradores y miembros de Avalian para asegurar el cumplimiento de estándares éticos, legales y operativos.

Conformamos cuatro Comités Centrales para la gestión de la cooperativa, integrados por representantes del Consejo de Administración y de la Gerencia.

Este proceso también implicó la revisión de nuestra Filosofía Corporativa, presentada en las primeras líneas, para alinearla a nuevas aspiraciones, metas e intereses de evolución.



### Comité de Inversiones



### Comité de Control Interno



### Comité de Riesgos



### Comité de Ética

# Espíritu cooperativo y participación democrática

Nuestro órgano máximo de decisión es la Asamblea de Asociados, conformada por delegados electos en conformidad con la reglamentación vigente. La Asamblea delega en el Consejo de Administración la conducción y definición de las políticas que serán ejecutadas por la Gerencia General. Los miembros, tanto de la Asamblea como del Consejo, forman parte del cargo asignado durante tres ejercicios, se renuevan anualmente por tercios y pueden ser reelectos una sola vez en forma consecutiva.

Para monitorear que las políticas se ejecuten dentro del marco en el cual se establecieron, el Consejo de Administración cuenta con el asesoramiento y colaboración de órganos laterales: Mesa Directiva y Sindicatura.

La evaluación de desempeño del Consejo es puesta en consideración en la Asamblea General Ordinaria donde se presentan los estados contables del ejercicio cerrado, proyectos y gestión de la empresa.

## Modelo de Gestión



# Nivel político

## Composición del Consejo de Administración y Sindicatura

En la actualidad el Consejo de Administración está conformado por 9 miembros titulares, 7 en representación de las regiones establecidas en el estatuto y 2 sin representación geográfica. El órgano de control es unipersonal y se encuentra a cargo de un síndico.

El Consejo de Administración promueve la participación de los integrantes de Aca Jóvenes en el ámbito de decisión de nuestra cooperativa, invitando a un integrante de dicho cuerpo a participar de las reuniones mensuales.

### **PRESIDENCIA**

Alberto Miguel Barreras

### **VICEPRESIDENCIA**

Dante Daniel Castellaro

### **SECRETARÍA**

Roberto Jesús Rossi

### **TESORERÍA**

Eduardo Luis Macaya

### **VOCALÍA**

Noelia Margarita Zapata  
Sergio Aníbal Kees  
Ariel Denis Cavalli  
German Gustavo Soldano  
Gastón Uriel Pastori

### **SINDICATURA**

Teresita Elisa Martinoya

### **Composición de la Mesa Directiva**

Quienes ejercen la Presidencia, Secretaría, Tesorería y Sindicatura constituyen la Mesa Directiva que tiene, entre sus funciones, el objetivo de asegurar la continuidad de la gestión ordinaria.

### **Presidente**

Alberto Miguel Barreras

### **Tesorero**

Eduardo Luis Macaya

### **Secretario**

Roberto Jesús Rossi

### **Síndica**

Teresita Elisa Martinoya

### **Gerente General**

Guillermo Bulleri



# Nivel Ejecutivo

## Estructura Gerencial

Llevamos a cabo un proceso de reestructuración interna, para adaptarnos a una organización más dinámica y diversificada, con foco en las demandas del mercado y considerando lo que implica una gestión sostenible.

Creamos nuevas áreas y reorganizamos otras ya existentes para optimizar las operaciones, promover el desarrollo de nuevos negocios y potenciar el rol de cada integrante de nuestro capital humano proyectando un crecimiento integral y consciente.

Se conformó la Gerencia de Inteligencia de Negocios para impulsar el crecimiento sostenible de nuestra marca desarrollando capacidades estratégicas integrales y soluciones innovadoras. Además, se constituyeron dos nuevos canales en la Gerencia de Operaciones de Medicina Prepaga: el canal corporativo, enfocado en la incorporación de asociados corporativos; y el canal indirecto, para expandir la red de agencias y cooperativas.

Por otro lado es pertinente mencionar que, durante el ejercicio en cuestión, se decidió que las funciones de la Gerencia de Servicios Centralizados se redistribuyan entre distintas unidades para optimizar la sinergia operativa, cambios que se efectivizaron en el siguiente ejercicio. Esto implica que la Gerencia de Administración y Finanzas asuma la coordinación del padrón y la liquidación de cuotas para garantizar la precisión de la información, mientras que la Gerencia de Operaciones de Medicina Prepaga incorpore la Mesa de Ayuda de Atención para mejorar la integración de procesos en la gestión comercial y agilizar la resolución de consultas y reclamos. Por último, la Gerencia Médica integrará el equipo de Células de Atención para fortalecer la gestión de trámites complejos y coordinar los servicios médicos asistenciales.



\* Durante el ejercicio 2023-2024 se hizo el nombramiento de la Gerencia de ITAC y se efectivizó al 1/07/2024.

A man in a grey suit and glasses stands in a meeting room, smiling and holding a document with a colorful bar chart. He is presenting to a group of four business women seated around a table. One woman is using a laptop, and another is gesturing with her hand. The room has a whiteboard and a window in the background.

## Grupo Asociativo

Grupo empresario basado en los principios del cooperativismo compuesto por la Asociación de Cooperativas Argentinas (ACA), Grupo Asegurador La Segunda, Coovaeco Turismo y Fundación Nodos.

Formar parte de este grupo nos permite generar sinergias estratégicas, uniéndonos bajo un mismo norte: favorecer el desarrollo social y económico de las personas, en un marco de sustentabilidad.



Cooperativa de cooperativas que brinda soluciones integrales para el productor agropecuario.



**137**  
Cooperativas



**50.000**  
Productores asociados



**+ 2.900**  
Colaboradores



Grupo asegurador líder en el país con más de 80 años de trayectoria.



**2.363.835**  
Asociados



**29**  
Centros de Atención



**1629**  
Colaboradores



Empresa de turismo especializada en viajes técnicos y de capacitación agropecuaria.



**12**  
Sucursales



**22.000**  
Pasajes anuales



**55**  
Colaboradores



Inteligencia estratégica en la interrelación de las partes del Grupo.



Desarrollo humano



Potencia colectiva



Cultura cooperativa



# 03.5.

## Vínculos Institucionales

Desde nuestros orígenes, y regidos por el espíritu cooperativo, nos vinculamos con entidades del sector público y privado como instituciones, agrupaciones, confederaciones y organismos públicos, que promueven los principios cooperativos. Las mismas se encargan de regular y monitorear el cumplimiento de la normativa vigente e impulsar iniciativas para fortalecer al sector.

### Órganos reguladores



SUPERINTENDENCIA  
DE SERVICIOS DE SALUD

#### Superintendencia de Servicios de Salud

Órgano de Control de Obras Sociales y Entidades de Medicina Prepaga · (Inscripción Provisoria en el RNEMP: 1194).



INSTITUTO NACIONAL DE ASOCIATIVISMO  
Y ECONOMÍA SOCIAL

#### Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES)

Órgano de aplicación del régimen legal de las cooperativas y cuyo fin es su promoción y desarrollo.

### Asociaciones Médicas



#### Unión Argentina de Salud (UAS)

La UAS es una Confederación que nuclea a la mayor parte de las organizaciones de medicina privada cubriendo la atención del 70% de los ciudadanos de nuestro país.



#### Federación Argentina de Mutuales de Salud (FAMSA)

Formamos parte de FAMSA, una entidad de segundo grado que defiende y representa los intereses de mutuales y cooperativas dedicadas a brindar servicios de salud en la República Argentina.



#### Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas (ACAMI)

Organización de vasta trayectoria a la que pertenecen reconocidas entidades financiadoras y prestadoras sin fines de lucro de todo el país. ACAMI es la organizadora del Congreso Nacional de Salud y, autora y promotora de diversos trabajos y estudios que impulsa el Sector de la Medicina

### Cooperativismo



#### Juventud Agraria Cooperativista

Movimiento de jóvenes de la Asociación de Cooperativas Argentinas que busca formar a las personas en el ámbito del cooperativismo considerando a la juventud como parte de su patrimonio.



CONFEDERACIÓN INTERCOOPERATIVA AGROPECUARIA

#### Confederación Intercooperativa Agropecuaria Cooperativa Limitada (Coninagro)

Entidad gremial de alcance nacional que resguarda los intereses de la producción agropecuaria argentina.



#### InterCoop Editora Coop. Ltda.

Está orientada a servir al conjunto del movimiento a través de publicaciones y material que satisfagan las necesidades de divulgación, profundización y mejoramiento de la eficiencia de las cooperativas en sus distintas actividades.



## Sostenibilidad y Responsabilidad Social



Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria

### Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE)

Es una organización privada y sin fines de lucro que opera en todo el país, posee más de 160 empresas miembro. Genera información, fomenta el intercambio empresarial y brinda herramientas para que las empresas puedan llevar adelante una gestión ética, social y ambientalmente responsable.



### Moverse

Es una asociación civil con más de 15 años de trayectoria que promueve la sostenibilidad corporativa a través de espacios de intercambio y formación. La conforman 38 empresas de diferentes tamaños y rubros originarios de la región de Rosario.

## Redes empresariales



### IDEA

Como miembro de IDEA contribuimos al desarrollo productivo y competitivo de las empresas e instituciones para que la Argentina se integre a un mundo en pleno desarrollo e innovador.



### Cámara de entidades de medicina privada de la República Argentina (CEMPRA)

Promueven un ámbito de articulación, intercambio de información y la búsqueda de soluciones a problemáticas propias de las entidades que la componen. Su objetivo es fortalecer el sistema nacional de salud y propender a su mejoramiento continuo enriqueciéndose con la perspectiva y la realidad del trabajo federal.

## Políticas Públicas y Ciudadanía



### Fundación Ciudad de Rosario

Somos miembros fundadores. Acompañamos las iniciativas y proyectos presentados en pos de contribuir al mejor posicionamiento de la ciudad dentro del panorama local, nacional e internacional.

Hasta acá.  
Y de acá en adelante.



## Vinculaciones económicas



### **La Segunda A.R.T.**

Somos accionistas de La Segunda A.R.T. La representación la ejerce el CP Guillermo Bulleri, quien es integrante del Directorio.



### **Fideicomiso Resonador Hospital Español Rosario**

Participamos de un fideicomiso de explotación y administración de un resonador magnético del Hospital Español de Rosario.

### **Fideicomiso Centro Médico Italia**

Realizamos aportes al fideicomiso para apoyar la puesta en marcha e inicio de actividades del Centro Sanatorial Aliare.



# 04.

## Estrategia de Sostenibilidad

 Inicio

 Menú

 4.1. Proyectar un crecimiento responsable

 4.2. Contribución a ODS

 4.3. Análisis de materialidad

 4.4. Diálogo con Grupos de interés

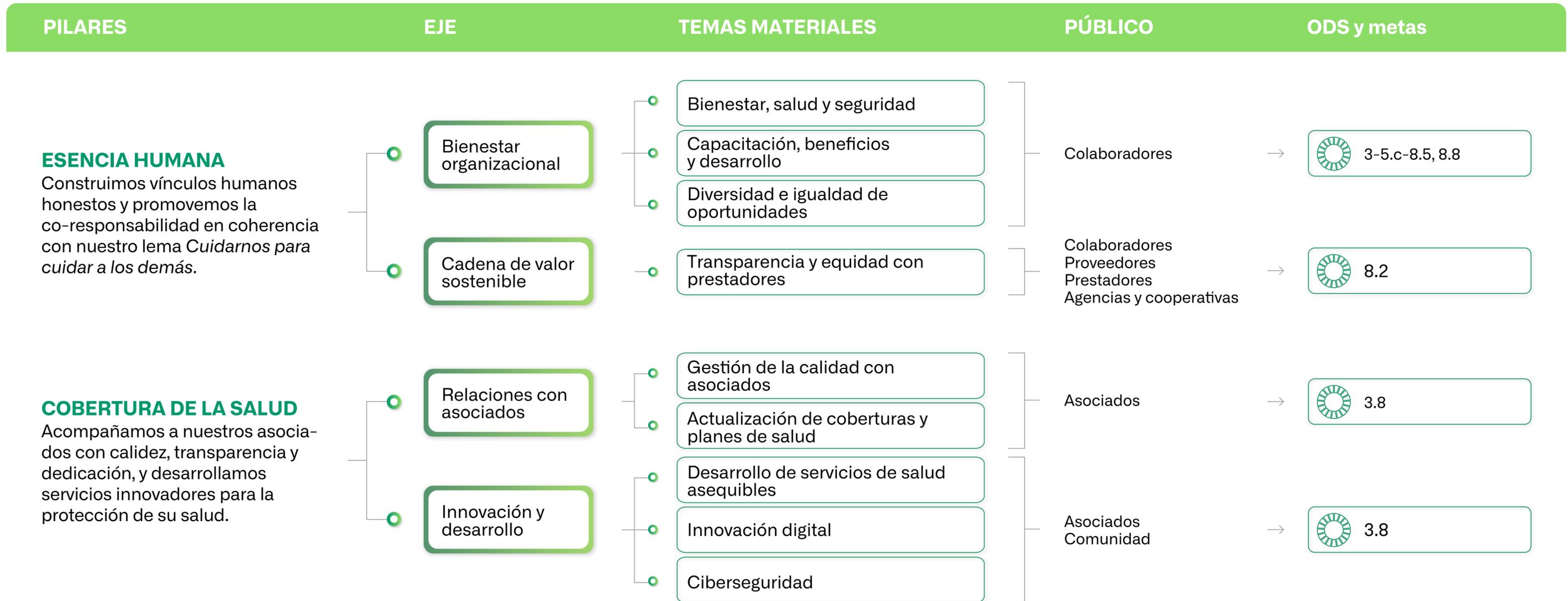
# 04.1.

## Proyectar un crecimiento responsable

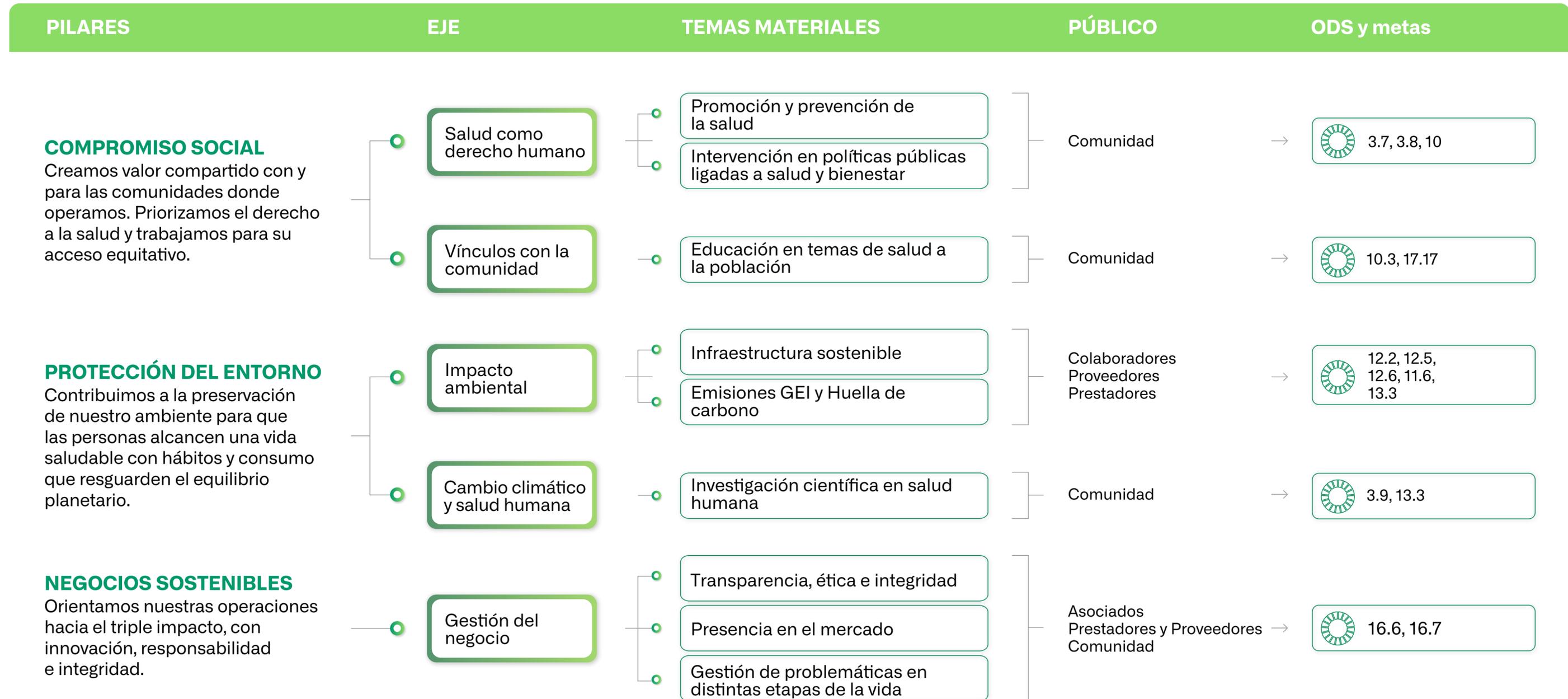
Hace algunos años, en respuesta a las demandas de la Agenda 2030, incorporamos a nuestra gestión el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible. Integramos en nuestra estrategia general la evaluación de nuestros impactos sociales, económicos y ambientales, desarrollando una estrategia de sostenibilidad, que se revisa y ajusta continuamente, para medir el efecto de nuestras acciones y avanzar hacia modelos de gestión más responsables.



# Integración Estrategia de Sostenibilidad con temas materiales y ODS



# Integración Estrategia de Sostenibilidad con temas materiales y ODS



# 04.2.

## Contribución a ODS

La Organización de Naciones Unidas (ONU), en el marco de la Agenda 2030, dispone de una serie de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre desarrollo social, crecimiento económico y preservación del medioambiente para que el entramado social asuma el compromiso correspondiente con su cumplimiento.

Identificamos que podemos contribuir prioritariamente con los siguientes ODS:

**03** 

**Salud y bienestar**

Brindando servicios íntegros y de calidad que garanticen una vida sana y promuevan el bienestar en todas las edades.

**05** 

**Igualdad y género**

Promoviendo una gestión que abogue por la igualdad de género y la diversidad para construir una organización próspera.

**08** 

**Trabajo decente y crecimiento económico**

Contribuyendo al crecimiento económico a través de relaciones laborales justas y éticas que mejoran los estándares de vida y fomenten el desarrollo profesional.

**10** 

**Reducción de las desigualdades.**

Proponiendo una oferta de servicios de salud, en constante innovación y asequible, que reduzca las desigualdades.

**11** 

**Ciudades y comunidades sostenibles**

Generando alianzas de impacto social que contribuyan a ciudades más inclusivas, seguras y resilientes.

**12** 

**Acción por el clima**

Fomentando la conciencia ambiental y adoptando prácticas corporativas que potencien una infraestructura sostenible.

**13** 

**Acción por el clima**

Aplicando estrategias que minimicen el impacto ambiental, y adaptando servicios para combatir los efectos del cambio climático en la salud humana.

**16** 

**Paz, justicia e instituciones sólidas.**

Fortaleciendo prácticas de gobierno corporativo que aseguren la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas.

# 04.3.

## Análisis de materialidad

El análisis de materialidad implica las contribuciones de una organización al desarrollo sostenible —tanto positivas como negativas— en los ámbitos económico, social y ambiental, y cómo estos impactos influyen en la percepción y decisiones de los grupos de interés. Con base en el proceso devenido del ejercicio 2022/2023, identificamos los impactos más relevantes en línea con agendas globales, como el Informe de Riesgos Globales 2023 del World Economic Forum, la Agenda de Salud Sostenible para las Américas de la OPS y los estándares SASB para el sector de Asistencia Sanitaria Administrada, actualizando la priorización de los mismos en función de las percepciones de los stakeholders.

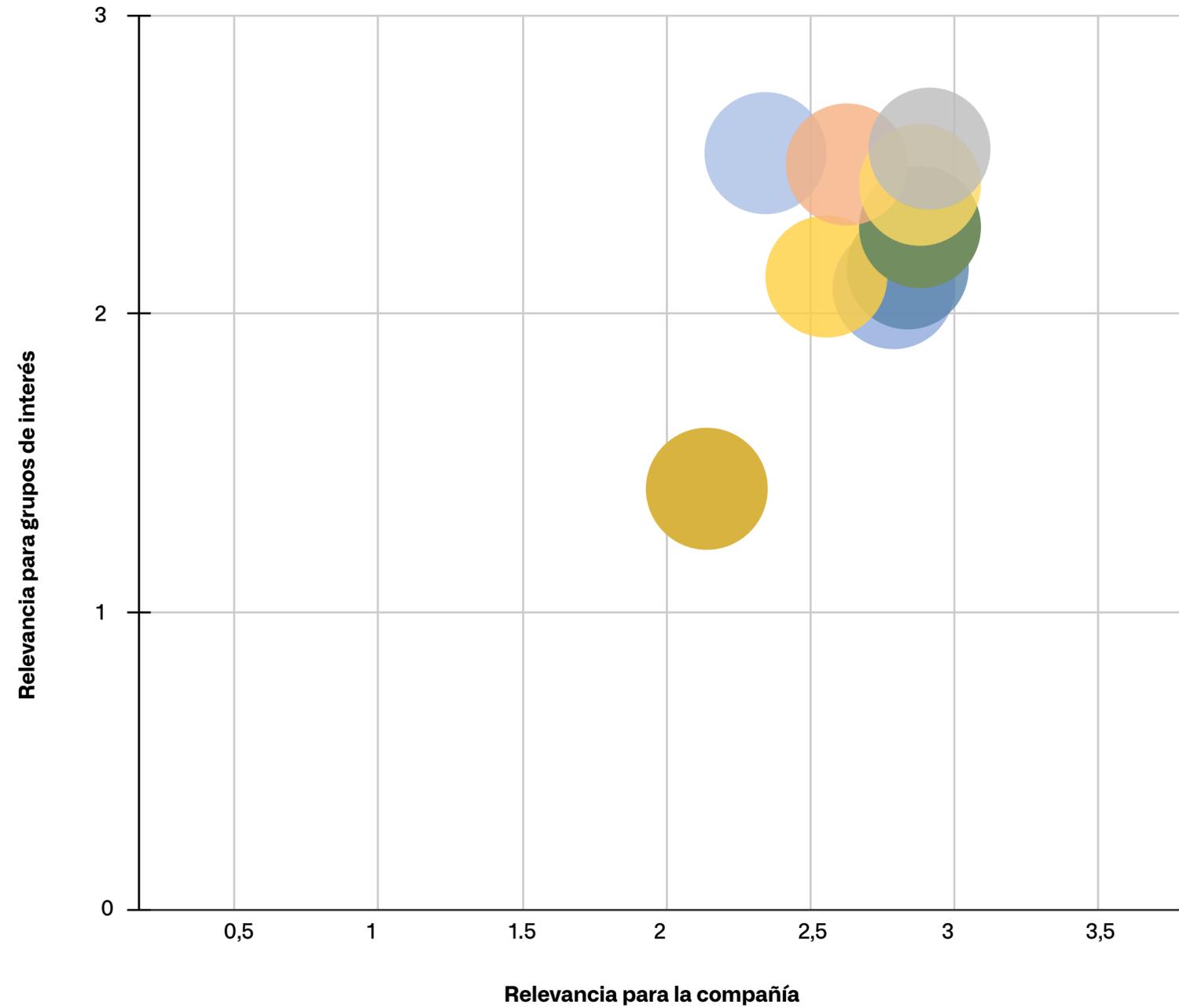
### Matriz de Materialidad

La Matriz de Materialidad se confeccionó a partir de los resultados de encuesta de materialidad realizada a 8 grupos de interés identificados por la compañía, y resultados de encuesta de materialidad realizada a la dirección de la empresa.

# 1164

Respuestas a la encuesta de Materialidad

## Matriz de materialidad Avalian



- 6.3 Gestión de la calidad con asociados
- 5.2 Bienestar, Salud y seguridad de colaboradores
- 6.1 Transparencia y equidad con Prestadores
- 8.2 Ciberseguridad (Protección de datos e información personales)
- 5.1 Capacitación, beneficios y desarrollo de colaboradores
- 8.1 Innovación digital (Implementación de tecnologías y accesibilidad digital)
- 3.3 Estándares de transparencia, ética e integridad (gestión de programas de anticorrupción)
- 3.4 Gestión del riesgo corporativo (capacidad de respuesta frente a eventos que impactan en gestión estratégica)
- 8.4 Actualización de Coberturas y Planes de Salud (Adaptación a nuevos requerimientos)

# Encuesta de Materialidad

1.164  
respuestas

	Priorización de los grupos de interés	Grupos de interés	Cantidad respuestas	Porcentaje respuestas	Target	Representatividad
1	79	Usuarios del servicio	569	48.88%	230814	0.25%
2	73	Sector Público (Estado, Instituciones, ONGs)	13	1.12%		
3	71	Prestadores	105	9.02%		
4	68	Cooperativas y Agencias	98	8.42%	472	20.76%
5	58	Colaboradores	311	26.72%	956	32.53%
6	33	Proveedores	13	1.12%		
7	32	Medios de comunicación	9	0.77%		
8	19	Comunidad	46	3.95%		

## Impacto en economía

- 3.1 Desempeño económico (crecimiento y desarrollo económico-financiero).
- 3.2 Presencia en el mercado (participación y conducta en el mercado de prepagas).
- 3.3 Estándares de transparencia, ética e integridad (gestión de programas de anticorrupción).
- 3.4 Gestión del riesgo corporativo (capacidad de respuesta frente a eventos que impactan en gestión estratégica).

## Medioambiente

- 4.1 Economía Circular (reciclaje y reutilización de materiales).
- 4.2 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y Huella de carbono.
- 4.3 Infraestructura sostenible (gestión del impacto ambiental en oficinas y centros de atención).
- 4.4 Integración de criterios ambientales en productos y servicios.
- 4.5 Movilidad sostenible.
- 4.6 Preservación de la biodiversidad en zonas donde opera.

## Relaciones laborales - público interno

- 5.1 Capacitación, beneficios y desarrollo de colaboradores.
- 5.2 Bienestar, Salud y seguridad de colaboradores.
- 5.3 Diversidad e igualdad de oportunidades para colaboradores.

## Relaciones comerciales

- 6.1 Transparencia y equidad con Prestadores.
- 6.2 Compras sostenibles. (Priorización de proveedores según criterios socio-ambientales).
- 6.3 Gestión de la calidad con asociados.
- 6.4 Publicidad y Marketing responsable.

## Comunidad

- 7.1 Educación en temas de salud a la población.
- 7.2 Intervención en políticas públicas ligadas a salud y bienestar.
- 7.3 Cooperación con instituciones de la sociedad civil (Apoyo y co-generación de programas sociales).
- 7.3 Inclusión socio-laboral.
- 7.4 Servicios de salud asequibles.

## Gestión y sector

- 8.1 Innovación digital (Implementación de tecnologías y accesibilidad digital).
- 8.2 Ciberseguridad (Protección de datos e información personales).
- 8.3 Regulaciones del Estado y cumplimiento normativo.
- 8.4 Actualización de Coberturas y Planes de Salud (Adaptación a nuevos requerimientos).
- 8.5 Investigación científica en salud humana.
- 8.6 Gestión de Problemáticas en distintas etapas de la vida.



# Tema material

## PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

1	6.3 Gestión de la calidad con asociados.
2	5.2 Bienestar, Salud y seguridad de colaboradores.
3	6.1 Transparencia y equidad con Prestadores.
4	8.2 Ciberseguridad (Protección de datos e información personales).
5	5.1 Capacitación, beneficios y desarrollo de colaboradores.
6	8.1 Innovación digital (Implementación de tecnologías y accesibilidad digital).
7	3.3 Estándares de transparencia, ética e integridad (gestión de programas de anticorrupción).
8	3.4 Gestión del riesgo corporativo (capacidad de respuesta frente a eventos que impactan en gestión estratégica).
9	8.4 Actualización de Coberturas y Planes de Salud (Adaptación a nuevos requerimientos).
10	5.3 Diversidad e igualdad de oportunidades para colaboradores.
11	3.2 Presencia en el mercado (participación y conducta en el mercado de prepagas).
12	3.1 Desempeño económico (crecimiento y desarrollo económico-financiero)
13	7.4 Servicios de salud asequibles.
14	7.1 Educación en temas de salud a la población.
15	8.3 Regulaciones del Estado y cumplimiento normativo
16	8.6 Gestión de Problemáticas en distintas etapas de la vida.
17	7.3 Inclusión socio-laboral.
18	4.3 Infraestructura sostenible (gestión del impacto ambiental en oficinas y centros de atención).
19	8.5 Investigación científica en salud humana.
20	6.4 Publicidad y Marketing responsable.
21	7.2 Intervención en políticas públicas ligadas a salud y bienestar.
22	4.1 Economía Circular (reciclaje y reutilización de materiales).
23	4.5 Movilidad sostenible.
24	4.4 Integración de criterios ambientales en productos y servicios.
25	6.2 Compras sostenibles. (Priorización de proveedores según criterios socio-ambientales).
26	7.3 Cooperación con instituciones de la sociedad civil (Apoyo y co-generación de programas sociales).
27	4.6 Preservación de la biodiversidad en zonas donde opera.
28	4.2 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y Huella de carbono.

## 04.4.

### Diálogo con Grupos de Interés

Nuestra naturaleza es cooperativa y conversacional. Trabajamos de manera continua en la revisión de los canales de comunicación que nos conectan con los públicos de interés para asegurar la fluidez, coherencia y bidireccionalidad de los mensajes.

Abogamos por procesos comunicacionales eficientes y de calidad que permitan desarrollar, y fortalecer, los vínculos comprendiendo la diversidad de perspectivas a la vez que la importancia de una visión común.

Grupo de interés	Canal de comunicación
<b>Asociados</b>	Asambleas Generales Ordinarias. Encuestas online y telefónicas. NPS (Net Promote Score). Correos electrónicos. Sitio web y chatbot. Redes sociales. Notificaciones por App de autogestión. App de Asociados. Portal de autogestión de asociados. Newsletter.
<b>Colaboradores</b>	Conexión Avalian. Encuentros virtuales y presenciales. Actividades de formación y desarrollo. Encuestas Clima Laboral. Instancias de feedback. Encuesta online. Correos electrónicos. Plataforma de gestión del conocimiento.
<b>Grupo Asociativo</b>	Asambleas Generales Ordinarias. Correos electrónicos. Encuestas online. Reuniones en comisiones. Encuentros virtuales y presenciales.
<b>Agencias y Cooperativas</b>	Asambleas Generales Ordinarias. Correos electrónicos. Encuestas online. Canal exclusivo de contacto. Encuentros virtuales y presenciales. Redes sociales. Sitio web y chatbot.

Grupo de interés	Canal de comunicación
<b>Proveedores y prestadores</b>	Correos electrónicos. Encuestas online. Canal exclusivo de contacto. Encuentros virtuales y presenciales. Redes sociales. Sitio web y chatbot. Portal de autogestión Proveedores. Portal de autogestión Prestadores.
<b>Comunidad</b>	Correos electrónicos. Encuestas online. Encuentros virtuales y presenciales. Redes sociales. Sitio web y chatbot. Gacetillas de prensa.
<b>Medios de comunicación y prensa</b>	Correos electrónicos. Encuestas online. Redes sociales. Sitio web. Gacetillas de prensa. Cobertura en medios.
<b>Cámaras, sindicatos y organismos regulatorios y de gobierno</b>	Participación en mesas de trabajo e iniciativas. Reuniones periódicas y de comisiones directivas. Correos electrónicos.



**230.814**  
asociados



**956**  
colaboradores



**472**  
agencias  
y cooperativas



**50**  
Centros de Atención



**146.847**  
prestadores

# 05.

## Nuestra Cadena de valor

 Inicio

 Menú

 5.1. Colaboradores

 5.2. Asociados

 5.3. Agencias y Cooperativas

 5.4. Prestadores y Proveedores

# 05.1.

## Colaboradores

Cada persona porta una esencia que se potencia a la hora de trabajar en equipo. Es por eso que cultivamos un entorno de articulación y crecimiento profesional para nuestros colaboradores a través de principios, políticas e iniciativas concretas, alineando su accionar a los objetivos de la organización y promoviendo el desarrollo de talentos.

 Personas

 Género

 Diversidad etaria

 Rotación del período

 Remuneración total promedio

 Relación laboral

2023/2024

956

colaboradores

 68% (647)  32% (309)

 17%  71%  13%

<30 años 30-50 años +50 años

 248 altas  204 bajas

\$ 1.140.831

 98%  2%

Contrato a tiempo indeterminado

Pasantes

2022/2023

912

colaboradores

 64% (587)  36% (325)

 15%  72%  13%

<30 años 30-50 años +50 años

 340 altas  223 bajas

\$ 342.144

 98%  2%

Contrato a tiempo indeterminado

Pasantes

## Desarrollo organizacional

Es nuestra responsabilidad identificar, estimular y fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores para asegurar el éxito de nuestros equipos. Durante este período enfrentamos el desafío de adaptar nuestros procesos y prácticas a un contexto complejo e incierto manteniendo nuestra cultura organizacional y, a la vez, ofrecer una propuesta atractiva como marca empleadora.

Nos enfocamos en implementar nuevas propuestas o mejorar las ya existentes en pos de reforzar todo el proceso por el que atraviesa una persona desde que se incorpora al equipo. Las políticas diseñadas para consolidar relaciones laborales justas y transparentes incluyen su posibilidad de revisión y adaptabilidad a necesidades emergentes, así como contemplan el estilo de vida de cada persona más allá de su trabajo, ofreciendo beneficios relativos a formación y profesionalismo, salud, finanzas, ocio, vínculos y afectos, etc.

Contamos con el Dossier del Colaborador, un instrumento de gran valor empleado en el proceso de inducción. Este documento reúne lo establecido en el Código de Ética, el Manual de Buenas Prácticas, así como políticas generales, procesos de Recursos Humanos y beneficios corporativos.

Nuestra cultura de gestión humana se enfoca en:

- Talento comprometido con los valores cooperativos
- Liderazgo centrado en las personas
- Capacitación y desarrollo
- Políticas que valoran el desempeño
- Marca empleadora positiva



## Principales ejes de nuestras políticas de RRHH

Eje	Características	Indicadores 2023 -2024	Indicadores 2022 -2023
<b>Empleo</b>	Promovemos el Job Posting priorizando candidatos internos para nuevas vacantes.	<b>76</b> colaboradores cambiaron de puesto  <b>14</b> pasantes gracias al programa “Planta tu Futuro” en articulación con universidades	72 colaboradores cambiaron de puesto.
<b>Compensaciones</b>	Escala salarial de 9 categorías.  Remuneraciones variables según desempeño y gratificaciones extraordinarias.  Nueva implementación del Proyecto Valuación de Puestos.	<b>226,31%</b> incremento salarial en el período	101,35 % incremento salarial en el período.  230 puestos fueron valuados quedando activos 167 que fueron distribuidos a 9 categorías de compensaciones.
<b>Inducción</b>	Proceso de 3 etapas: Presentación general. Inducción específica. Seguimiento. Entrevista y evaluación a los 90 días. Se anexó inducción al Grupo Cooperativo junto a las otras entidades.	<b>298</b> personas inducidas	375 personas inducidas.
<b>Beneficios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura médica gratuita. Posibilidad de adicionar al grupo familiar.</li> <li>- Reincorporación gradual para madres.</li> <li>- Nacimientos: Programa “Comienzos” que acompaña a nuevas familias con tarjetas para canjear en +150 marcas.</li> <li>- Licencia por paternidad extra de 12 días corridos.</li> <li>- Licencias por finalización de carrera.</li> <li>- Cobertura médica para personal jubilado: 5 años sin cargo y luego al 50% de la cuota base.</li> <li>- Programa anual de vacunación.</li> <li>- Ayuda económica por situaciones especiales. De 1 a 4 sueldos netos según antigüedad.</li> <li>- Wellhub. Posibilidad de adicionar al grupo familiar.</li> <li>- Día de cumpleaños libre.</li> <li>- Modalidad híbrida 3x2</li> <li>- Almuerzo incluido para personal imposibilitado de modalidad híbrida.</li> </ul>	<b>15</b> licencias parentales (12 madres y 3 padres)  <b>\$855.600</b> en tarjetas de regalo por nacimiento  <b>165</b> personas con vacuna antigripal  <b>224</b> personas con jornadas 100% presencial acceden al beneficio de almuerzo  <b>15</b> personas gozaron del beneficio de día por finalización de carrera	17 licencias parentales (10 madres y 7 padres).  \$300.000 en tarjetas de regalo por nacimiento.  217 personas con vacuna antigripal.  226 personas con jornadas 100% presencial acceden al beneficio de almuerzo.

**Great  
Place  
To  
Work<sup>®</sup>**

**Certified**

DIC 2023–DIC 2024

ARG

TM

Implementamos la Encuesta de Clima “Great Place to Work” (GPTW) para monitorear y mejorar nuestro ambiente laboral, manteniendo la certificación internacional y reforzando nuestro compromiso con el bienestar y la satisfacción de nuestros colaboradores. Obtuvimos un 74% superando el promedio de 65% lo que nos ubica en el ranking de los mejores lugares para trabajar de Argentina. Además, nos destacamos en justicia, compañerismo y equipo.



# Diversidad y Género

La diversidad es un valor clave para humanizar aún más la dinámica empresarial alentando perspectivas frescas, creativas e innovadoras. Somos responsables de asegurar la posibilidad de acceso de todas aquellas personas formadas y capacitadas para cumplir roles sin reparar en estereotipos que condicionan el desarrollo profesional.

Somos conscientes del rol que cumple el ámbito empresarial en la promoción de la igualdad de género y nos comprometemos a seguir profundizando y tomar medidas concretas para identificar, prevenir y corregir desigualdades dentro de nuestra organización, enfocándonos en asegurar la equidad en todos los niveles y reduciendo, entre otras cosas por ejemplo, la brecha salarial.

En el marco del Día Internacional de la Mujer llevamos a cabo la charla: “De invisibles a Plateadas: la Revolución de la madurez femenina”, sobre la evolución de la mujer en las últimas décadas y su impacto en la sociedad. Fue presentada por la comunicadora Flora Proverbio.

	2023-2024		2022-2023	
Área	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Consejo Administrativo</b>	20% (2)	80% (8)	20% (2)	80% (8)
<b>Mesa Directiva</b>	20% (1)	80% (4)	20% (1)	80% (4)
<b>Gerencias</b>	20% (2)	80% (8)	23% (2)	77% (7)
<b>Mandos medios</b>	42% (33)	58% (45)	39% (27)	61% (43)
<b>Operativa</b>	71% (612)	29% (256)	67% (558)	33% (273)



Disponemos de beneficios, para nuestros colaboradores y sus familias, que se ajustan a necesidades en línea con la equidad, y considerando la importancia de la corresponsabilidad en tareas de cuidado:

Reincorporación gradual para madres: propiciar un retorno gradual y equilibrado entre la vida familiar y laboral para las madres. Una vez finalizada la licencia por ley se abre la posibilidad de retornar con jornada reducida de 6 horas, incluida la hora de lactancia, hasta los 6 meses del bebé.

Licencia por paternidad extendida: fomentar la corresponsabilidad en el cuidado de hijos. Se otorga una licencia especial de 12 días corridos, con goce de sueldo, con posibilidad de adicionar 2 días hábiles, indicados por Ley.

Además, contamos con un Manual de Comunicación cuyo objetivo es construir un lenguaje en línea con nuestra identidad, compartido por todo el equipo y aplicable a los mensajes tanto internos como externos. En él se definen los modos de aplicar un discurso coherente, empático y simple asumiendo la responsabilidad y sensibilidad del tema central que nos vincula a todos nuestros grupos de interés: la salud.

Decidimos evitar el uso de palabras con género en el sujeto tácito reordenando las oraciones, en la medida de lo posible, para que sean más neutras; así como en las encuestas de clima se integran, además de Femenino/Masculino, las opciones "Sin categorizar" y "Prefiero no aclararlo" a decisión de cada persona.



# Comunicación interna

El intercambio interno que fomentamos se caracteriza por ser transparente, y cercano buscando consolidar los vínculos entre nuestros colaboradores. Entendiendo la diversidad estructural de nuestra empresa, y el potencial de la digitalización, en el 2021 incorporamos Conexión Avalian, una red social interna que permite generar conversaciones y conexiones significativas para el trabajo en, y entre, equipos. Su objetivo es ofrecer una solución digital para unificar gestiones, difundir información y fortalecer la cultura organizacional mediante la interacción que propone la plataforma.

A partir de la experiencia de uso, y en función de las demandas, realizamos cambios en pos de optimizar su rendimiento. En el último período se efectivizó una de las modificacio-

nes más importantes hasta el momento. En primer lugar se creó un espacio por cada Gerencia facilitando una mejor segmentación de la información de pertinencia para cada equipo. En segunda instancia se trabajó en una estrategia de contenidos, alineada con los objetivos de la plataforma, que contó con una propuesta visual renovada.

Se destaca la sección Comunidad Avalian conformada por todos los usuarios. En este espacio, además de los mensajes publicados por Comunicaciones y Desarrollo de Talentos, las personas tienen la posibilidad de generar su propio contenido, genuino y más descontracturado, alentando la interconexión de un ecosistema de personas tan diverso.

## 1264

de colaboradores  
registrados en la plataforma

## 1252

de colaboradores  
se mantienen activos

### Nuestro modelo de comunicación es conversacional con base en:

- Comunicar de manera empática, ágil y simple.
- Reflejar la Cultura Corporativa y los valores.
- Fortalecer la cercanía y afianzar los vínculos.
- Facilitar el acceso y alcance de los mensajes.
- Potenciar nuestra marca integral y como marca empleadora.



## Reconocimientos

### **Premio Mercurio - Caso "Mi bici tu Bici Movilidad sustentable"**

Con orgullo recibimos, por tercera vez, este reconocimiento, otorgado por la Asociación Argentina de Marketing, por la campaña "Mi Bici Tu Bici - Movilidad Sustentable", en la categoría de Prepagas Médicas. A través de esta campaña respaldamos la movilidad pública y más ecológica promoviendo un hábito saludable para el bienestar.

### **Premio Latam Digital - Caso "Plan Inteligente"**

En la 11va edición de los premios Latam Digital, impulsados por Interlat, recibimos el 2do lugar en Mejor Campaña de Marketing 360° por "Plan Inteligente" que presenta al Plan Integral como una alternativa que se adapta a diversas necesidades y capacidades económicas. Esta campaña fue una pieza clave en la difusión de mensajes empáticos y responsables que respondieron a las demandas y efectos generados por la coyuntura.

Su enfoque en la flexibilidad sugiere una mentalidad abierta y cercana a la audiencia, fomentando una mayor equidad en el acceso a servicios de salud.

### **Employee Experience Awards 2023 - Best Employee Experience Program**

Recibimos el premio otorgado por Go Integro, empresa que potencia la cultura organizacional de sus clientes, en la categoría Best Employee Experience Program por nuestra estrategia rebranding y comunicación interna, a partir de Ava nuestra colaboradora virtual. El reconocimiento estuvo enfocado en el proceso de reconstrucción de la cultura organizacional mediante el uso de nuevas herramientas en la plataforma Conexión Avalian y la permanencia en el tiempo de Ava como nexos entre la organización y sus colaboradores.

### **Premio APSAL 2023 - Proyecto Voluntariado RSE**

Hacia fines del 2023, recibimos un premio, otorgado por la Asociación de Profesionales de Salud y Alimentos, en la categoría Inclusión Deportiva por el Programa llevado a cabo en el Club Provincial de Rosario en el marco de nuestro voluntariado de RSE. El proyecto consiste en abrir las puertas del club a niños de escuelas para que puedan practicar básquet además de generar un espacio de contención y motivación para ellos a través de la asistencia de voluntarios de Avalian.



# Desempeño

El Plan de Evaluación anual mide la eficiencia, el crecimiento y la calidad del desempeño de las personas en línea con su desarrollo profesional dentro de nuestra organización. Es una herramienta sumamente valiosa para determinar metas, lineamientos y planificar las particularidades de cada área.

Las evaluaciones las realiza un/a Superior/a de cada posición y bajo supervisión de un/a Responsable jerárquico de quien evalúa. Las mismas implican un proceso que incluye instancias de entrevistas, validación, control y cierre para la posterior publicación de los resultados.

Se evalúan aptitudes inherentes al puesto, competencias relativas a la contribución personal, relaciones interpersonales y la gestión y coordinación de equipos de trabajo, destacando habilidades y reconociendo oportunidades de mejora.

	2023-2024	2022-2023
Evaluaciones realizadas en el ejercicio	653	804
Evaluaciones que cumplieron el proceso completo	422	648

# Capacitación y Desarrollo

Asumimos el compromiso de construir un entorno de crecimiento para nuestros colaboradores e incentivar una actitud proactiva en ellos. Realizamos un relevamiento para identificar necesidades de formación en cada área y diseñar un Plan de Capacitación Anual cuyo objetivo es estimular el desarrollo de nuevas habilidades y aptitudes de cada persona.

Hacia el final del período se llevaron a cabo más de 14.000 horas de capacitación con un índice de satisfacción de 9.25/10.

Nuestra política de Job Posting anima la postulación de colaboradores para nuevas oportunidades laborales dentro de Avalian. En este período el 24% de las vacantes fueron cubiertas por talento interno.

Reforzamos el Plan de Talento, vigente desde el período anterior, destinado a los mandos medios y gerencias. La finalidad es entrenarlos en capacidades de liderazgo para asumir responsabilidades ante nuevos desafíos, anticipando nuestras necesidades de crecimiento y futuras transformaciones en Avalian. Participaron 84 colaboradores y abarcaron un total de 786 horas, 9.36 horas en promedio cada uno.

## “El valor de lo compartido”

En la actualidad la convivencia intergeneracional, no sólo en el ámbito social sino en todos los escenarios posibles, es habitual. Diferentes matices de costumbres, maneras de desenvolvimiento y concepciones se entrecruzan en los equipos de trabajo y demandan un abordaje consciente para asegurar una brecha generacional lo más reducida posible durante toda la intervención en la empresa.

El valor de lo compartido es una iniciativa dirigida a un grupo de personas seniors, en edad jubilatoria, para acompañarlos a pensar, diseñar y construir la reinserción a la etapa que viene en sus vidas. Se dividió en 2 módulos virtuales y 1 presencial: “Salud Física y emocional”, “Gestión Financiera” y “Diseño de Vida y Longevidad Positiva”.

La jornada presencial, moderada por Flora Proverbio y su equipo, consistió en proporcionar tips y herramientas que puedan contribuir a concretar proyectos, sensibilizar sobre la importancia de la motivación y el desafío de atravesar plenamente nuevas vivencias. La experiencia fue muy enriquecedora con un fuerte impacto positivo en los empleados que terminan su etapa laboral formal en Avalian.



## Además, en el marco de Capacitación y Desarrollo llevamos adelante:

Programa de inducciones en Cultura Avalian, Procesos y Calidad, Legales, Financiera, Infraestructura y Comercial y Comunicación Corporativa.

Escuela Avalian (unificación de las Escuelas de Ventas y Gestión del Asociado del período anterior para instalar un lenguaje común y una visión integral).

Programas de Liderazgo.

Talleres de Educación Financiera.

Talleres de actualización en habilidades blandas y técnicas.

Diplomados por especialidad.

Seguridad informática.

Charlas sobre cuestión de género.

Programa de inducciones en Cultura Avalian, Procesos y Calidad, Legales, Financiera, Infraestructura y Comercial y Comunicación Corporativa.

Escuela Avalian (unificación de las Escuelas de Ventas y Gestión del Asociado del período anterior para instalar un lenguaje común y una visión integral).

Programas de Liderazgo.

Talleres de Educación Financiera.

Talleres de actualización en habilidades blandas y técnicas.

Diplomados por especialidad.

Seguridad informática.

Charlas sobre cuestión de género.

	2023-2024	2022-2023
Horas de capacitación	14.863	11.752
Índice de satisfacción	9.6	9.1
Promedio horas de formación por empleado.	14	12

## Salud y seguridad

Nuestro compromiso con la salud acapara cuidar de quienes conforman nuestros equipos. Por eso, llevamos adelante una modalidad de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo diseñada para asegurar un entorno físico y emocionalmente saludable y resguardado.

Implementamos un sistema de Higiene y Seguridad en todos los Centros de Atención del país caracterizado por su rigor, minuciosidad y meticulosidad. Profesionales especializados realizan monitoreos y capacitaciones regularmente para asegurar la correcta ejecución de los procedimientos reglamentarios. Además, se recorren los diferentes espacios para identificar potenciales peligros, evaluar los riesgos e investigar las causas de accidentes e incidentes laborales.

Durante el período se registró sólo 1 accidente laboral (0,1%) de riesgo leve, que fue abordado con las consideraciones correspondientes, reduciéndose significativamente el total del período anterior (7 accidentes, 1%).

Fomentamos el cuidado de la salud de nuestros colaboradores mediante campañas de vacunación o campañas preventivas como lo es el simulacro de evacuación. De manera complementaria ofrecemos una serie de beneficios diseñados para promover el bienestar de nuestros colaboradores fuera del ámbito laboral. Entre estos beneficios se incluye Wellhub, una plataforma que brinda acceso a una amplia red de gimnasios y actividades enfocadas en el bienestar físico, y también reintegro en ópticas.



# 05.2.

## Asociados

Es nuestro deber respetar los derechos de los asociados en lo relativo al cuidado de la salud y proponer una oferta diversificada, flexible y clara, con base en la calidez de la atención, garantizando la mejor relación de valor costo/beneficio para ellos. Trabajamos constantemente en la optimización de nuestros procesos para ofrecer un servicio cada vez más eficiente y de mejor calidad.

## Políticas de Gestión

Generar un vínculo empático que nos permita entender cada situación desde la perspectiva del asociado.

Asegurar que la recepción de las solicitudes de cada asociado sean derivadas a quien corresponda para que reciba la respuesta y/o solución adecuada.

Propiciar un ambiente de atención cálido y confortable.

Detectar las expectativas y percepciones que nuestros asociados tienen acerca de nuestros servicios.

Aplicar una cultura proactiva de prevención y/o anticipación de potenciales conflictos.

Promover soluciones digitales, ágiles y simples, para la atención del asociado.



# Nuestros asociados

	23/24	22/23	Variación %
Cantidad de Asociados al Inicio del Ejercicio	222.954	199.495	11,76%
Cantidad de Asociados al Cierre del Ejercicio	230.814	219.322	5,24%
Cantidad de Hombres al cierre	115.709	108.717	6,43%
Cantidad de Mujeres al cierre	115.105	110.605	4,07%

## Población según edad

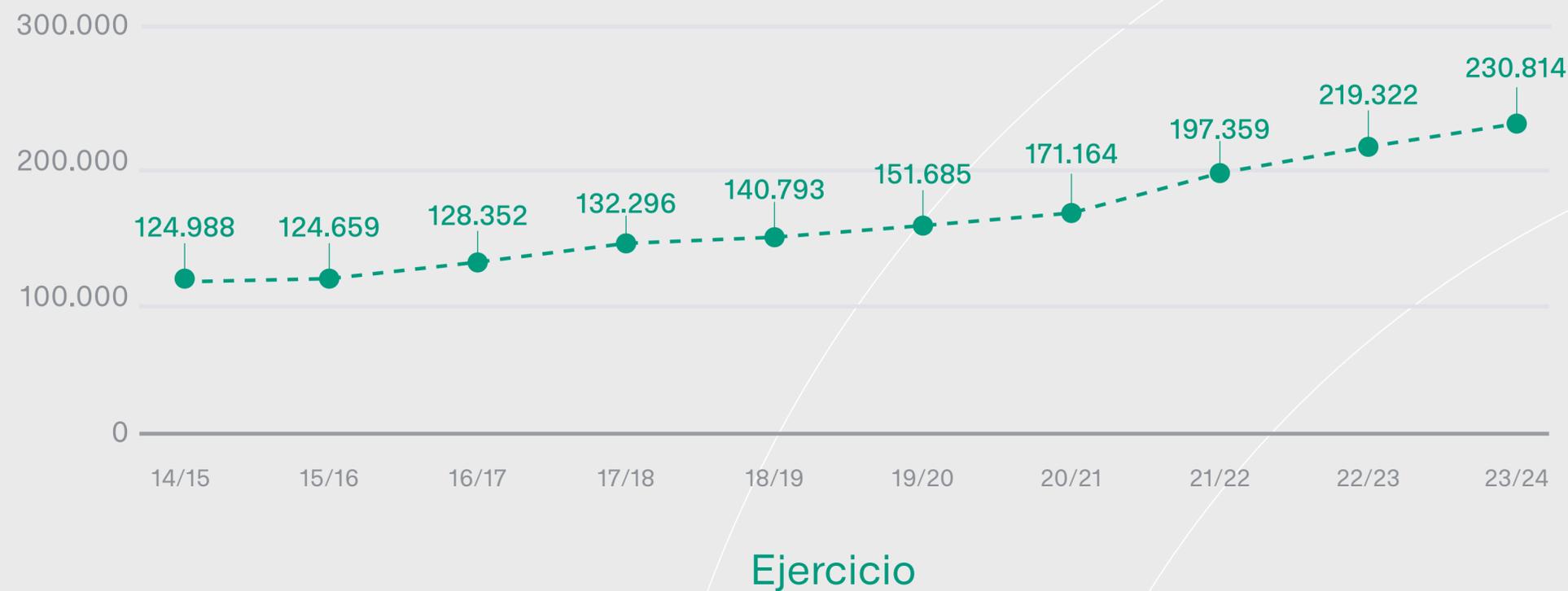
- 0 a 18 años	62.544	60.769	2,92%
- 19 a 35 años	67.898	65.582	3,53%
- 36 a 54 años	69.149	64.045	7,97%
- 55 o más	31.223	28.926	7,94%

## Años de antigüedad

- Menor de 5	136.535	126.038	8,33%
- De 5 a 10	29.115	35.177	-17,23%
- De 10 a 20	40.597	34.849	16,49%
- Más de 20	24.567	23.258	5,63%



Población



A pesar de haber transitado un período condicionado por las contingencias del contexto, y también internas, logramos adaptarnos a las necesidades de un mercado dinámico y complejo apaciguando los impactos recesivos tanto para nuestros asociados como para la actividad.

Al cierre del ejercicio nos encontramos con un total de 230.814 asociados (+5,24%)



## Asociados por Provincia

Jujuy  
+13,89%

Salta  
+4,07%

Tucumán  
-30,16%

Catamarca  
-60%

Sgo. del estero  
+43,03%

La Rioja  
0%

San Juan  
+20,49%

Córdoba  
+1,23%

San Luis  
+8,44%

Mendoza  
+46,15%

La Pampa  
-14,04%

Neuquén  
-6,55%

Formosa  
+8,54%

Misiones  
-12,27%

Chaco  
+2,38%

Corrientes  
-3,83%

Santa Fe  
-0,60%

Entre Ríos  
-0,53%

Capital Federal  
+41,59%

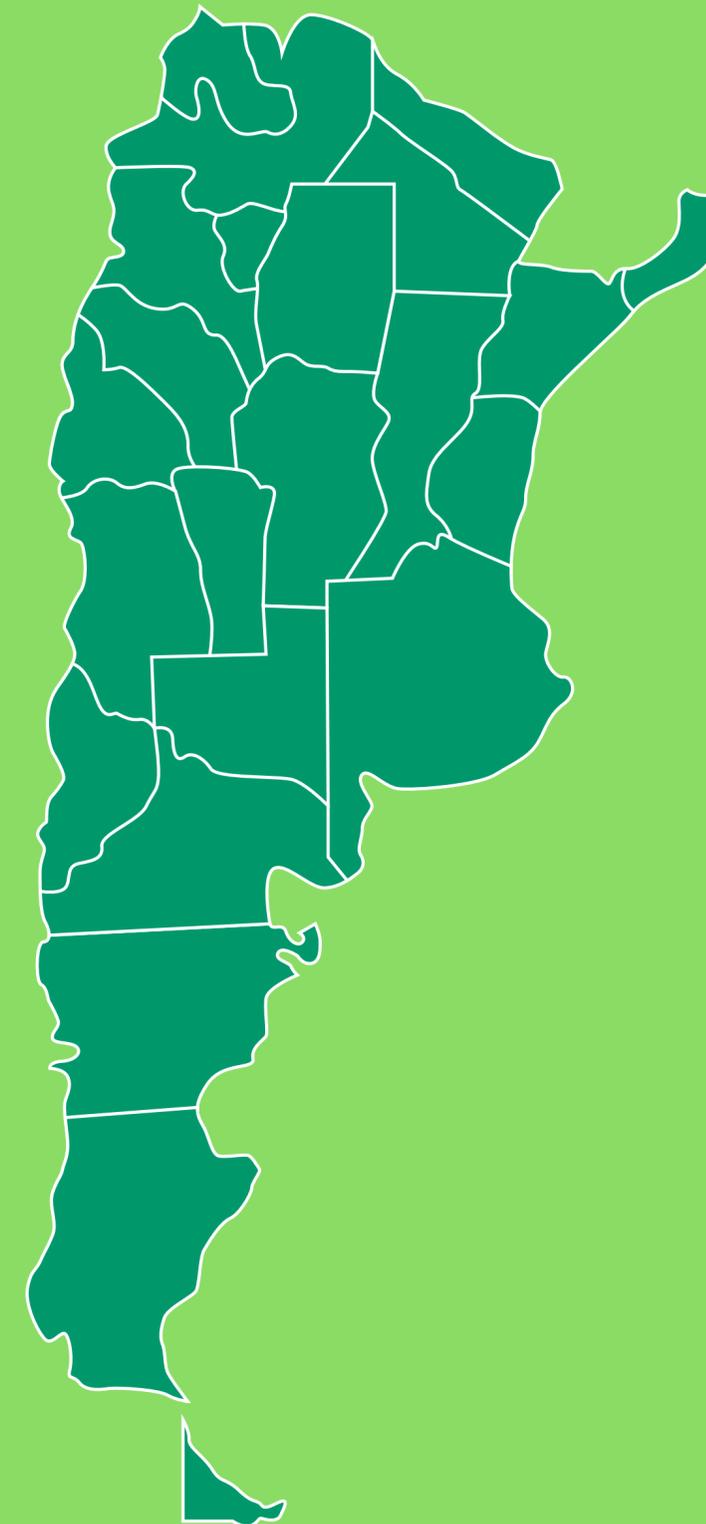
Buenos Aires  
+12,30%

Río Negro  
-3,83%

Chubut  
-5,11%

Santa Cruz  
-31,38%

Tierra del Fuego  
+63,64%



## Nuestros segmentos

A. Obligatorio Directo (OBLDIR): asociado en relación de dependencia o monotributista que tiene la posibilidad, a través de una obra social contratada por Aca Salud, de que consideren sus aportes como parte cancelatoria de la factura emitida a su nombre .

B. Obligatorio Directo por Empresa (OBLEMP): asociado en relación de dependencia o monotributista que tiene la posibilidad, a través de una obra social contratada por Aca Salud, de que consideren sus aportes como parte cancelatoria de la factura emitida a nombre de la empresa/empleador.

C. Voluntario Directo (VOLDIR): asociado que decide contratar los servicios de Aca Salud en forma directa abonando íntegramente la factura emitida a su nombre.

D. Voluntario por Empresa (VOLEMP): asociado que decide contratar los servicios de Aca Salud en forma directa emitiendo la factura a nombre de una empresa que la abona íntegramente.

E. Derivados de Tercero (DTCAP): asociado de Obras Sociales, Mutuales u otras, que tercerizan su obligación prestacional a través de Aca Salud por convenio previo.

	23/24	22/23	Variación %
<b>Población según segmentos</b>			
OBLDIR	88.109	71.829	22,66%
OBLEMP	32.782	31.572	3,83%
VOLDIR	88.479	101.103	-12,49%
VOLEMP	4.417	4.137	6,77%
DTCAP	17.027	10.681	59,41%
<b>Población según plan</b>			
AS100	5.945	4.569	30,12%
AS110	728	801	-9,11%
AS204	88.285	94.228	-6,31%
AS200	38.871	38.215	1,72%
AS200SC	5.940		
AS300	30.983	50.214	-38,30%
AS300P	17.494		
AS400	12.937	13.316	-2,85%
AS500	1.645	1.746	-5,78%
PMO	25.432	13.477	88,71%
Otros	2.554	2.756	-7,33%

# Impacto en la salud

Nuestro compromiso trasciende la cobertura médica; buscamos educar a nuestros asociados en una actitud proactiva para la gestión del cuidado de su salud. Poner a disposición información certera y confiable es un pilar fundamental que nos corresponde como empresa de Medicina Prepaga.

Preservamos la salud de las personas en todas las etapas de la vida. Nos sentimos orgullosos de haber acompañado a más de 2,000 personas gestantes y brindar cobertura para más de 11,000 nacimientos. Además, contamos con distintos programas que acompañan necesidades personales como el Programa de Salud Reproductiva que asistió a más de 25.000 asociados y el Programa de Reproducción Asistida que fue un apoyo invaluable para 237 asociados en su deseo de planificación familiar.



A partir de un enfoque integral trabajamos en las diferentes aristas del cuidado de la salud, desde el servicio que brindamos hasta las herramientas e iniciativas que proponemos para minimizar riesgos y mejorar la calidad de vida.

Compartimos información relevante a través de diferentes canales, siempre validados por referentes especializados en la temática, a través de un Newsletter, contenido en Redes Sociales, etc. Además, convocamos a jornadas y charlas en distintas comunidades según la pertinencia del tema a tratar.

## Vacunación

La enfermedad producida por el mosquito *Aedes Aegypti*, coloquialmente conocida como dengue, fue un grave problema de salud pública en Argentina, quintuplicando los casos de octubre de 2023 a mayo 2024 respecto a temporadas anteriores.

En este marco la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) aprobó, desde noviembre de 2023, la vacuna Qdenga sobre la cual se demostró una eficacia tanto para la prevención de la enfermedad como para su tratamiento. Sin contar con reglamentación por parte del Ministerio de Salud decidimos incorporarla al vademécum, con cobertura parcial, para que pueda ser adquirida bajo prescripción médica en las zonas de mayor contagio.

526

asociados recibieron la vacuna  
contra el dengue

Además llevamos a cabo la campaña anual de  
vacunación antigripal para reducir el riesgo de  
esta enfermedad y sus complicaciones.

2914

asociados recibieron  
vacuna antigripal





## Programa Amanda

575

asociados adheridos  
al programa

Durante el ejercicio continuó vigente el Programa Amanda, diseñado para mejorar el control de pacientes diabéticos. Consiste en un asistente virtual que se comunica por WhatsApp con los pacientes en tiempo real y sin la necesidad de instalar una aplicación ni aprender ningún procedimiento nuevo.

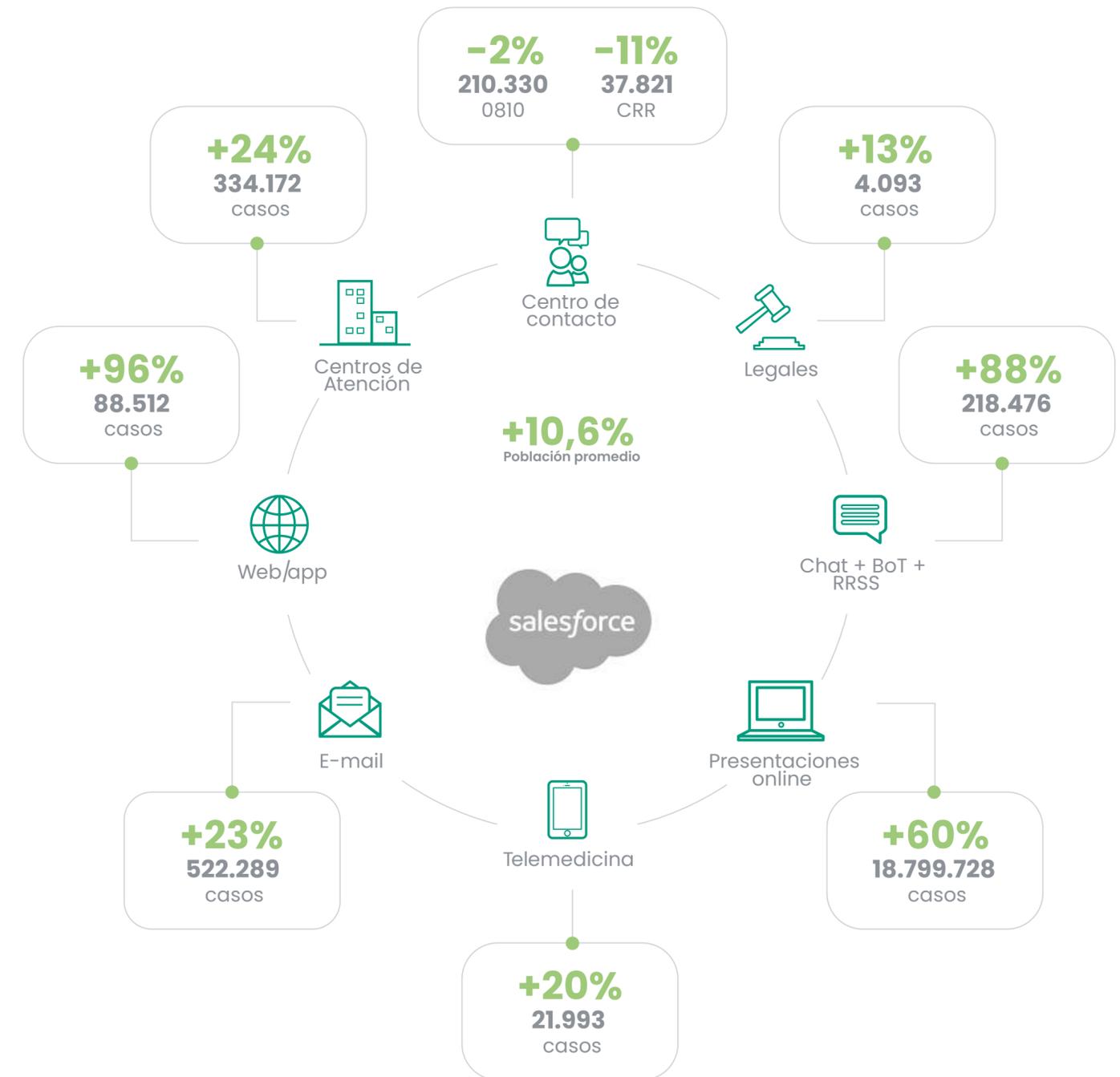
Es un servicio personalizado, ágil y simple que ofrece consultas virtuales con especialistas en diabetes, asesoramiento nutricional, acceso al panel de monitoreo, confección de órdenes y recetas y comunicaciones de interés sobre el cuidado de su salud.

# Calidad de Atención

El vínculo con nuestros asociados continúa en el centro de la toma de decisiones. Entendiendo a Avalian como un ecosistema es imprescindible contemplar la omnicanalidad para garantizar la trazabilidad de los procesos comunicacionales.

Gracias a un eficiente desempeño de los canales digitales y presenciales optimizamos la atención de los casos, respecto al ejercicio 2022-2023, incrementando entre un 10% y 90% el rendimiento dependiendo el caso, como se muestra en el siguiente gráfico.

Ofrecemos una diversidad de canales, tanto digitales como presenciales, para que cada asociado pueda contactarse, desde donde sea que esté, de la manera más adecuada. La consultas desde nuestra app experimentó un crecimiento cercano al cien por ciento respecto del período anterior, evidenciando la eficiencia de esta vía digital y reafirmando nuestro compromiso de ampliar el alcance sin comprometer la calidad del servicio.



# Indicadores de calidad: SLA y NPS

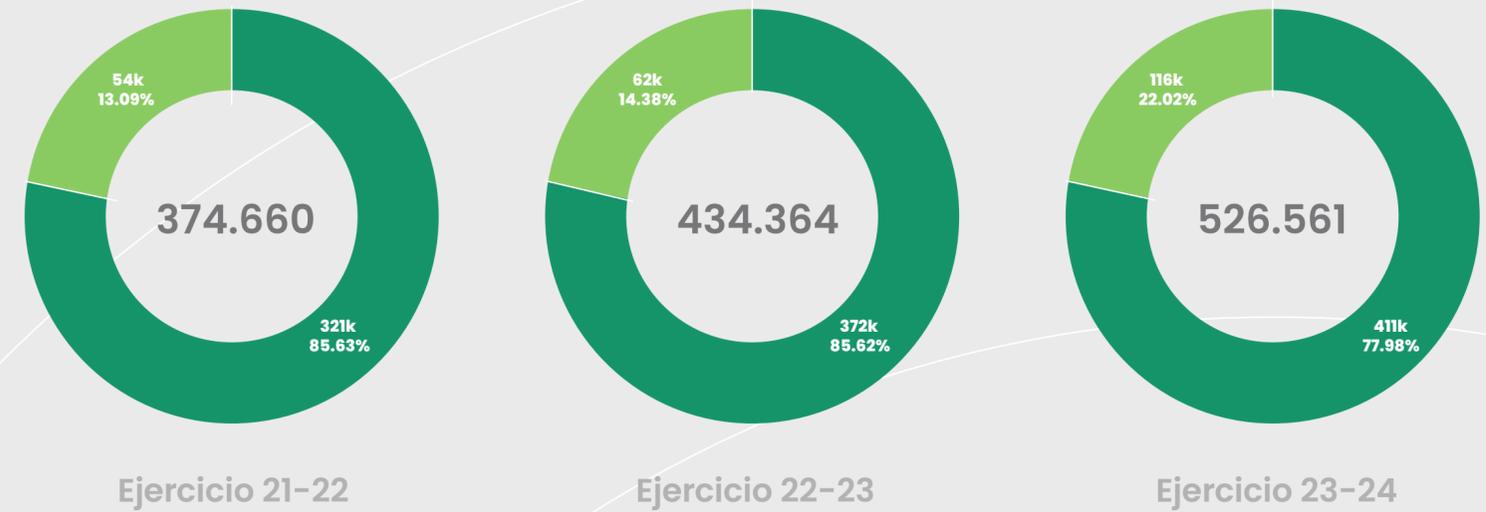
La medición del rendimiento de nuestros procesos es clave a la hora de definir e implementar mejoras en vistas de ofrecer un servicio de mejor calidad considerando la importancia de los tiempos de respuesta y resolución de trámites relativos al cuidado de la salud. Aplicamos dos indicadores para monitorear el nivel de servicio a nuestros asociados detallados a continuación.

El SLA (Acuerdo de Niveles de Servicio) mide el tiempo de respuesta de trámites solicitados a través de la plataforma Salesforce. Durante el ejercicio se emitieron 526.561 órdenes que representa un incremento del 21% respecto del período anterior, con un cumplimiento de SLA del 77,98%.

El NPS (Net Promoter Score) permite conocer el nivel de lealtad de los asociados en función de la recomendación de los servicios. En nuestro caso es transaccional, cada asociado responde en función de trámites recientemente realizados y según el nivel de recomendación que asigne se define como promotor, neutro o detractor.

Por ejercicio se llevan a cabo 4 mediciones. En este caso las dos primeras realizadas en julio y octubre de 2023 mantuvieron niveles de años anteriores. La de enero de 2024 se vio afectada por las demoras derivadas del ciberataque sufrido en noviembre de 2023 que provocó el retraso tanto en la atención como en la gestión de los pedidos de asociados. El sondeo de abril de 2024 arrojó una mejora notable. No obstante, el indicador anual registró una disminución pronunciada en comparación con años anteriores.

## Cantidad de registros por ejercicio



## Evolutivo medición NPS

Ejercicio 22/23  
**31,91**

Ejercicio 23/24  
**12,51**



# Retribución cooperativa

Los asociados contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática. Habitualmente reciben una compensación limitada, si la hay, sobre el capital entregado como condición de ser asociado y asignan los excedentes para todos, o alguno, de los siguientes fines: el desarrollo de su cooperativa, el beneficio de los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo de otras actividades aprobadas por los asociados.

Según la Alianza Cooperativa Internacional, el Valor Agregado Cooperativo (V.A.C.) refiere a un concepto ampliado de excedente que calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa y muestra cómo se reparte entre los diferentes agentes implicados.

## Categorización:

- V.A.C. distribuido al potencial humano: representa los distintos beneficios que Avalian le brinda a los colaboradores, a los asociados y a los agentes.
- V.A.C. distribuido a la comunidad: refleja el importe que Avalian destina a la comunidad en concepto de impuestos y tasas, o por actividades que, enmarcadas en lo institucional, demuestran el compromiso social con la comunidad.

Diferenciación de tipos de Valor Agregado Cooperativo:

- Visibilizado: que surge de los datos aportados por la contabilidad.
- Invisibilizado: que se genera por la propia actividad que realiza la cooperativa, que no se ve reflejado en la contabilidad tradicional y que significa un beneficio que se traduce en ahorro para los asociados y/o es generador de riquezas en la región.

	2023-2024	2022-2023
<b>VAC Potencial Humano</b>		3.527.982.659
<b>VAC Sector Financiero</b>		510.622.728
<b>VAC Comunidad</b>		4.031.445.929
<b>VAC Asociados</b>		68.011.818
<b>VAC Patrimonio</b>		-



Provincia	2022-2023			2021-2022			Variación	
	Cooperativas Asociadas ACA	Agencias	Total	Coop ACA	Asoc	Agencias		Total
BUENOS AIRES	33	87	120	34		75	109	-0,83%
CAPITAL FEDERAL	-	11	11	-		8	8	9,09%
CHACO	-	6	6	-		5	5	16,67%
CHUBUT	-	7	7	-		8	8	57,14%
CÓRDOBA	14	53	67	15		49	64	40,30%
CORRIENTES	-	3	3	-		3	3	33,33%
ENTRE RÍOS	7	12	19	9		10	19	10,53%
FORMOSA	-	1	1	-			0	0,00%
LA PAMPA	3	9	12	3		9	12	0,00%
MENDOZA	-	1	1	-			0	800,00%
MISIONES	1	7	8	1		2	3	0,00%
NEUQUÉN	-	7	7	-		6	6	14,29%
RIO NEGRO	1	12	13	1		12	13	7,69%
SALTA	-	2	2	-		2	2	50,00%
SAN JUAN	-	1	1	-			0	200,00%
SAN LUIS	-	2	2	-		3	3	200,00%
SANTA CRUZ	-	3	3	-		2	2	33,33%
SANTA FE	34	92	126	34		82	116	7,94%
SGO. DEL ESTERO	-	1	1	-		1	1	-100,00%
TUCUMAN	-	2	2	-		2	2	-100,00%
Suma total	93	319	412	97		279	376	14,56%

# 05.3.

## Agencias y Cooperativas

Las agencias y cooperativas son socias estratégicas para nuestra gestión, potenciando el desarrollo de la organización y permitiendo proyectar la integración regional. Las mismas conforman el canal de venta indirecto que representó el 26% de las ventas del período.

En este ejercicio los esfuerzos estuvieron puestos en transformaciones significativas sobre procesos y sistemas para facilitar la gestión integral de las agencias como lo es la aplicación web que nuclea la tramitación de ventas y administración. Además, creamos "Modo Avalian" una jornada que permitió transmitir a nuestros agentes los objetivos y valores de la empresa. Este evento permitió un mayor nivel de compromiso fidelizando y generando sentido de pertenencia, a través de la cercanía, con más de 30 agencias.

A través de las 377 agencias y 95 cooperativas consolidadas a lo largo del país, junto al canal online y la venta directa, incrementamos nuestra masa de asociados en un 5,24% respecto al período anterior.



PRESTADORES POR PROVINCIA	2023-2024	2022-2023	Variación anual
BUENOS AIRES	31713	42783	-25.87%
CATAMARCA	121	111	9.01%
CAPITAL FEDERAL	831	748	11.10%
CHACO	3532	3268	8.08%
CHUBUT	2367	2772	-14.61%
CÓRDOBA	27231	23541	15.67%
CORRIENTES	2968	2822	5.17%
ENTRE RÍOS	7696	7147	7.68%
FORMOSA	2419	2282	6.00%
JUJUY	1959	1795	9.14%
LA PAMPA	2210	1606	37.61%
LA RIOJA	13	9	44.44%
MENDOZA	3783	2318	63.20%
MISIONES	3254	3140	3.63%
NEUQUÉN	2408	2889	-16.65%
RIO NEGRO	3652	3298	10.73%
SALTA	6680	6286	6.27%
SAN JUAN	2444	4276	-42.84%
SAN LUIS	1906	1888	0.95%
SANTA CRUZ	569	323	76.16%
SANTA FE	29377	24691	18.98%
SGO.DEL ESTERO	1408	1352	4.14%
TIERRA DEL FUEGO	83	87	-4.60%
TUCUMAN	8223	7559	8.78%
<b>Total general</b>	<b>146847</b>	<b>146991</b>	<b>-0.10%</b>

05.4.

## Prestadores y Proveedores

Nuestra cadena de abastecimiento se conforma de prestadores, proveedores de insumos médicos y otros proveedores operativos. El segmento de prestadores lo integran instituciones, centros médicos, clínicas, sanatorios, hospitales, colegios, asociaciones y federaciones que nuclean a profesionales médicos independientes.

Por nuestra naturaleza federal establecemos relaciones con prestadores de todas las provincias y priorizamos la cercanía geográfica en la contratación de otros proveedores, de servicios y productos, en cada centro que lo requiera.

Durante el ejercicio, la gestión prestacional estuvo marcada por la creciente inflación que produjo que las negociaciones arancelarias sean mensuales. Hasta julio de 2023, el Estado en su rol de regulador aplicó una fórmula de índice combinado para determinar el aumento de cuota y su vigencia. En este ejercicio el porcentaje a trasladar al prestador fue establecido directamente. A pesar de ello el diálogo se efectuó en un marco de total acuerdo y sin conflictos.

El 248,68% del aumento autorizado fue derivado al prestador.



# Enfoque de gestión con Prestadores y Proveedores

A la hora de trazar relaciones de negocio con Prestadores y Proveedores disponemos principios que permiten asegurar el profesionalismo, y mantener la coherencia, del intercambio:

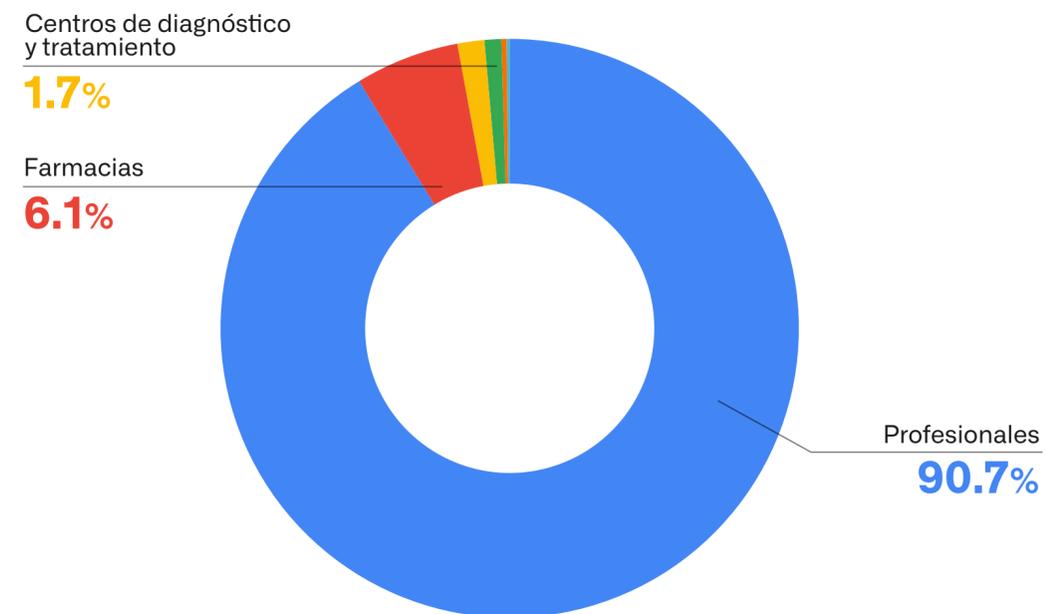
01. Construimos vínculos asociativos recíprocos, humanizados y alineados a nuestra identidad cooperativa.

02. Promovemos el diálogo con entidades financieras para generar un espacio de negociación estratégico basado en el respeto.

03. Desarrollamos redes prestacionales y de insumos médicos asistenciales, sólidas, priorizando criterios de eficiencia.

05. Establecemos mecanismos de actuación proactivos que garanticen la atención al asociado cuando se dificulte sostener las redes antedichas.

## Clasificación de prestadores



**146.847**

Prestadores

Expandimos nuestra red para conectar con más personas y ser más federales

Santa Cruz

**+ 76.16%**  
prestadores vs 22/23

Mendoza

**+ 63.20%**  
prestadores vs 22/23

La Rioja

**+ 44%**  
prestadores vs 22/23



# 06.

## Gestión con impactos positivos

 Inicio

 Menú

 6.1. Comunicación

 6.2. Campañas y Marketing

 6.3. Ciberseguridad e Innovación digital

 6.4. Ética y Transparencia

# 06.1.

## Comunicación

Construimos mensajes que inspiren a protagonizar un mundo más justo, inclusivo y sostenible.

La comunicación, cuando es clara, simple y bidireccional, permite consolidar los vínculos con nuestros grupos de interés de manera amena y respetuosa. A través de todas las acciones de difusión y promoción sobre nuestra marca, la institucionalidad y los servicios, apelamos a información confiable y transparente.

En un contexto en el que la digitalización toma protagonismo, centramos la estrategia de comunicación en optimizar nuestros canales y herramientas digitales, externas e internas, para aprovechar mejor el potencial de cada uno y tratando de humanizar el contacto virtual a través de un lenguaje amigable y cercano.



# 06.2.

## Campañas y Marketing de impacto

Diseñamos y ejecutamos campañas de comunicación y acciones de Marketing que, además de cumplir los objetivos comerciales y de reputación, promuevan impactos positivos en las personas y el entorno.



## Deporte e iniciativas saludables

Abogamos por el deporte como articulador, que potencia el compromiso, valora el trabajo en equipo y promueve el esfuerzo y la superación, con la actividad física y la salud como estandarte. Por eso, generamos alianzas con instituciones, de reconocida trayectoria y también con pequeños clubes regionales, que buscan en la colaboración de terceros un instrumento para impulsar su labor social y deportiva, convirtiéndonos en partícipes de dicho desarrollo en lugares donde operamos.

### Sponsoreo

Club Atlético Boca Juniors

Renovamos el acuerdo con Boca Juniors, por 3 años consecutivos, siendo la cobertura médica oficial del equipo de fútbol de primera división. En línea con esta alianza que destaca la importancia de la cobertura médica en deportistas de alto rendimiento, se desprende la campaña Familia Bocuense, enfocada en los hinchas del club. La misma enfatiza el espíritu de unión y comunidad entre los seguidores del club logrando reflejar sentido de pertenencia y vitalidad, tanto para ellos como para nuestros asociados, con el cuidado de la salud como eje central.

Club Atlético River Plate

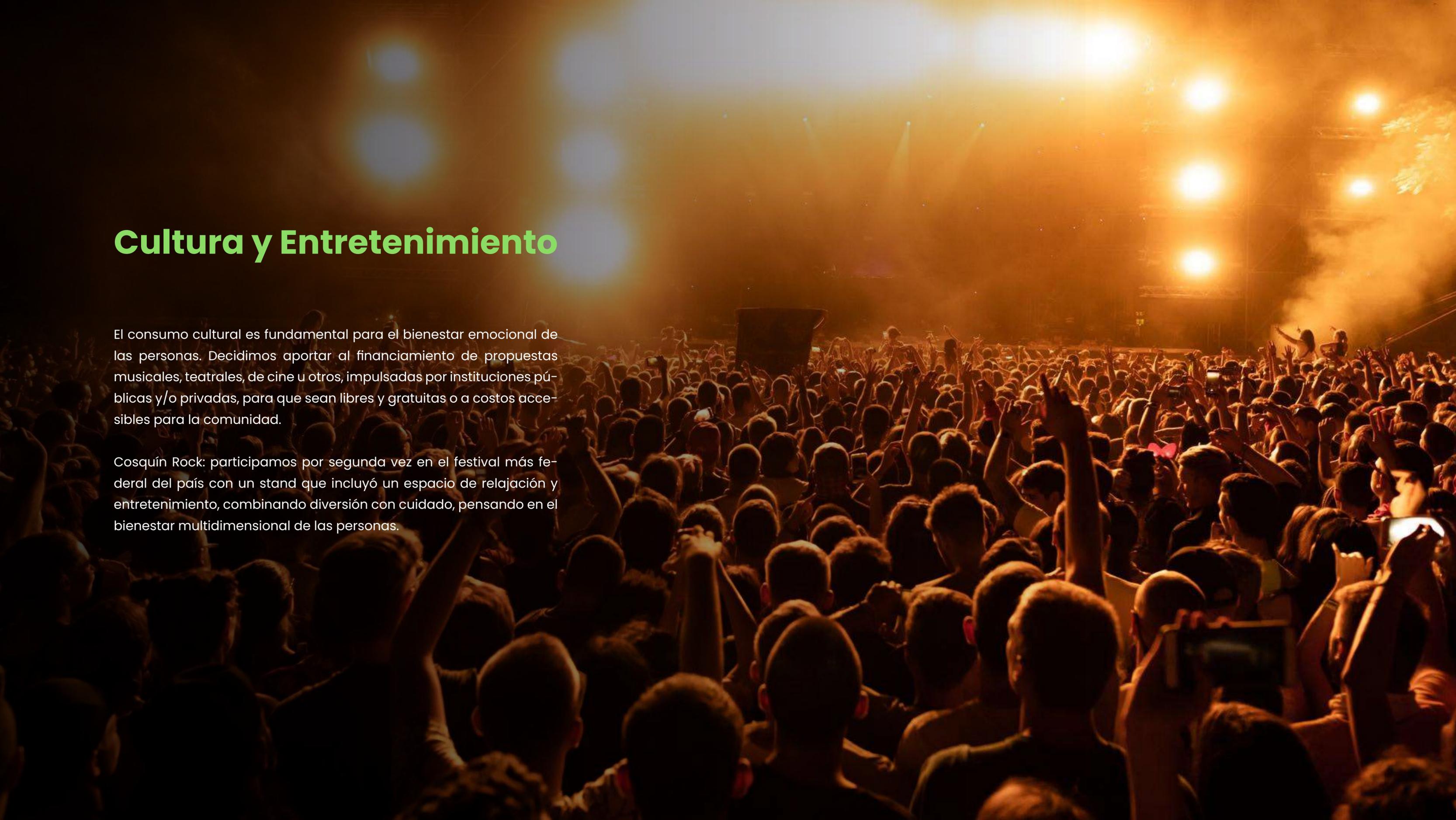
Para redoblar la apuesta con la salud y el deporte, gestamos, por primera vez un acuerdo de 3 años con el Club Atlético River Plate para brindar cobertura médica, y otras acciones de sponsoreo, al equipo de fútbol masculino de primera división



# Cultura y Entretenimiento

El consumo cultural es fundamental para el bienestar emocional de las personas. Decidimos aportar al financiamiento de propuestas musicales, teatrales, de cine u otros, impulsadas por instituciones públicas y/o privadas, para que sean libres y gratuitas o a costos accesibles para la comunidad.

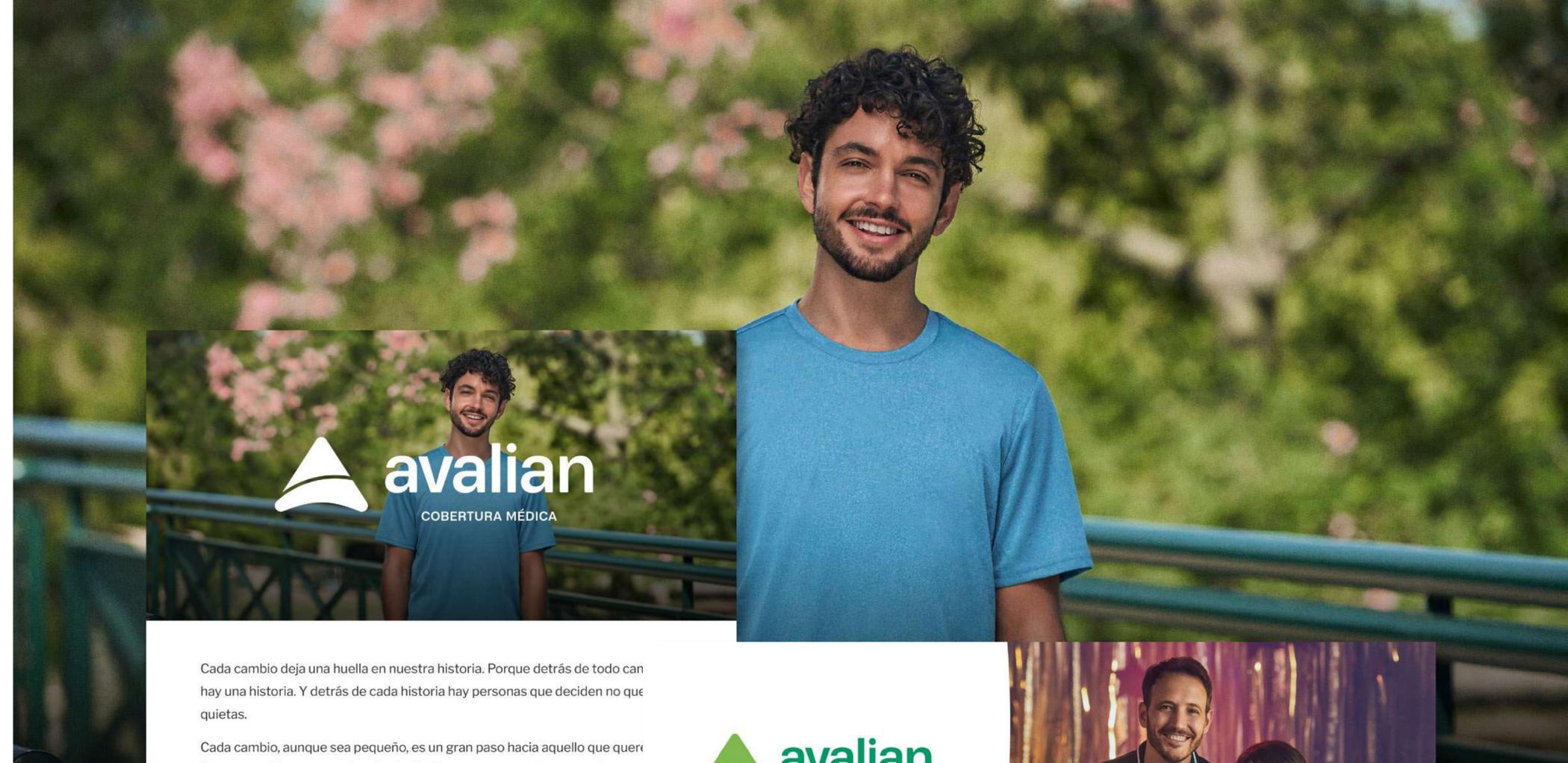
Cosquín Rock: participamos por segunda vez en el festival más federal del país con un stand que incluyó un espacio de relajación y entretenimiento, combinando diversión con cuidado, pensando en el bienestar multidimensional de las personas.



# Campañas destacadas

## “Con vos en cada pequeño gran cambio” / “Con tu empresa en cada pequeño gran cambio”

Esta campaña propone un impacto significativo en diversas áreas clave. En el ámbito social, destaca la importancia de acompañar a las personas en un mundo en constante transformación. Al centrarse en cómo los cambios afectan las vidas de los individuos, la campaña promueve una mayor empatía y comprensión hacia las diferentes etapas y desafíos que enfrentan las personas. Esto refuerza nuestro vínculo con la comunidad, creando un sentido de apoyo y confianza al mostrar un compromiso genuino con el bienestar y la adaptación a las nuevas necesidades sociales.



Cada cambio deja una huella en nuestra historia. Porque detrás de todo cambio hay una historia. Y detrás de cada historia hay personas que deciden no quedarse quietas.

Cada cambio, aunque sea pequeño, es un gran paso hacia aquello que queremos llegar a ser. Y en ese camino, desde Avalian, queremos estar presentes.

Porque la vida se trata de cambiar. Animate a lo nuevo con la tranquilidad y confianza de que contás con una prepaga que te acompaña siempre, estés donde estés, hagas lo que hagas.



Con vos en cada pequeño gran cambio.



## Voces que transforman

El objetivo de la campaña fue generar espacios de interconexión, ligados al estilo de vida de las personas y que, directa o indirectamente, inciden en el desarrollo de una vida saludable. Se planificaron encuentros, para nuestra comunidad de asociados, con especialistas y referentes de temáticas puntuales, y de interés, en un ambiente descontracturado y cercano permitiendo la conversación, las preguntas y el intercambio.

Se llevaron a cabo dos encuentros. El primero, en la ciudad de Rosario, sobre vínculos saludables y sexualidad, de la mano de la Dra. Bárbara García, especialista en sexualidad, ginecóloga y obstetra; y uno más en Corrientes, donde se abordó la comunicación positiva, el lenguaje y las emociones puestas en juego a la hora de ser consecuente con los sentimientos y la toma de decisiones en el día a día, a cargo de María Semilla, diseñadora e ilustradora.

+de 150 personas inscriptas

## Reconocimiento de marca

Implementamos un estudio para monitorear diferentes indicadores que hacen a la salud marcaría de Avalian en el mercado. Se destaca el indicador de conocimiento de olas, evaluado hacia el final de los semestres de cada ejercicio. En este caso crecimos un 36% sobre el período anterior, posicionándonos 7mos en ranking de empresas y resaltando los atributos de empresa moderna, innovadora, flexible, y con óptimas propuestas de gestiones online.



Experiencia

Voces que transforman

Ascensor  
per piso

**María Semilla**  
Vínculos positivos  
y emociones



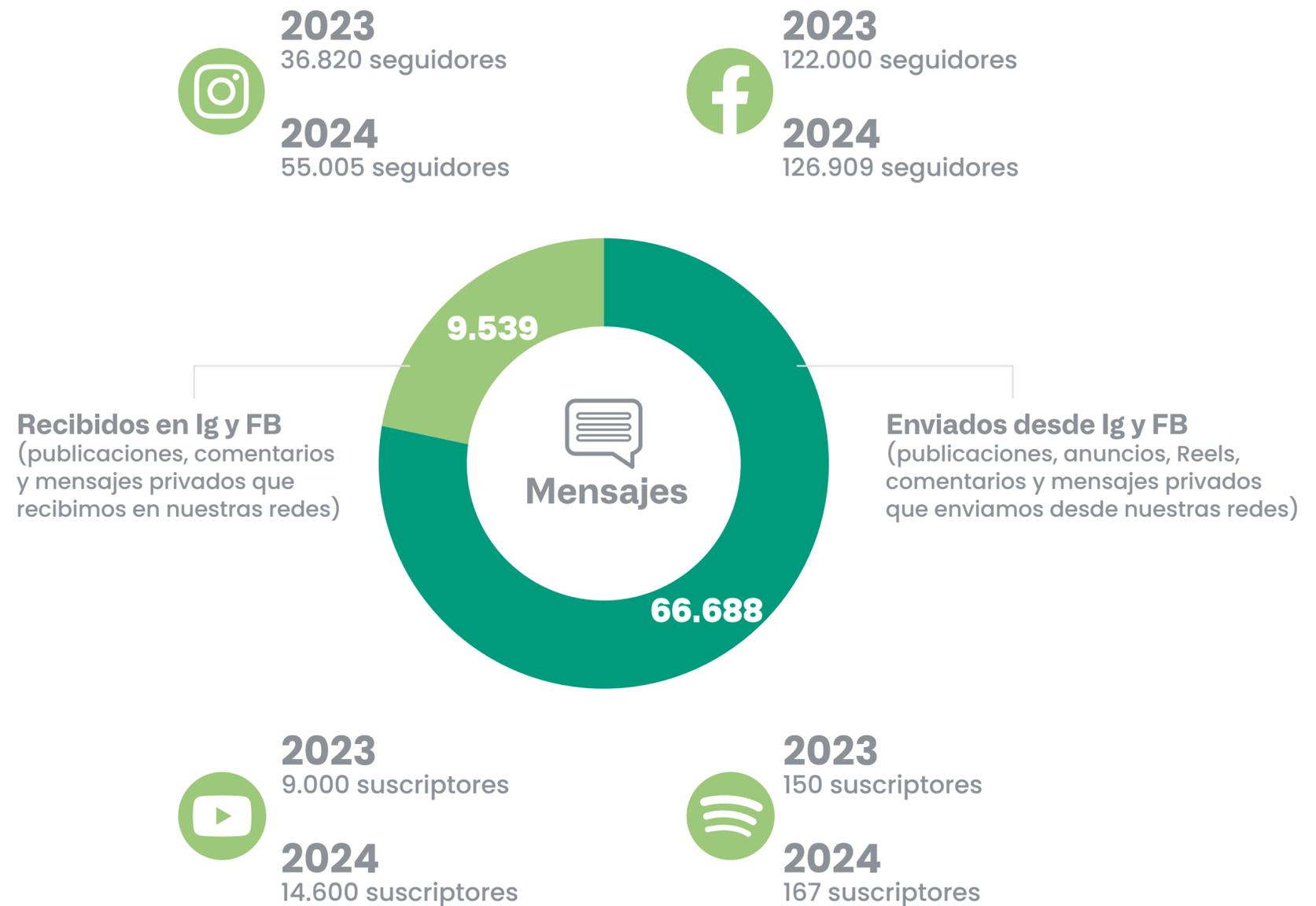
## Comunidades en redes Sociales

La estrategia de contenidos para Redes Sociales está centrada en la difusión de contenido sobre salud y bienestar, aprovechando las dinámicas propias de las plataformas para poner a disposición información de valor con impacto y dinamismo.

Al final del ejercicio migramos de Social Studio a Sprout Social para optimizar algunos procesos permitiéndonos, a través de una posición más activa, segmentar consultas a través de etiquetas para una interacción más fluida, vincular directamente los mensajes de asociados a Salesforce para respuestas rápidas y personalizadas.

Durante el ejercicio 23/24 alcanzamos un total 196.676 seguidores, en todas nuestras Redes Sociales.

Se destaca el crecimiento de la comunidad de Instagram registrando un aumento de 18.180 seguidores (36.8%)



# 06.3.

## Ciberseguridad e innovación digital

El vínculo con nuestros asociados está en el centro de nuestra gestión, y con el objetivo de brindarles más y mejores servicios, en este último período afianzamos la atención enfocados en la omnicanalidad, para favorecer la transparencia en el proceso y la trazabilidad interna de las gestiones.

De esta manera, respecto al período anterior, logramos incrementar la cantidad de trámites atendidos entre el 35% y 63% para los principales canales de atención digitales (e-mail, web, app, bot, chat y redes sociales). Esta evolución se correlaciona con el crecimiento de la población y en particular con la efectividad de las respuestas que brindamos por cada canal.



## PROMOVEMOS LA INNOVACIÓN DIGITAL

Hacia fines de octubre nuestra institución sufrió un ciberataque dejándonos inconexos de la red de prestadores, y afectando la prestación de nuestros servicios. Se puso plena atención y competencias operativas en la solución de este problema, restaurando los principales prestadores Médico-Sanatoriales, Bioquímicos y Farmacéuticos en 48 horas.

Resaltamos la solidaridad y entendimiento de muchos prestadores que, rápidamente, acompañaron nuestros urgentes pedidos que, en varios casos, implican modificaciones a nivel de procesos y sistemas. Esto demuestra el vínculo sólido que construimos día a día.

Una vez solucionado el problema, trabajamos en la restauración de nuestro centro de datos con un enfoque especial en la seguridad de la información.

En primer lugar, implementamos nuevas herramientas de gestión que nos permiten mejorar los estándares de control sobre los datos de la empresa; medir el nivel de exposición de nuestras aplicaciones y dispositivos, y tomar, automáticamente, acciones preventivas frente a fallas, vulnerabilidades o detecciones anómalas en la red.

Además, rediseñamos nuestra red de datos mejorando su segmentación en lo relativo a sistemas y accesos, y estableciendo perfiles de seguridad de usuarios que limitan el acceso únicamente a los sistemas debidamente autorizados.

### App ágil y dinámica

Credencial digital para todos los planes

### Atención online

**+825.000**

casos atendidos por web/app, email y chat/Bot/RRSS

**+41%**

variación anual

**21.994**

consultas de telemedicina

**+20%**

variación anual

### Digitalización

**73%**

de asociados descargaron nuestra app

### Lanzamiento

E-commerce Farmava  
(10.800 usuarios y 110 ventas)

### Sistemas

de gestión y análisis de datos vía Salesforce, QlickSense, Fortinet ZTNA y Trend Vision One.

### Mejoras

en digitalización de procesos

- App para Agencias, proceso de venta 100% digital
- Credencial digital para todos los planes
- Autogestión de cobranzas para asociados
- Automatización gestión de reintegros
- Sitio web exclusivo para empresas
- Optimización Salesforce

### Programa Amanda

Solución digital e innovadora para mejorar el control y seguimiento de nuestros asociados con Diabetes.

**575**

asociados enrolados al programa



# 06.4.

## Ética y Transparencia

Abogamos por gestiones responsables, transparentes y sostenibles, transversales a todos nuestros grupos de interés. Es por eso que trabajamos en la revisión y el fortalecimiento de los estándares de confidencialidad y credibilidad acompañando nuestros cambios y evolución con la exigencia que demandan.

Normativa que rige la confección de nuestros propios principios

Convención Interamericana contra la Corrupción.

Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (Leyes Argentina N° 17.008 y 18.056).

Guía de Buenas Prácticas sobre Control Interno, Ética y Cumplimiento de Normas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2010).

Lineamientos de la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA).

Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas de Argentina (Ley N° 27.401).

Ley de Régimen de Cooperativas de Argentina (Ley N° 20.337).

Lineamientos de la Oficina Anticorrupción de Argentina.

Código de Gobierno Societario de la Comisión Nacional de Valores (CNV) de la República Argentina.

Resolución General 797/2019 del mencionado Órgano.

Todos estos documentos de valor, como el Manual de Comunicación, Código de Ética y Conducta y el Manual de Buenas Prácticas, conforman el Dossier del Colaborador que incluye procedimiento y políticas generales sobre vínculos externos, relaciones internas, beneficios y compensaciones.

Además se confeccionaron otros documentos, complementarios a los mencionados, para fortalecer los estándares propuestos y contar con lineamientos claros, concretos y determinantes para el accionar diario. Las directrices están alineadas a los principios generales de Avalian y a la estrategia de sostenibilidad.

Política anticorrupción.

Política de género, diversidad, inclusión y antidiscriminación.

Política de investigaciones y sanciones.

Política de relación con terceros.

Política de patrocinados, donaciones, regalos y obsequios.

Valores

Respeto

Libertad de acción

Confidencialidad

Trato justo y equitativo

Protección de la privacidad

Cumplimiento legal

Contamos con una política de patrocinios, donaciones, regalos y obsequios donde se especifica que no está permitido aceptar presentes, o recibir atenciones, que desvirtúen la relación comercial. Procuramos evitar que las mismas sean interpretadas como una retribución generadora de obligaciones o compromisos. Esta política aplica a todos los colaboradores independientemente de la posición o nivel jerárquico que ocupen.

El 100% de los colaboradores atraviesan un proceso de inducción y se comprometen con un accionar respetuoso de los principios que caracterizan a Avalian.



## Acceso a la Información

El acceso a la información es fundamental para una gestión responsable y transparente por lo que ponemos a disposición de la comunidad nuestros informes de Balances Sociales anteriores.

### Cumplimiento normativo y reglamentario

Respetamos las normativas que dispone, y regula, la Superintendencia de Servicios de Salud, dependiente del Ministerio de Salud Nacional. Durante este período se efectuaron nuevas reglamentaciones, para el funcionamiento de las empresas de medicina prepaga, en el marco de la Ley 26.682, detalladas a continuación:

Resolución 2400/2023: aprobación de cláusulas mínimas para contratos de planes integrales entre entidades de medicina prepaga y usuarios.

Resolución 2407/2023: autorización a las EMP a fijar cuotas diferenciales de un mismo plan considerando cláusulas concretas.

DNU 70/2023: desregulación del mercado de la salud, eliminación de las autorizaciones para aplicar aumentos, y posibilidad de inscripción de las EMP en el Registro Nacional de Obras Sociales (RNOS).

Decreto 171/2024: modificación del artículo 17 del Anexo del Decreto 1993/11, permitiendo a las EMP aplicar aumentos durante el contrato en proporción igual para todos los afiliados.

Resolución 201/2024: fijación de plazo mínimo de permanencia de 12 meses en el Agente del Seguro de Salud elegido por el afiliado.

Nuestra perspectiva institucional tiene base en políticas de confianza, respetuosas y éticas. Para nosotros es primordial asegurar el cumplimiento normativo e institucional y trabajamos diariamente por ello, atravesando con profesionalidad e integridad los desafíos presentes de este período en particular.

### Políticas de Legales y RRHH

01. Detectar la casuística potencialmente conflictiva para abordarla de manera preventiva.

02. Promover un abordaje integral y horizontal que involucre a las otras áreas de la entidad a efectos de adoptar las resoluciones más costo-efectivas desde una perspectiva global.

03. Construir y consolidar un vínculo directo con los distintos organismos a través de la comparencia personal.

04. Administrar la conflictividad y favorecer la negociación, ofreciendo alternativas a la pretensión del eventual reclamante y evitando agudizar el conflicto con el mismo y su judicialización.

05. Hacer conocer la perspectiva institucional, en los ámbitos de participación.

06. Participar en foros y espacios que representen la actividad con enfoques similares.

07. Impulsar alianzas con entidades de interés estratégico para la empresa.



## Gestión de conflictos

Por la naturaleza de nuestro sector en general, y del contexto político y económico de este período en particular, afrontamos situaciones complejas con nuestros asociados. En este sentido, asumimos la responsabilidad de tratarlas a través de un diálogo cordial, la búsqueda de consenso, y aplicando un riguroso proceso de monitoreo y gestión de falseamientos de declaraciones juradas.

Relevamos un incremento del 32.86% de acciones de amparo iniciadas contra la entidad. El total de demandas fue de 279, contra 210 del ejercicio anterior. De estas acciones el 43.01% corresponde a reclamos sobre cobertura médica y el 56.81% restante fueron sobre afiliaciones.

Al cierre del ejercicio 90 amparos fueron cerrados, 20 de ellos a favor de nuestra empresa y 189 continúan en proceso.

Sobre reclamos ante Defensa del Consumidor recibimos 330 de los cuales 193 fueron cerrados y 135 continúan en proceso.

En los últimos años observamos un incremento de Falseamientos de la Declaración Jurada de Patologías Preexistentes que llegó a ascender hasta un 200%. Si bien es una problemática frecuente en el sector de financiadoras de la salud, en este período se redujo el porcentaje en un 2,75%.

Ante la detección de este tipo de acciones se aplica el Art. 9° de la Ley 26.682 que posibilita la baja del socio o su encuadre en un plan más oneroso.

	Acciones de Amparo	Reclamos ante Defensa del Consumidor	Falseamientos de Declaraciones Juradas
<b>2023-2024</b>	<b>279 (+32,86%)</b>	<b>330 (+114,19%)</b>	<b>2196 (-2,57%)</b>
2022-2023	210	154	2254
2021-2022	144	106	1400
2020-2021	89	67	971

Los resultados que presentamos en este apartado demuestran nuestro enfoque continuo en el desarrollo económico a largo plazo, que contempla los desafíos propios del contexto, y nos permite actuar con profesionalismo y resiliencia, siendo cuidadosos con nuestras operaciones.

Cerramos el ejercicio con un margen bruto de la actividad que se situó más de 4 puntos porcentuales por debajo del margen del ejercicio anterior. A pesar del contexto político-económico general y la actividad en particular, logramos mantener un patrimonio neto medido en moneda homogénea. Este es un parámetro significativo que refleja la solidez y sanidad de la empresa, siendo de relevancia tanto para la compañía como para sus asociados.

La cartera valorizada superó los \$28.000 millones y el resultado total generado por colocaciones transitorias ascendió a \$17.800 millones. Teniendo en cuenta los ingresos y egresos de fondos, logramos un rendimiento acumulado del 206% anual. Este desempeño reflejó una gestión eficiente que garantizó la liquidez y logró minimizar el impacto del entorno económico en el valor de los recursos de los asociados, pero estuvo alejado de igualar la evolución del índice general de precios que alcanzó una tasa interanual del 272%.

El crecimiento de la cartera permitió mantener la facturación en términos de moneda constante, con un incremento aproximado del 1,5%. Este crecimiento fue fundamental para contrarrestar el impacto del alto contexto inflacionario y la intervención del gobierno en la regulación de precios.

Por otro lado, a pesar de haber centrado esfuerzos significativos en la negociación de aranceles, la optimización de los tiempos de gestión y la simplificación del abordaje de un mayor número de prestaciones, no pudimos contener el incremento del costo prescricional interanual. Este desbalance refleja la necesidad de continuar implementando estrategias más robustas y sostenibles para el control de costos.

Durante este ejercicio se fortalecieron relaciones con prestadores, considerándolos socios estratégicos en la implementación de metodologías operativas más ágiles. En lo que refiere a Capital Cooperativo los asociados contribuyeron activamente al fortalecimiento de su estructura financiera. Esta participación aseguró una base de capital consistente y reforzó el sentido de pertenencia y colaboración entre los miembros.



# 07.

## Desempeño económico

 Inicio

 Menú

 7.1. Balance económico-financiero

# 07.1.

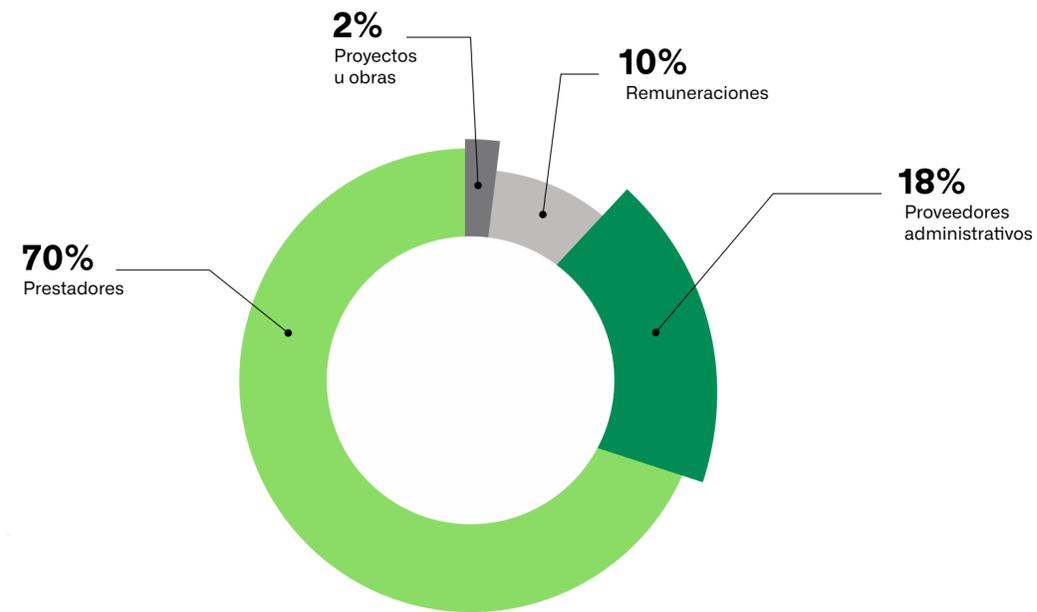
## Balance económico y financiero

### Inversiones financieras

Participamos en el desarrollo de unidades de negocio, afines a nuestra misión de financiamiento y salud, fortaleciendo nuestras conexiones y abordando oportunidades estratégicas en áreas relacionadas

	2023/2024	2022/2023
	<b>Valor Económico Directo Creado</b>	
Ingresos	\$ 207.153.010.450	\$ 54.933.639.794
	<b>Valor Económico Distribuido</b>	
Costos operativos	\$ 206.366.944.668	\$ 52.105.413.087
Salarios y beneficios de colaboradores	\$ 8.439.388.910	\$ 1.729.263.104
Actividades de inversión por compra de bienes de uso	\$ 487.656.334	\$ 252.169.514
Actividades de inversión en otras participaciones	\$ 510.176.346	\$ 657.830.445
Actividades de inversión por compras de propiedades de inversión	\$ 3.564.862.350	
Pagos al Gobierno (impuestos)	\$ 8.136.543.097	\$ 1.973.239.216
Total	\$ 227.505.571.705	\$ 56.717.915.366
	<b>Valor Económico Retenido</b>	
Superávit/Déficit	\$ (20.352.561.255)	\$ (1.784.275.572)





Comprendemos el potencial de contribución de las empresas para el desarrollo sostenible. Las estrategias de negocio actuales contemplan los impactos positivos que se pueden generar sobre el progreso social y el cuidado ambiental. Las iniciativas socio-ambientales que impulsamos, o en las que participamos, están regidas por la búsqueda de bienestar, un concepto vital para Avalian.

	2023-2024	2022-2023	Representación accionaria actual en % (2024)
ITAC Nephrology S.A	\$1.501.634.658	\$607.866.365	97,000%
Fideicomiso "Centro Médico Italia"	\$1.855.176.397	\$402.656.899	33,330%
La Segunda ART. S.A	\$750.840.300	\$198.668.545	0,945%
Fideicomiso "Hospital Español"	\$97.852.831	\$21.603.482	4,810%
Aca Valores S.A	\$226.356.526	\$20.686.132	5,000%
FERSI	\$168.629.210	\$18.277.588	4,050%
Crofabiotech SA	\$168.254.856	\$17.312.400	12,500%
Otras participaciones y cuotas societarias cooperativas	\$1.060.726	\$1.060.726	
<b>Total</b>	<b>\$4.769.805.504</b>	<b>\$1.288.132.137</b>	

# 08.

## Desempeño socio-ambiental

 Inicio

 Menú

 8.1. Impacto social y alianzas de cooperación

 8.2. Compromiso ambiental en progreso

# 08.1.

## Impacto social y alianzas de cooperación

Con foco en la salud, entendemos que podemos hacer nuestro aporte en la construcción de comunidades más sanas y sostenibles. Gestionamos vínculos con organizaciones del tercer sector que trabajan sobre diferentes problemáticas actuales, con la convicción de que las alianzas de cooperación fortalecen el capital social y el impacto positivo en las comunidades.



## Promoción de la salud

### Mujeres saludables

Llevamos a cabo la charla “Mujeres saludables” en San Nicolás. El encuentro tuvo como objetivo brindar información y herramientas de valor para la toma de decisiones conscientes sobre la salud. Los temas contemplaron alimentación, estrés, actividad física, chequeos médicos regulares y específicos, riesgo cardiovascular y datos epidemiológicos. Fue dirigida especialmente a mujeres ya que se detectó la necesidad de generar conversaciones sobre estos temas, no sólo por falta de información sino también, porque tienen el doble de probabilidades de padecer estrés y ansiedad graves que los hombres, de acuerdo con un estudio de 2016 publicado en la revista The Journal of Brain & Behavior.

### Voluntariado corporativo

Humanizamos las acciones impulsadas. Cada iniciativa desarrollada tiene un embajador Avalian, quien es representante directo de la institución, para consolidar nuestro aporte desde la participación activa y cercana.

El proyecto impulsado por el Club Atlético Provincial brinda un espacio de contención

y motivación para las infancias a través del deporte y la actividad escolar. En esta edición participaron niños y niñas de entre 7 y 9 años de la Escuela Latinoamérica N° 1267 y la Escuela República de Bolivia N° 610 que pudieron disfrutar prácticas de básquet junto al acompañamiento de voluntarios de nuestra institución.

### Alianzas institucionales

Trabajar en red, en eso creemos a la hora de aportar a comunidades más sostenibles. Establecemos alianzas de cooperación con instituciones, de diversa índole, cuyo fin sea expandir nuestra llegada a través de información y concientización en todo lo relativo al cuidado de la salud.

Amazonas

Cimientos

Club Atlético Provincial

Corazón Joven

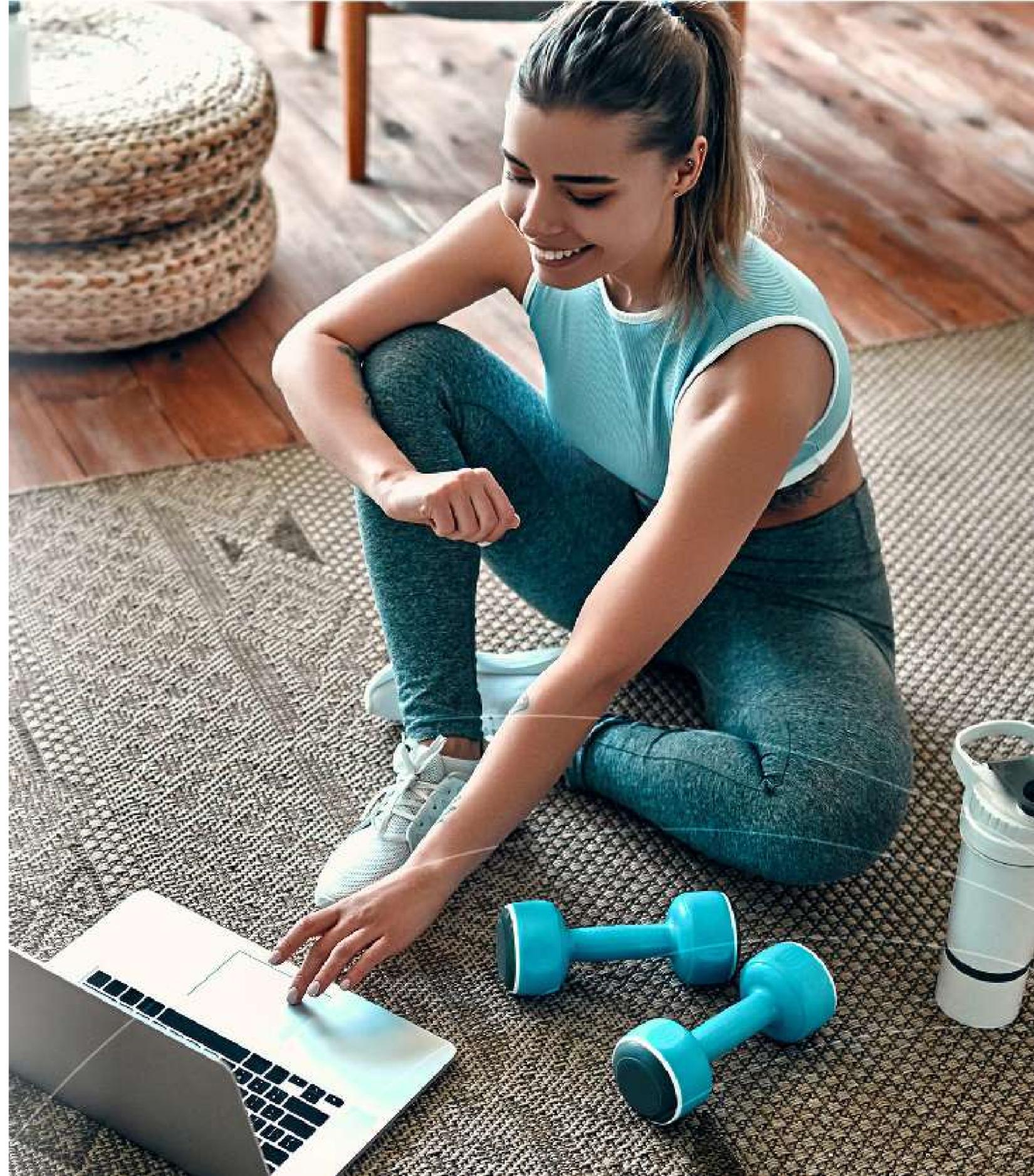
Junior Achievement

Municipalidad de Rosario

Nodo TAU

+40 niños y niñas fueron alcanzados por programas educativos impulsados por Avalian.

+20 colaboradores y colaboradoras participaron de los voluntariados corporativos.



# 08.2.

## Compromiso ambiental

Desde que incorporamos la visión de sostenibilidad a nuestra estrategia de negocio, el trabajo sobre el impacto ambiental va ganando territorio. En línea con nuestro compromiso de contribuir al desarrollo sostenible, de manera progresiva, sumamos acciones que promueven un uso y consumo responsable de recursos.

Nos enfocamos en generar comunicaciones y campañas de marketing responsable, contribuir a la movilidad sostenible y proyectar una infraestructura sostenible. Es nuestro objetivo a futuro, asumir el desafío de medir nuestra huella ambiental para ampliar nuestro compromiso ambiental en pos de un mejor desarrollo de nuestras actividades.

# Infraestructura sostenible

Durante el ejercicio 2023/24 llevamos a cabo la intervención de 1.300 m<sup>2</sup>, un proyecto que convocó la participación de más de 40 proveedores provenientes de 20 localidades distintas, promoviendo así una red de trabajo amplia y descentralizada.

En el marco de estas remodelaciones 243 elementos fueron donados a 11 instituciones extendiendo su ciclo de vida y fomentando la circularidad.

Al poner estos recursos en manos de organizaciones que los integran en su funcionamiento diario, multiplicamos su utilidad y contribuimos a un impacto socio ambiental positivo que perdura a lo largo del tiempo.

En materia de eficiencia energética, mantuvimos el compromiso desde el ejercicio anterior, consolidando el uso

de iluminación LED en el 100 % de las instalaciones. Asimismo, empleamos aires acondicionados inverter y electrodomésticos con eficiencia energética clase A, alineados con los más altos estándares del sector.

Durante este ejercicio dimos un paso adelante en la gestión de residuos eléctricos y electrónicos. Entregamos 35 kilos de aparatos en desuso y sin facultades de funcionamiento, como notebooks, mouses, teléfonos, etc. cuyo tratamiento evitó la emisión de 122 kilos de CO<sub>2</sub>.

Además, se profundizaron las iniciativas de consumo responsable, como la incorporación de temporizadores para gestionar el encendido de termotanques eléctricos, limitando su uso a los horarios estrictamente necesarios y optimizando así el consumo energético.

## Merchandising

Reformulamos nuestro proceso de consumo, compra y distribución de artículos promocionales orientándolo hacia una producción y consumo responsable. Establecimos cantidades de uso y seleccionamos un nuevo centro de distribución en la ciudad de Rosario que operamos en conjunto con Segser, una de las compañías vinculadas al Grupo Cooperativo del que formamos parte.

Además hicimos hincapié en productos alineados a nuestra política de sostenibilidad.



# Digitalización

En septiembre de 2023, en continuidad con una iniciativa del ejercicio anterior, como parte de nuestra evolución digital enfocada en mejorar la experiencia del asociado, se eliminó la emisión masiva de credenciales físicas, promoviendo el uso de la digital a través de nuestra aplicación. Este cambio permitió a los nuevos asociados acceder a su credencial el mismo día de su ingreso a la cobertura, optimizó la asignación de recursos internos, y contribuyó significativamente a la reducción del uso de papel y plástico.

Con esta nueva política, durante el ejercicio 22/23, se redujo la impresión de material en un 72% en relación al período anterior.

195.800 impresiones vs. 953.480 en 2022

Otros procesos y acciones que favorecen la reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones:

Digitalización de historias clínicas.

Consultas, autorizaciones y trámites 100% online.

Educación ambiental

Diseñamos un newsletter mensual para asociados, e incluimos en nuestra estrategia de comunicación en Redes Sociales temáticas relacionadas al cuidado de la salud en función de la agenda y otras fechas de interés.

Aprovechamos el potencial de las Redes Sociales para poner a disposición contenidos que estimulen una ciudadanía más responsable y respetuosa a través de ideas e información para incorporar en la vida cotidiana y en los distintos ámbitos donde nos vinculamos.

11 posteos sobre hábitos sostenibles

10 posteos educativos sobre temas de salud

+de 25 posteos sobre bienestar y estilo de vida saludable.





## Alianza

### Mi Bici- Tu Bici

Desde el 2021, y en continuidad durante este ejercicio, acompañamos la movilidad sostenible. “Mi bici tu bici” es el primer sistema automatizado de alquiler de bicicletas públicas de la ciudad de Rosario, impulsado por la Municipalidad de Rosario, que naturalmente contribuye a la reducción del impacto ambiental negativo y una mejor calidad de vida.

Esta cifra es el resultado de un cálculo comparativo con el consumo de combustible de un vehículo estándar para recorrer 4.881.131 kilómetros y el equivalente en toneladas de CO2 que ese recorrido generaría. Reforzamos el impacto positivo del programa “Mi Bici Tu Bici” en la reducción de emisiones de CO2 y la promoción de una movilidad más sostenible y responsable con el ambiente, y saludable para la vida.

**Se evitaron +1000  
tn de emisiones de  
CO2 vs. el uso de  
automóviles**

# 09.

## Perspectivas

 Inicio

 Menú

 9.1. Mirada integral para un futuro sostenible

# 09.1.

## Mirada integral para un futuro sostenible

Nos encontramos inmersos en un contexto cada vez más demandante de estrategias sostenibles, no sólo de parte de todo el entramado social sino también, desde las empresas en el rol de impulsoras de la actividad comercial y productiva. Nos proponemos que este informe sea un recurso de valor en el tiempo, que rinde cuentas sobre nuestro desempeño y demuestra, año a año, nuestra evolución en materia de triple impacto.

La resiliencia marcó nuestro accionar durante este ejercicio, con profesionalismo, proactividad y eficiencia. Desde esta premisa, y hacia el futuro, asumimos la tarea de adaptar nuestro modelo de negocio a un entorno en constante cambio y con diferentes, y nuevos, matices, donde la eficiencia operativa es clave para atravesar los desafíos económicos, sociales y ambientales. Alineado a esto procuramos sostener, y potenciar, una comunicación transparente con nuestros grupos de interés, con el objetivo de gestionar los vínculos de manera empática, respetuosa y confiable.

Nuestra organización es una construcción compartida, un esfuerzo diario que se define por el trabajo conjunto de quienes la integramos. Cada ejercicio representa una oportunidad para continuar reforzando nuestra gestión responsable, con el cuidado de la salud como estandarte.



# 10.

## Anexos

 Inicio

 Menú

 10.1. Tabla de contenidos GRI

