



**Reporte  
de Sustentabilidad**  
2018-2021

**osde**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Acerca de este Reporte y de cómo recorrerlo

El presente documento abarca las decisiones de gestión, acciones y proyectos que contribuyen con la Gestión Sustentable de OSDE a nivel nacional, en el periodo 2018-2021.

A diferencia de los reportes anteriores en los que se publicaron dos años de actividades, se definió en este caso incluir un año más. El objetivo fue poder reflejar el compromiso de OSDE hacia sus públicos de interés, como organización dedicada a la salud, durante el desarrollo de la pandemia por el COVID-19, además de brindar información oportuna y de utilidad para este contexto.

Por este motivo, a lo largo del informe, aquellas acciones llevadas a cabo por la Organización en respuesta a estos desafíos serán identificadas con este ícono:



Asimismo, los contenidos están agrupados según el eje de trabajo de sustentabilidad en el que contribuyen de forma directa, aunque también se identificarán aquellas actividades que se vinculen con cualquiera de los otros ejes a través de su ícono correspondiente.



GESTIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD



PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD



FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTAMOS PRESENTES

Por último, este documento virtual cuenta con diversos hipervínculos que tienen la función de permitir el acceso a otras páginas dentro del mismo reporte para ampliar la información o bien visitar sitios de internet fuera del informe, para complementar los contenidos.



## ( 1 ) VISIÓN Y ESTRATEGIA

**PALABRAS DE JUAN CARLOS PALACIOS, PRESIDENTE DEL GRUPO OSDE.**

**PALABRAS DE LUIS FONTANA, DIRECTOR GENERAL DE OSDE.**

## ( 2 ) PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

**ASÍ ES OSDE.**

**GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA.**

**QUIENES HACEN OSDE TODOS LOS DÍAS.**

## ( 3 ) ASÍ SE IMPULSA LA SUSTENTABILIDAD

**EQUIPO INTERNO DE GESTIÓN SUSTENTABLE. ESTRATEGIA Y CONTRIBUCIÓN A LOS ODS (OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE). INSTALAR EL #SENTIDOSUSTENTABLE.**

## ( 4 ) SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN

**4.1 GESTIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD.**

Canales para estar cerca.

Generar valor a través de los canales digitales.

Campaña de llamadas salientes a socios.

Una parte del cuidado.

Acciones ante la emergencia COVID-19 y el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

Cuando la innovación y el mundo digital marcan el rumbo.

Trabajo y pandemia.

CAMPUS OSDE, un espacio común de desarrollo.

Beneficios para colaboradores.

OSDE y su compromiso con la violencia de género.

Cuidar "la casa" común.

**4.2 PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.**

Ayudar a salvar vidas.

Cápsulas de salud "Ver, Vida en Red".

"Queremos que más gente se cuide".

La prevención no se improvisa, se aprende y se practica.

Podcast "30 minutos para sentirte bien".

Deporte y salud.

#ConVos, campaña de concientización contra la violencia de género en redes sociales.

Roles fundamentales pensando en generaciones futuras.

**4.3 FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTAMOS PRESENTES.**

Porque cuidar es un arte.

Articulación público-privada en contexto COVID.

Junto a la comunidad médica.

Con el foco en la mujer.

Jóvenes realizan prácticas laborales en OSDE.

Acompañar premios que distinguen proyectos de innovación social y educativa.

El conocimiento, un valor fundamental para las comunidades.

XV Coloquio de Acercamiento de los Jueces a las Ciencias.

## ( 5 ) ANEXO

**EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO ANTERIOR (2018-2025).**

**CONTRIBUCIÓN A LOS ODS Y REFERENCIAS SOBRE PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS.**

**INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA.**



(1)

## VISIÓN Y ESTRATEGIA

**PALABRAS DE JUAN CARLOS PALACIOS,**  
PRESIDENTE DEL GRUPO OSDE.

**PALABRAS DE LUIS FONTANA,**  
DIRECTOR GENERAL DE OSDE.

### PALABRAS DE JUAN CARLOS PALACIOS, PRESIDENTE DEL GRUPO OSDE

La pandemia impactó transversalmente a toda la sociedad, y nuestra Organización y las personas que la forman no fuimos ajenas. ¿Qué debía hacer OSDE, como líder del sector, negar la nueva realidad y aislarse en un contexto cada vez más difícil, o adecuarse y encontrar situaciones innovadoras para seguir brindando nuestro servicio sin perder la calidad? Nunca dudamos de que la última era la única opción correcta.

Si bien en un primer momento tuvimos que priorizar y ocuparnos de lo urgente, nunca perdimos de vista que nuestro objetivo es brindar un servicio de calidad mediante el cuidado y la prevención en salud. Todos nuestros esfuerzos como Organización -desde las tomas de decisiones más estratégicas hasta cómo trabajar de manera remota - fueron en esa dirección. Todo cambió entre un viernes y un lunes. Algunas soluciones llegaron antes que otras, hubo momentos de incertidumbre e incluso debimos ejercitar a prueba y error hasta encontrar respuestas definitivas. Fue todo un desafío de gestión.

En ese sentido logramos implementar importantes transformaciones internas que dieron sustento a nuevas formas operativas, tecnológicas y del servicio que el futuro de una organización dedicada a la salud requiere. Profundizamos en el uso de herramientas tecnológicas para que se incorporen definitivamente en nuestra práctica cotidiana. Las nuevas aplicaciones brindan agilidad y las herramientas de gestión interna para hacer más eficientes los procesos. Nuestro futuro va en esa dirección: optimizar, adaptar y repensar. Aprendimos a observar de otra forma aquello que teníamos delante de nuestros ojos todos los días.

Los cambios implican incomodidades, pero siempre que los realizamos es con la misma convicción. OSDE integra el Pacto Global de Naciones Unidas desde 2013, y en nuestros Reportes de Sustentabilidad brindamos información sobre las acciones realizadas a nivel nacional vinculadas a sus 10 principios y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que hemos identificado como prioritarios teniendo en cuenta nuestro negocio y actividad, la estrategia corporativa, el contexto en el que operamos y nuestros ejes de trabajo en sustentabilidad. Ese es nuestro marco y nuestro compromiso.

Además, reconocemos la importancia de la Red Argentina de Pacto Global como un espacio de intercambio, interacción y generación de conocimiento entre entidades de diversa índole que se encuentran adheridas a esta iniciativa. Participamos además de sus espacios colectivos de trabajo y somos miembros suplentes de la Mesa Directiva durante los períodos 2018-2020 y 2020-2022. Esto reitera lo planteado en un comienzo: somos parte de una totalidad, y es esa capacidad de trabajo en conjunto la que da los mejores resultados.

El reconocimiento de todo lo hecho y de lo que falta realizar a todo el personal de OSDE, en todos sus niveles. Sin ellos el éxito obtenido no hubiera sido posible.

También el especial agradecimiento a los miembros del Consejo Directivo por el permanente apoyo recibido en la búsqueda de las soluciones implementadas.





## PALABRAS DE LUIS FONTANA, DIRECTOR GENERAL DE OSDE

La crisis sanitaria por el COVID-19 impactó de lleno en nuestro principal eje de negocio, que es la salud. El contexto nos impuso nuevos desafíos: conjugamos lo importante con lo urgente, redefinimos acciones y tomamos decisiones de gestión; pero siempre sosteniendo -y reforzando- los mismos ejes de sustentabilidad: una gestión orientada a la calidad, la prevención y promoción de la salud, y el fortalecimiento de las comunidades en las que estamos presentes.

De esta forma, en el corto, mediano y largo plazo, los temas claves en nuestra gestión sustentable continúan siendo aquellos que se vinculan al eje del negocio, que es la salud y el cuidado de las personas. Con este marco, como objetivos generales de nuestro Plan Estratégico de Sustentabilidad planteamos como prioritarios la gestión de calidad del servicio, la reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones, trabajar en una cultura organizacional y una cadena de valor más sustentable, generar impacto positivo en la comunidad, promover la innovación como modelo organizacional y sensibilizar sobre sustentabilidad.

En el plano de la acción y teniendo en cuenta todas las actividades realizadas a nivel nacional, consideramos que fuimos capaces -no sin dificultades- de mantener el servicio de excelencia que nuestros socios conocen. La situación de emergencia y aislamiento nos permitió que los resultados que bajo condiciones normales se hubieran logrado en el mediano o largo plazo, se aceleren y sean visibles y efectivos en pocas semanas. Aseguramos la operatoria diaria gracias al trabajo de los colaboradores, realizado de forma remota. Creamos la figura del médico de cabecera digital y una APP móvil de monitoreo domiciliario para brindar a nuestros socios el seguimiento diario de cada caso confirmado y/o sospechoso de COVID. Desarrollamos tecnologías con un triple impacto, entre ellas la credencial y receta digital, los turnos online y las consultas virtuales. En este último punto cabe destacar que en OSDE ya éramos pioneros desde hace muchos años en telemedicina, pero que la pandemia provocó un crecimiento exponencial en el uso de esta herramienta. Vale decir también que una videollamada no reemplaza la tarea del médico, pero sí la complementa y tiene características sustentables, porque puede llegar a mayor cantidad de hogares, brinda soluciones importantes respecto del seguimiento de los pacientes, da accesibilidad, ubicuidad, agilidad y cuida el medioambiente.

Adecuamos muchas actividades de OSDE y Fundación OSDE a nuestros canales digitales: los encuentros sobre prevención en salud, charlas de RCP, el ciclo de conferencias “Hoy todos somos cuidadores” y las clases del Curso del Arte de Cuidar Niñas y Niños fueron a distancia. También, el equipo interno de acompañamiento continuó brindando -en el marco de nuestro protocolo de prevención y actuación contra la violencia de género- asesoramiento y contención a colaboradoras de todo el país.

En resumen, desde OSDE reconocemos que no somos ajenos a la realidad del país y al mismo tiempo somos un actor social de importancia en el sector de la salud, uno de los cinco temas que más preocupan a los argentinos. En épocas de crisis valoramos la capacidad de reinventarnos, de adaptarnos y de brindar soluciones innovadoras como respuesta a los nuevos problemas. Y puntualmente en el área salud, creemos que la articulación público-privada es la clave desde la cual hay que repensar el sistema de salud. Pudimos comprobarlo durante esta pandemia: cuando trabajamos en conjunto con un objetivo en común, las divisiones quedan a un lado y todo se hace más fácil.



**(2)**

## **PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

**ASÍ ES OSDE.**

**GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA.**

**QUIENES HACEN OSDE TODOS LOS DÍAS.**

## 2) PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### ASÍ ES OSDE SU HISTORIA Y PROPÓSITO

OSDE nació en 1972 con el objetivo de brindar servicios de salud, de una manera activa y solidaria bajo la figura legal de una Asociación Civil sin fines de lucro, dentro del marco de la ley de Obras sociales. En sus orígenes, orientó el servicio al personal de dirección de empresas, pero luego comenzó a abarcar todo el universo de posibles asociados, tanto directos como obligatorios por aportes de ley.

48 años de trayectoria en el sistema de salud argentino conllevan un largo camino recorrido de aprendizajes, logros y desafíos que se reflejan en su visión, misión y valores:

#### Misión:

“Es dar respuesta siempre a nuestros afiliados. En OSDE trabajamos para prestar un servicio ejemplar de salud a través de la mayor red argentina de profesionales sanitarios que, gracias a su calidad humana y profesional, contribuyen a mejorar la vida de las personas.”

#### Visión:

“Ser la Institución de referencia en la Argentina por su contribución al bienestar de las personas y al bien común.”

#### Valores:



#### CERCANÍA

“Priorizamos el trato humano con cada una de las personas con las que nos relacionamos, nos esforzamos por escuchar sus necesidades y actuamos en consecuencia.”



#### VOCACIÓN DE RESPUESTA

“Nuestra fuerte vocación de servicio nos hace dar siempre una respuesta a nuestros socios. La mejor posible: eficaz, ágil y personalizada.”



#### SOLIDEZ

“Estamos respaldados por nuestra sólida trayectoria como organización empresarial y nos sustenta una amplia red de atención profesionalizada, presente en todo el territorio argentino.”



#### COOPERACIÓN SOCIAL

“Somos parte activa en la transformación de la sociedad argentina a través del apoyo económico y social que brindamos a nuestros colaboradores y a las comunidades en las que operamos.”

OSDE (Organización de Servicios Directos Empresarios) fue creada el 1 de julio de 1970 bajo la forma legal de Asociación Civil sin fines de lucro y comenzó a funcionar el 1 de agosto de 1972. La Organización realiza actividades en toda la República Argentina. Las oficinas centrales -así como su domicilio legal y dirección de la Asociación- se encuentran ubicadas en la Av. Leandro N. Alem 1067, piso 9, CABA, Argentina.



### ESTAR PRESENTE

**6.570 colaboradores** de todo el país hacen OSDE todos los días.

Cuenta con **37 Filiales** distribuidas a nivel nacional, alcanzando **306** rincones de la Argentina, con sus **Centros de Atención Personalizada**.

En 2020, todo cambió y aparecieron nuevos desafíos. Con el objetivo de seguir estando cerca con mayor tecnología, OSDE potenció sus canales de atención digital e implementó medidas para facilitar el acceso al servicio en un contexto de pandemia por el COVID-19.

Así continuó brindando su servicio a más de **2 millones de socios**, con una red de **126.825 profesionales e instituciones médicas contratadas a nivel nacional**.



Más de  
**2 millones**  
de Socios



**6.570**  
Colaboradores

**37 filiales y 306 Centros**  
de Atención Personalizada

## PERTENECER

OSDE forma parte de un grupo empresario argentino en el que su razón de ser y la de cada una de las entidades que lo componen se vincula con el concepto amplio de SALUD, visto como un constante desafío para alcanzar el bienestar físico, mental y social.

### El GRUPO OSDE se compone por:

- **OSDE ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DIRECTOS EMPRESARIOS** - Atención de la salud.
- **Interturis S.A.U** - Viajes y Turismo.
- **Fundación OSDE** - Actividades dirigidas a la comunidad.
- **URG Urgencias** - Servicios de ambulancias y emergencias médicas.
- **Binaria Seguros de Vida S.A. y Binaria Seguros de Retiro S.A.** - Protección a través de seguros de vida y de retiro.
- **Fundación PROSAM** - Programas para la Salud Mental.

## RENOVARSE

El logo de OSDE fue protagonista y acompañó su historia durante muchos años.

En noviembre del 2020 llegó un cambio en la imagen de marca: una renovación, que refleja el mismo compromiso, estar cerca para cuidar la salud de forma integral.



Desde hace  
48 años juntos.



## ¿CÓMO ES EL SERVICIO?

OSDE cuenta con un programa de planes abiertos que posibilita que cada socio elija dónde y con quién ser atendido.

Todos los planes ofrecen cobertura a través de profesionales e instituciones médicas de la cartilla, y la alternativa de solicitar reintegros con valores de acuerdo a cada plan en caso de optar por otros profesionales.

¿Cómo se accede al servicio? De manera directa, ágil y fácil: presentando la credencial digital OSDE [www.osde.com.ar/credencial-digital-osde/](http://www.osde.com.ar/credencial-digital-osde/) y el DNI.

Pueden asociarse todas aquellas personas que, más allá de su situación laboral (profesionales, empresarios independientes, trabajadores autónomos, amas de casa, entre otros) desean contratar OSDE como socio directo, abonando la cuota mensual, o como socio obligatorio por empresa o monotributista, derivando los aportes de su obra social.

### NUESTROS PLANES



### CATEGORÍAS ESPECIALES



**PLAN JOVEN**  
28 a 35 años

#### Los planes incluyen:

- Cobertura médica en todo el país, urgencias y emergencias las 24 horas, los 365 días del año.
- Internación en sanatorios y clínicas contratadas en todo el país. Internaciones psiquiátricas.
- Estudios de diagnóstico de baja, mediana y alta complejidad.
- Descuentos en medicamentos y vacunas en una amplia red de farmacias y vacunatorios en todo el país.
- Psicología, psicopedagogía y psiquiatría.
- Odontología general, ortodoncia, prótesis odontológicas.
- Tratamientos auxiliares: flebología, kinesiología, RPG, fonoaudiología, foniatría y fisiatría.
- Rehabilitación cardiovascular.
- Tratamientos oncológicos.
- Cirugía refractiva.
- Trasplantes.
- Cobertura integral en la atención del embarazo, el parto y del recién nacido. Plan Materno Infantil.
- Ortopedia: prótesis y órtesis.
- Cobertura gratuita por un año, para el grupo familiar primario, en caso de fallecimiento del titular.

#### Algunos planes además contemplan:

- Cirugía estética.
- Asistencia al viajero.
- Implantes odontológicos.
- Blanqueamiento dental.
- Ortodoncia sin límite de edad.
- Cobertura en ópticas.

Para informarte acerca del alcance de la cobertura de cada prestación podés hacerlo a través de la **web de OSDE**.



#### Durante el aislamiento se sumaron nuevos servicios:

- Consulta médica online para todos los planes.
- Receta digital para medicamentos y estudios en todas las farmacias y especialidades.
- Continuidad de psicoterapias en formato online.
- Video Consulta con médicos de cartilla.
- Turnos online.
- Seguimiento médico virtual de pacientes con COVID a través de la app de Monitoreo Domiciliario.
- Nuevas gestiones en la página web y aplicaciones.

**MÁS OSDE** Una app de beneficios

MÁS OSDE es una aplicación móvil con **más de 136.000 usuarios y 1.181 beneficios**, creada para todos los que eligen OSDE para proteger su salud integral, enfocada en ofrecer descuentos y beneficios en comercios, eventos y servicios orientados al cuidado y el bienestar.

Los beneficios se encuentran orientados a las dimensiones: **cuerpo** (con Sport Club), **mente y espíritu** (app con guías de meditación y mindfulness Pura Mente) y **emociones** (beneficio en cines).

Sumado a esto, se continúa amplificando y potenciando la llegada a los socios, con los beneficios más transaccionados y con propuestas adaptadas a sus intereses y necesidades, tales como propuestas educativas, productos de belleza y salud, entre otros.

**COVID-19** Luego de establecerse el aislamiento social obligatorio, OSDE se enfocó en obtener beneficios online que llegaran a los hogares sin la necesidad de salir. De esta manera se implementó la marca EN TU CASA, para todos los beneficios digitales. Para más información ingresá en [www.osde.com.ar/masosde](http://www.osde.com.ar/masosde)

## GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

### ASÍ ES LA ESTRUCTURA DE OSDE

#### COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO AL 30/04/2021

##### MESA EJECUTIVA

**Presidente:** Juan Carlos Palacios  
**Secretario:** Máximo Julio Fonrouge  
**Prosecretario:** Carlos Augusto Vaccaro  
**Tesorero:** Martín Pochat  
**Protesorera:** Marta Orlando de Visconti

##### VOCALES SUPLENTE

Pablo Daniel Alcoba Correa  
 Enrique Arambarri  
 Miguel Angel Basmadjian  
 Américo Humberto Irusta  
 Mario José Revol Lozada  
 Ernesto Raúl Videla

##### VOCALES TITULARES

Julián Condomi Alcorta  
 Eduardo Jofre Giraudó  
 Oscar Luis Negro  
 Guillermo Oscar Oberti  
 Florencio Abel Pereyra  
 Eduardo Saúl Sarlo  
 Juan Mauricio Slesaransky

##### COMISIÓN REVISORA DE CUENTAS

**Revisora de cuentas titular:** Miriam Andrea Arcidiacono  
**Revisora de cuentas suplente:** Maria Elena Villalonga

Por tratarse de una asociación civil sin fines de lucro, OSDE no cuenta con accionistas sino con representantes de los asociados de cada una de sus filiales, que controlan la gestión administrativa del órgano de conducción. A continuación detallamos sus **mecanismos de gobierno**.

- Cada Filial cuenta, como mínimo, con un representante titular y uno suplente en las Asambleas. La Asamblea de representantes constituye el supremo órgano estatutario, ya que expresa la voluntad de los afiliados.
- El Consejo Directivo constituye un cuerpo colegiado encargado de diseñar los rumbos institucionales de la entidad y de designar a los integrantes de la Mesa Ejecutiva, que está a cargo de la dirección y administración.
- La Comisión Revisora de Cuentas es el órgano de fiscalización, y tiene las atribuciones inherentes al control de la administración de la entidad.
- La elección de los miembros de la Asamblea de representantes, del Consejo Directivo y de los de la Comisión Revisora de Cuentas se realiza a través del voto directo y secreto de los asociados titulares.

## DIRECCIONES Y GERENCIAS



## PRINCIPALES CAMBIOS RESPECTO AL PERÍODO ANTERIOR:

El Dr. Luis Fontana asumió como Director General de OSDE en octubre del 2018, en reemplazo del Dr. Tomás Sanchez de Bustamante.

A partir del 1° de octubre de 2020 la Mesa Ejecutiva reorganiza los procesos administrativos y de estructura operativa de las Filiales. Con la finalidad de agilizar la gestión, se diferenciaron **Filiales Nodo** y **Filiales Red**, definiendo como Filiales Nodo a las que brindarán servicios de procesos administrativos y Filiales Red a aquellas que poseen una estructura principalmente desarrollada para la atención del socio y del prestador.

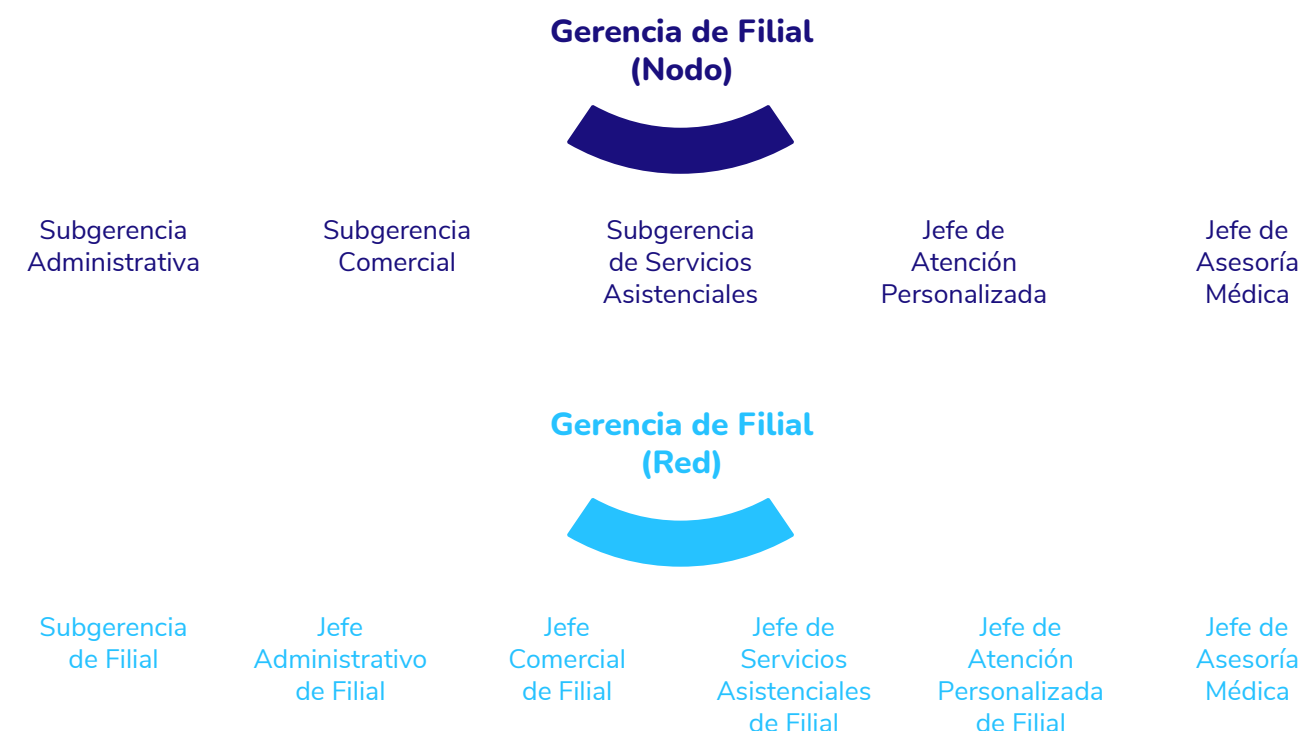
Este Proyecto de Centralización de Procesos convierte a OSDE en una organización más moderna, ágil, tecnológica y digital.

En OSDE, se aborda el acompañamiento de este proyecto desde dos dimensiones:

- **Gestión del Cambio:** para involucrar a los líderes y colaboradores como protagonistas claves del cambio, se promovieron diferentes acciones en pos de una mayor apropiación del sentido de este proyecto. .
- **Reubicaciones y Capacitación:** para asegurar que el proceso de reubicaciones suceda de una manera cuidada, enmarcada en lograr que se cumpla con los objetivos organizacionales.

## FILIALES NODO Y RED

Se detalla su organigrama, considerando solamente el nivel de gerencia, subgerencias y jefaturas.



## NUEVA ÁREA DE COMPLIANCE

El 21 de febrero del 2019, a través del Acta n° 734, la Mesa Ejecutiva resolvió por unanimidad crear la Gerencia de Compliance. La decisión nace como consecuencia del compromiso asumido en octubre del año anterior. En esa oportunidad, todos los integrantes de la Mesa Ejecutiva acordaron la confección de un Código de Ética destinado a regir las acciones de todos los colaboradores del GRUPO OSDE (Acta n° 716) y esto fue pensado como paso inicial para el desarrollo de un Programa de Integridad que permita prevenir, detectar y remediar hechos de corrupción de acuerdo a los delitos contenidos en la ley 27.401 de responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Las funciones asignadas a la Gerencia de Compliance serían:

- Proceder a la confección de un Código de Ética.
- Realizar un mapa de riesgo de la Organización.
- Proponer un plan de implementación del Programa de Integridad que contenga, además del Código de Ética, reglas y mecanismos para promover la integridad, supervisión y control para evitar irregularidades o ilícitos.
- Diseñar e implementar un plan de capacitación sobre el Programa de Integridad para todos los colaboradores.

En septiembre del 2020, la Gerencia de Auditoría Interna pasó a denominarse **ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN, RIESGO Y COMPLIANCE** (adscripta a la Dirección General), incorporando a la Gerencia de Compliance en dicha área.

### Código de Conducta

El Código de Conducta fue aprobado por la Mesa Ejecutiva el 16 de junio de 2019. Luego fue comunicado y aceptado por todos los directivos y colaboradores.

Como parte de su difusión, se realizó una “Encuesta del Código de Conducta”, donde participó el 56% de los colaboradores. Los tópicos más elegidos en esa oportunidad, para formar parte del Programa de Integridad de OSDE fueron “capacitación”, “ambiente laboral” y “cuidado del medioambiente”.

### Capacitación

Siendo la capacitación uno de los pilares fundamentales de un Programa de Integridad, a partir del 14 de mayo de 2019 se comenzó la formación a la Alta Dirección y Alta Gerencia, a los mandos medios y los colaboradores en general sobre los aspectos principales de la ley 27.401 -Responsabilidad de las Personas Jurídicas- y el contenido del Programa de Integridad de OSDE, adecuando el contenido de las capacitaciones al perfil de los destinatarios.

### Mapeo de relaciones con funcionarios públicos:

Se entrevistaron a los miembros de la Mesa Ejecutiva, Revisor de Cuentas, Directores y Gerentes de todo el país para conocer sus relaciones personales, familiares o comerciales con funcionarios públicos.

### Matriz de riesgo

Siendo el Análisis de Riesgos uno de los elementos claves del Programa de Integridad, junto con la Subgerencia de Mitigación de Riesgos, se comenzó a elaborar la Matriz de Riesgo de OSDE. Con ese objetivo se definieron los riesgos que formarán parte de la matriz (siendo estos los de fraude, corrupción, lavado de activos y lealtad comercial) y se comenzó con el mapeo correspondiente.

### Protocolo de Violencia de Género

En conjunto con las Gerencias de Desarrollo Humano, Asuntos Jurídicos y Relaciones Institucionales y RSE, en noviembre del 2019 se concretó el Protocolo de Prevención y Actuación ante la Violencia de Género para colaboradoras del Grupo OSDE. Para más información, ver página 81.

## SEGURIDAD DE DATOS

OSDE entiende el valor que tiene la información en el desarrollo de sus actividades, por lo que otorga gran importancia a la seguridad de los datos que gestiona. Cuenta con bancos de datos en los que se almacena información de más de 2 millones de personas y, a la fecha, no se ha recibido reclamo alguno de ningún usuario ni de la autoridad de aplicación (Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, ley 25.326) por el inadecuado tratamiento o fuga de datos.

El login de OSDE para los socios, permite un alto grado de disponibilidad, cumpliendo estándares internacionales de seguridad y soporte 7x24, lo que facilita el acceso al servicio. Este se encuentra habilitado para el Sitio Web, el Sitio Mobile, las Apps de Android y de iOS de OSDE Móvil, las TAS y la App de Asistencia Médica.

Se cuenta con una herramienta para el intercambio seguro de la información en línea, permitiendo tener conocimiento y rastro del camino que sigue la información sensible.

Ante los nuevos desafíos como la evolución de las tecnologías y la innovación del negocio, OSDE mantiene siempre un foco de atención sobre las medidas necesarias para proteger los datos. El área de Seguridad de la Información trata los riesgos existentes con el objeto de brindar un nivel de seguridad adecuado para los datos gestionados, velando por su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

## CONTROL DE RIESGOS

A fin de alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Dirección General resulta necesario asegurar el cumplimiento y la adhesión a las políticas establecidas, proporcionando un enfoque objetivo y metodológico que optimice la eficacia de los procesos de gestión, su control y gobierno.

La Subgerencia de Evaluación y Análisis de Riesgos utiliza herramientas como el mapa y las matrices de riesgo que permiten identificar y evaluar las distintas contingencias asociadas. Las tareas se planifican anualmente para asegurar la eficacia en la gestión de riesgos, el cumplimiento y la seguridad de los controles implementados en todas las unidades de negocio.

Asimismo, considerando que el sistema de cobertura de OSDE se basa en la solidaridad de sus afiliados, el comportamiento de cada uno determina la suerte del sistema. Es por ello que el control del apropiado uso del servicio es un recurso vital para asegurar los aportes que serán destinados a cubrir las prestaciones médicas requeridas y no para otros fines.

Desde el Área de Mitigación de Riesgo -dependiente de la Subgerencia de Evaluación y Análisis de Riesgos- se llevan adelante acciones para minimizar los casos de abusos y error en la utilización del servicio, desarrollando una cultura de prevención, detección y gestión temprana de casos, sin afectar la relación con socios y prestadores que operan dentro de la norma.

## RECLAMO POR COBERTURA DE PRESTACIONES

OSDE es consciente de la complejización que lleva adelante el sistema de salud en materia litigiosa. Sin embargo, reconoce que los porcentajes por reclamo son muy bajos teniendo en cuenta la enorme cantidad de prestaciones

que se brindan día a día. En esa línea, se informa que durante el periodo comprendido entre el mes de mayo 2018 y abril 2020 se registraron 7718 reclamos efectuados mediante carta documento, 4636 reclamos presentados ante entes administrativos, 680 mediaciones prejudiciales y 5995 juicios; lo que arroja un total de 19029 incidentes. Considerando que OSDE cuenta con 2.194.520 socios, se estima que, en el período mencionado el 0,867% de los beneficiarios realizaron algún reclamo en contra de OSDE.

Por supuesto se apunta a reducir el porcentaje de reclamos, pero no se puede pasar por alto que las necesidades en el ámbito de la salud son infinitas y los recursos finitos. Por ello, pesa sobre OSDE la necesidad de una administración responsable a fin de asegurar que todos los usuarios tengan el acceso correcto a la totalidad de las prestaciones médicas que las normas vigentes imponen.

## INFORMACIÓN FINANCIERA

	VARIACIÓN %			INCIDENCIA DEL GASTO - % SOBRE RECURSOS
	2018 vs 2019	2019 vs 2020	2020 vs 2021	30/4/2021
Recursos netos por aportes, contribuciones y cuotas	66,94%	43,43%	27,39%	100,00%
Egresos por prestaciones médico-asistenciales contratadas	61,67%	34,53%	19,27%	55,54%
Egresos por prestaciones farmacéuticas contratadas	89,91%	72,90%	55,15%	23,66%
Egresos por prestaciones odontológicas contratadas	63,88%	20,41%	26,35%	3,06%
Egresos por otras prestaciones sociales contratadas	53,57%	37,52%	16,23%	5,10%
Gastos de administración	59,92%	36,20%	16,50%	5,16%
Egresos por servicios de asesoramiento y atención al afiliado	56,99%	26,35%	17,74%	2,08%

## DISTINCIONES 2018-2021

### #Rankings 2018

Julio

#### Ranking “Las empresas más sustentables”.

OSDE se ubicó 1° en el sector salud y 23° en el ranking general.

Revista Mercado



Septiembre

#### Ranking “Las 100 empresas con mejor reputación del país”.

OSDE se ubicó 1° en el sector salud y 59° en el ranking general.

Diario Clarín

Diciembre

#### Ranking “Las firmas que mejor manejan el talento”

OSDE fue elegida en el puesto 1° en el sector salud y en el 57° en el ranking general.

Diario La Nación



### #Rankings 2019

Enero

#### Ranking de Reputación Online.

OSDE se destacó en el puesto 1° del sector salud y en el 3° del ranking general.

Revista Mercado.

#### Ranking de Prestigio Empresarial.

OSDE fue el 1° en el sector salud.

Revista Prensa Económica.

Marzo

#### Ranking “Las 100 mejores en imagen”.

En el sector salud, OSDE ocupó el puesto 1° y en el ranking general el 22°. Además, en el ranking de ética y transparencia alcanzó el puesto 15°

Revista Apertura



MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) en “Las 100 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo” ubicó a OSDE como 1° en el sector salud y en el ranking general, en el puesto 48°.

Diario Clarín

### #Rankings 2020

Enero

#### Ranking de Prestigio Empresarial.

El 44% de los encuestados eligió a OSDE en su primera mención.

Prensa Económica

Junio

#### “Los 100 empleadores más atractivos de Argentina”.

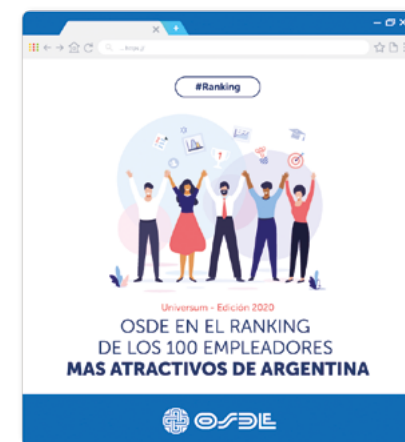
OSDE salió en el puesto 2° en carreras afines a salud y medicina.

Consultora Universum Global.

Noviembre

MERCO en su ranking “Las 100 empresas con mejor reputación”, ubicó a OSDE en el puesto 25.

Diario Clarín



#### Ranking BestWorkPlaces 2020 de Computrabajo

OSDE fue elegida en el 1° puesto en salud y en el 2° puesto general.



## Premios y reconocimientos del Programa Educativo de Fortalecimiento a la Comunidad “Curso Asistentes en el Arte de Cuidar”

En la **XV Edición del Premio Sustentabilidad (RSE/Gestión Sustentable) de la Cámara de Comercio e Industria Franco-Argentina del año 2019**, OSDE recibió una mención en la categoría de gran empresa por este programa hacia la comunidad.



Ese mismo año, fue seleccionado por **Pacto Global de Argentina** como buena práctica en la publicación “Respeto y promoción de los Derechos Humanos: prácticas destacadas del sector privado argentino”, emitida en el 2020, con el apoyo del PNUD, el Sistema de Naciones Unidas, el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas y el proyecto CERALC de la OCDE.

Además, la **Facultad de Ciencias Médicas de la Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA)**, le otorgó un reconocimiento como programa educativo de acción social (año 2019).



## QUIENES HACEN OSDE TODOS LOS DÍAS



TOTAL DE COLABORADORES DE OSDE A NIVEL NACIONAL:

# 6570

Mujeres en la Organización

**63%**

Varones en la Organización

**37%**

La política remunerativa es la misma para hombres y mujeres, desestimando todo tipo de diferencias.



Mujeres en cargos gerenciales



Mujeres en el Consejo Directivo

(\*) Este indicador refleja en porcentaje la cantidad de gerentas mujeres. Cabe aclarar que a partir de este Reporte, a diferencia de los anteriores, se excluye el cómputo de subgerentes.

Como parte del espíritu y la cultura organizacional de OSDE hacia nuestros colaboradores y, en apoyo a los principios de Pacto Global de Naciones Unidas relacionados con los estándares laborales, OSDE reconoce tanto la libertad de asociación sin restricción alguna como la vigencia plena de las leyes que condenan enérgicamente el trabajo infantil y forzoso. Asimismo se promueven las prácticas que desalientan la discriminación en el empleo y la mayor ocupación.

### Cantidad de personas en cada función:

Maestranza:

**125**

Administración y cadetería:

**3023**

Promotores:

**645**

Analistas:

**1006**

Jefes y coordinadores:

**1609**

Gerentes y subgerentes:

**162**

### Según su edad:

menos de 20 años:

**0,03%**

entre 20 a 25 años:

**2,21%**

entre 26 a 35 años:

**23,5%**

entre 36 a 45 años:

**36,54%**

entre 46 a 55 años:

**27,82%**

más de 55 años:

**9,9%**

### Antigüedad en la empresa:

hasta 5 años:

**19%**

hasta 10 años:

**26%**

hasta 15 años:

**23%**

más de 15 años:

**32%**



Debido a la reorganización de la estructura interna, junto al contexto de pandemia, el índice de rotación de este período reportado es de -0.5.



**(3)**

## **ASÍ SE IMPULSA LA SUSTENTABILIDAD**

**EQUIPO INTERNO DE GESTIÓN SUSTENTABLE.**

**ESTRATEGIA Y CONTRIBUCIÓN A LOS ODS.**

**INSTALAR EL #SENTIDOSUSTENTABLE.**

### 3) ASÍ SE IMPULSA LA SUSTENTABILIDAD

#### EQUIPO INTERNO DE GESTIÓN SUSTENTABLE

En busca de la transversalidad en la gestión, se armó una estructura de trabajo que involucre a todas las áreas de negocio y las Filiales del país. Es así como, más allá de los equipos de dedicación exclusiva, existe una red nacional de referentes multiáreas de Gestión Sustentable, responsables de coordinar e implementar acciones, proyectos o toma de decisiones vinculadas a los ejes de trabajo de sustentabilidad de OSDE.



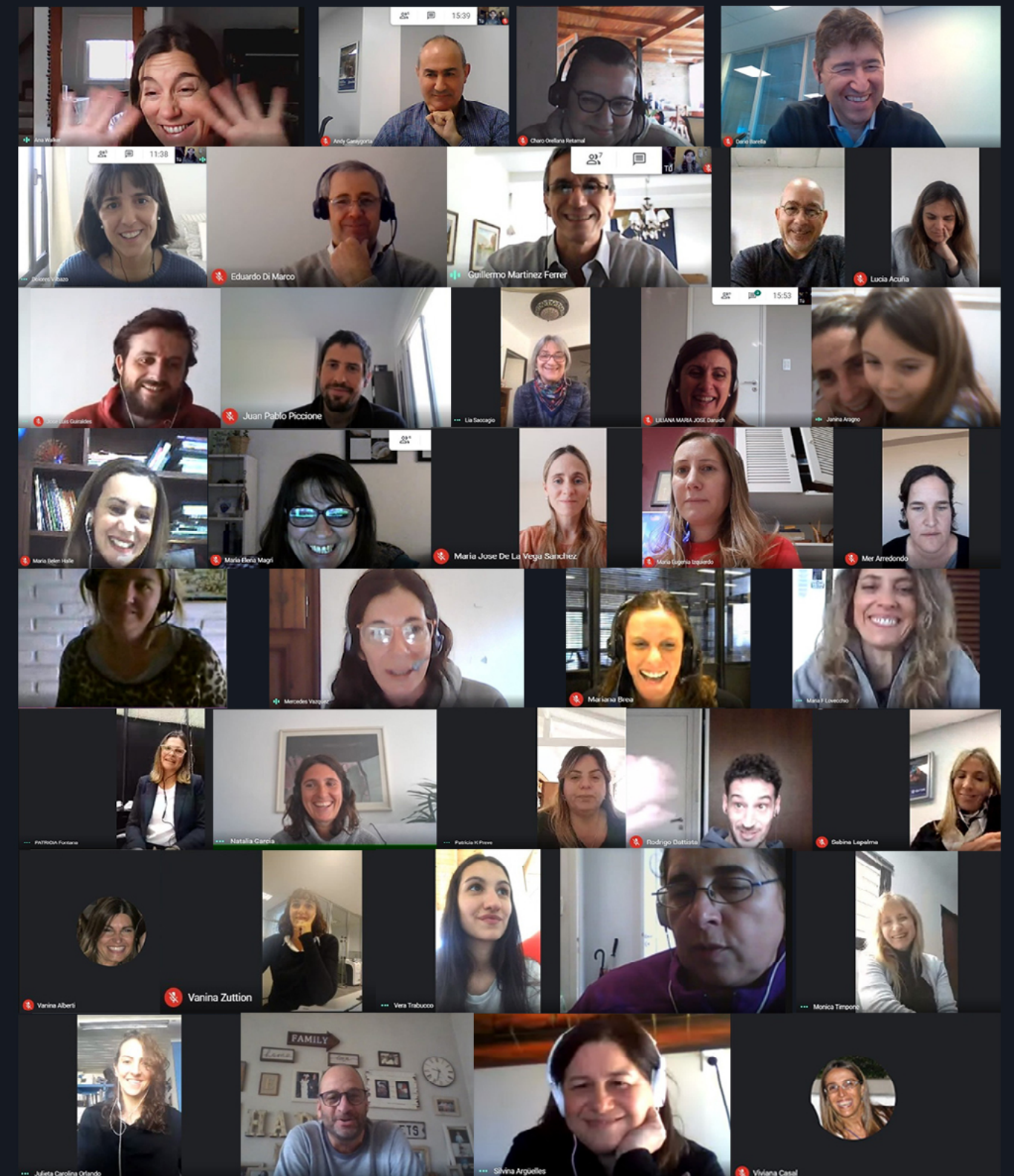
#### TRABAJAR EN RED

##### Recorrida (virtual) del país

A varios meses del inicio de la pandemia en 2020 y en un contexto de desafíos, transformaciones y adaptación de diversas áreas del negocio, el equipo de Gestión Sustentable se propuso generar una serie de encuentros on line con los referentes ubicados en las distintas filiales del país. El objetivo fue claro: estar cerca, vincularse, conocer su realidad local, la de su filial y equipo y al mismo tiempo, ponerse nuevamente a disposición en la tarea de facilitar, articular y acompañar las acciones y proyectos que se desarrollan localmente, alineadas a los ejes de trabajo de sustentabilidad.



Se realizaron **16 encuentros** durante agosto y septiembre del 2020, en el que participaron **40 referentes** a nivel nacional, junto a dos integrantes del equipo de sustentabilidad.





## Aliados estratégicos

El trabajo en red es imprescindible para una gestión sustentable no sólo a nivel interno, como se mencionó anteriormente, sino también en el afuera, mediante alianzas estratégicas.

Tras reconocer que el trabajo conjunto y la articulación son un valor agregado a la hora de cumplir y ampliar los objetivos y metas, OSDE propicia alianzas, convenios, participaciones y membresías con organismos estatales y privados, asociaciones de profesionales, organismos no gubernamentales, embajadas, organismos internacionales, universidades y facultades públicas y privadas e instituciones relacionadas con el cuidado de la salud, entre otros.

Por este motivo, cada uno de estos aliados estratégicos, quienes cumplen un rol fundamental en la co-organización, puesta en marcha y ejecución de las distintas actividades, estarán mencionados a lo largo del presente Reporte.

## Algunas de las entidades con las que OSDE trabaja son:

### Vinculadas a la sustentabilidad

#### Pacto Global Argentina

Desde 2013, OSDE integra el Pacto Global de Naciones Unidas y su red local en la Argentina.

Esta red posee una Mesa Directiva compuesta por 30 miembros de distintos sectores, que se renueva cada dos años a través de una asamblea. OSDE es integrante suplente de este cuerpo de gobierno, dentro de la categoría de organizaciones de la sociedad civil, durante los ciclos 2018-2020 y 2020-2022.

Durante el período reportado, el equipo de Gestión Sustentable de la Filial Metropolitana, participó de espacios colectivos de trabajo integrados por empresas, organizaciones y entidades públicas y privadas, que forman parte de la Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas:

- **Empresas y Derechos Humanos**, bajo la coordinación de la Secretaría de la red y el Grupo Sancor Seguros.
- **Sostenibilidad en la cadena de valor**, coordinado por el Programa Valor RSE de AMIA.
- **Cuidando el clima**, bajo la coordinación de la Secretaría de la red y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- **Economía circular**, coordinado por el Instituto de Estudios para la Sostenibilidad Corporativa.
- **Transporte sostenible**, bajo la coordinación de Scania Argentina.

En septiembre del 2018, OSDE fue la organización anfitriona de la VI Asamblea Nacional de la Red Argentina de Pacto Global, en la que participaron 148 representantes de 110 empresas y organizaciones no empresariales de estatus activo en el Pacto Global. En esta jornada se presentaron los desafíos cumplidos por la red, su memoria 2015-2018, los principales resultados de los grupos de trabajo, una sesión especial sobre inversiones de triple impacto y se llevó adelante la votación electrónica para la conformación de la Mesa Directiva 2018-2020.

## IARSE

OSDE es una organización miembro del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria lo que le permite acercarse al conocimiento, la actualización y formación en sustentabilidad como así también formar parte de una de las mayores redes temáticas en esta materia.



### Vinculadas al sector salud

#### UAS

La Unión Argentina de Salud es una confederación que nuclea a la mayoría de las organizaciones de medicina privada. Fue creada en mayo de 2019 con el objetivo de darle mayor visibilidad a los problemas que tiene el sistema de salud privado. El gerente de Relaciones Institucionales y RSE de OSDE, Gabriel Barbagallo, forma parte de su Consejo Directivo con el cargo de secretario.

#### ACTRA

Creada en octubre del 2017, la Asociación de Telemedicina de la República Argentina tiene como objetivo la difusión, regulación y promoción de las prácticas relacionadas a la telesalud o telemedicina para que muchas más personas puedan acceder a la salud en la Argentina. OSDE es miembro fundador y actualmente preside la asociación.

#### I JORNADA DE TELEMEDICINA

“Desde la imaginación al poder, hasta el poder de la imaginación”

Esta jornada tuvo el objetivo de promover un espacio de difusión de distintas experiencias exitosas de especialistas, tanto de Argentina como del exterior, para darle paso a las nuevas formas de comunicación entre las personas y su aplicación en la solución de sus problemas sanitarios.

Este evento representó, una oportunidad de realizar la primera medición de la huella de carbono del encuentro, realizado en el Auditorio de Fundación OSDE de la Filial Metropolitana, y contribuir así con la consideración de criterios sustentables para las actividades llevadas a cabo dentro de los auditorios propios.

#### II JORNADA DE TELEMEDICINA

“Buscando el equilibrio entre la ciberfobia y la telecracia”

En octubre de 2020, ACTRA y Fundación OSDE organizaron un ciclo de conferencias transmitidas por streaming, a través del canal de YouTube de la Fundación.



## FAOSDIR

La Federación Argentina de Obras Sociales de Personal de Dirección fue creada en 1992 por iniciativa de las Obras Sociales de Personal de Dirección, ante la necesidad de contar con una entidad representativa a través de la cual se pueda ejercer la defensa de sus derechos y promover acciones de interés común en beneficio de sus asociados y de la comunidad en general.

OSDE forma parte de la vicepresidencia de su Comité Ejecutivo.

## ACAMI

Desde 1998, OSDE como miembro fundador y prosecretario de la Comisión Directiva de ACAMI (Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas), acompaña a dicha asociación en la realización de congresos sobre diferentes temas relacionados con la salud.

En el período reportado se realizaron los siguientes:

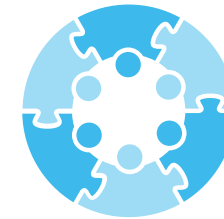
- XXI Congreso Argentino de Salud "Llamando a las cosas por su nombre" (Septiembre 2018).
- XXII Congreso Argentino de Salud "¿Qué está pasando con tu sistema de salud? ¿Y qué podés esperar que suceda?" (Septiembre 2019).
- XXIII Congreso Argentino de Salud "La Salud en tiempos de COVID-19" (Septiembre-Octubre 2020, jornadas virtuales).

## ESTRATEGIA Y CONTRIBUCIÓN A LOS ODS (PERÍODO 2018-2021)

### EJES ESTRATÉGICOS DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE DE OSDE

Cada eje constituye las líneas de trabajo a nivel nacional que orientan los esfuerzos como Organización, en materia de sustentabilidad.

**Dentro de este reporte se encuentran las acciones y actividades enmarcadas dentro de su eje principal y, a su vez, se identificarán con el ícono correspondiente a aquellas que contribuyan con alguno de los demás ejes estratégicos.**



#### GESTIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD

"En búsqueda de una calidad de excelencia, trabajamos hacia la mejora continua de nuestros procesos cotidianos y el impacto de nuestras decisiones, en un marco de respeto y cuidado de las personas y el medioambiente. Porque es fundamental para gestionar de manera sustentable el servicio que ofrecemos, potenciamos la cercanía en las relaciones, los vínculos con nuestros grupos de interés y acompañamos a nuestros colaboradores en su desarrollo integral, en un entorno de equidad, diversidad e inclusión".



#### PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

"Como organización dedicada a brindar servicios de salud, consideramos clave la tarea de prevenir, entendiendo que la información es la mejor forma de proteger la salud, reducir los factores de riesgo y minimizar las consecuencias que la afectan. Al mismo tiempo, es fundamental contribuir con la promoción de la salud para la preservación de una vida sana".



#### FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTAMOS PRESENTES

"Al ser una organización con presencia en todo el país, creemos que es clave comprometernos con el fortalecimiento de las comunidades en las que operamos. Entendemos esto de dos maneras: por un lado, a partir del aporte en el sector de la salud mediante el apoyo a los profesionales médicos y las instituciones sanitarias dejando así capacidad instalada para favorecer a la mejora continua del sistema de salud. Por el otro, mediante acciones tendientes a contribuir con el desarrollo e inclusión de nuestras comunidades".

## CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

OSDE definió trabajar prioritariamente en 8 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), teniendo en cuenta los impactos de su negocio y actividad, la estrategia corporativa, el contexto en el que se opera y su grado de relación con los tres ejes de trabajo de gestión sustentable.

Los ODS más relevantes y de impacto directo para OSDE (Objetivo 3: Salud y bienestar y Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos) continuaron siendo estratégicos en el contexto de pandemia por el COVID-19, como dos de sus principales contribuciones.

En el anexo de este Reporte se incluye una tabla con los íconos correspondientes a los ODS en los que se contribuyó en el período reportado con cada una de las acciones desarrolladas a nivel nacional.

Los iconos que encontrarás son:



### SALUD y BIENESTAR

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



### ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.



### EDUCACIÓN DE CALIDAD

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad. Y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



### HAMBRE CERO

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición.



### INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



### CIUDADES y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



### PRODUCCIÓN y CONSUMO RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



### PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles

## PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

Como organización firmante de los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, en la página 146 de este Reporte, OSDE brindará información sobre las acciones realizadas a nivel nacional vinculadas a estos principios universales.

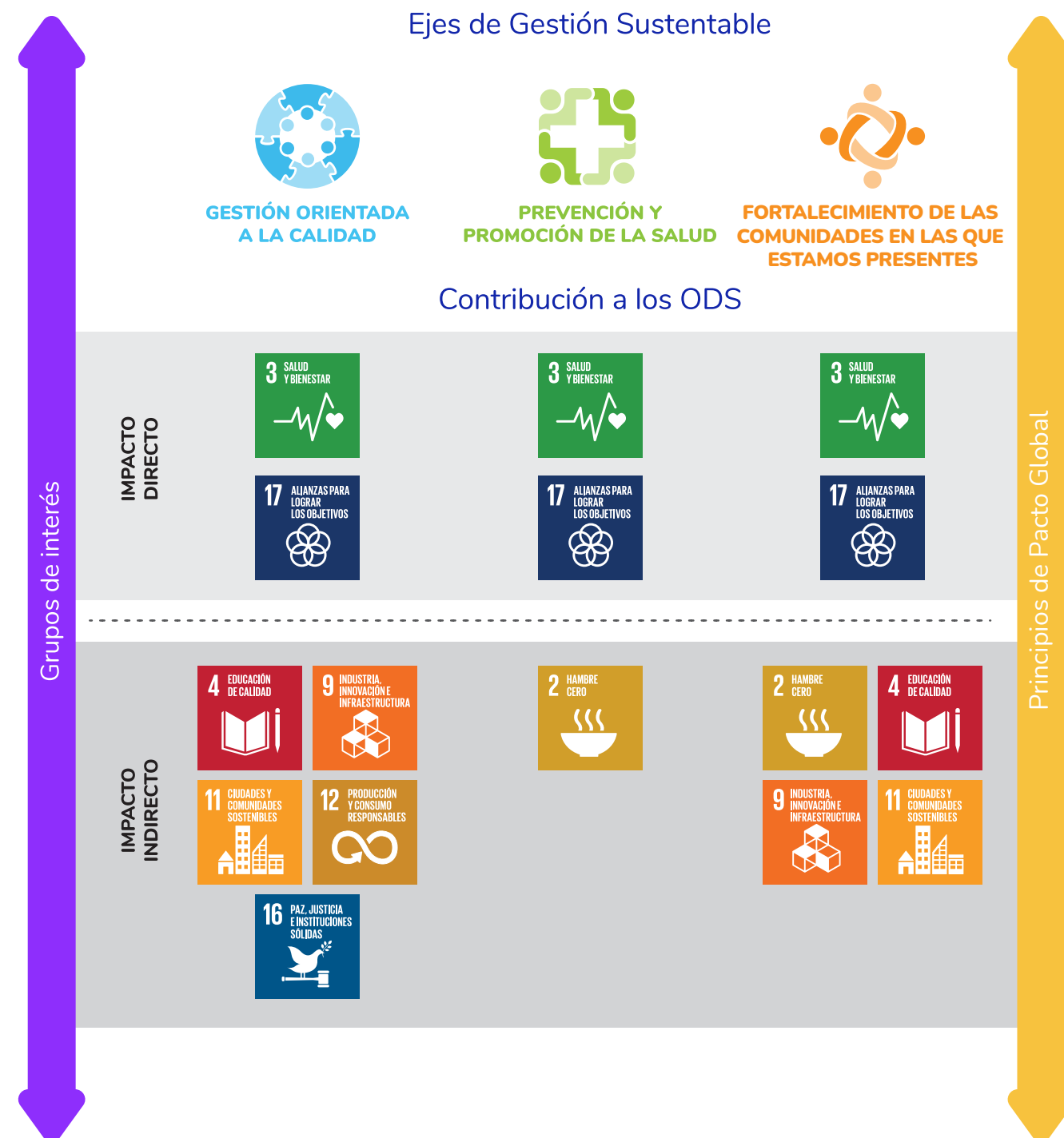
## PÚBLICOS DE INTERÉS

Cada una de las acciones, decisiones y actividades que contribuyen a la gestión sustentable de OSDE, genera un impacto en uno o más públicos de interés de la Organización, entendidos como el amplio grupo de personas, entidades, empresas y organizaciones con las que OSDE se vincula a partir del desarrollo de su actividad. Asimismo, son estos mismos grupos los que también impactan en OSDE, a través de sus necesidades, intereses y expectativas, siendo una parte fundamental en la gestión sustentable.





¿Cuáles son los públicos prioritarios de OSDE? (números al 30/04/2021, a nivel nacional)



## ESTRATEGIA INTEGRADA



## PLAN ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDAD (2021-2026)

Objetivos Generales	Objetivos específicos de corto plazo (2021-2023)	Objetivos específicos del mediano y largo plazo (2021-2026)
<p>Reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reducir, reutilizar y reciclar (recursos, materiales y residuos de las operaciones).</li> <li>· Edificios propios sustentables.</li> <li>· Participación en economía circular.</li> <li>· Promoción de la movilidad sustentable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Trabajar en indicadores de medición de consumo para reducir nuestra huella ambiental.</li> <li>· Nuevas alianzas con sectores públicos para ejecutar en conjunto planes ambientales en nuestra comunidad (*).</li> </ul>
<p>Impacto positivo en la comunidad.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Profundización de la interacción público-privada.</li> <li>· Prevención y promoción de la salud para la comunidad en general.</li> <li>· Programas de fortalecimiento hacia las comunidades, en función de las necesidades actuales y futuras en materia de salud.</li> <li>· Colaboración en el desarrollo de servicios médicos, con impacto en la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollar un protocolo de actuación ante catástrofes con impacto en las comunidades donde operamos.</li> <li>· Fortalecer y sensibilizar a la comunidad en temas vinculados con la salud y su desarrollo. (*)</li> </ul>
<p>Trabajar en pos de una cadena de valor sustentable.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Fortalecimiento de vínculos con prestadores.</li> <li>· Incorporación de proveedores socialmente responsables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Fortalecimiento de prestadores locales (actualizaciones, gestión ágil, canales de comunicación). (*)</li> </ul>
<p>Gestión de calidad del servicio.</p> 		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Calidad de atención y servicio al socio.</li> <li>· Fortalecimiento de vínculos con socios.</li> </ul>

## PLAN ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDAD (2021-2026)

Objetivos Generales	Objetivos específicos de corto plazo (2021-2023)	Objetivos específicos del mediano y largo plazo (2021-2026)
Hacia una cultura organizacional más sustentable. 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Equilibrio de vida personal y laboral de colaboradores.</li> <li>· Sensibilizar en violencia de género al público interno y externo. (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cultura organizacional más inclusiva y diversa.</li> </ul>
Innovación como modelo organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Fomentar el uso de la tecnología y de sus beneficios en el sector salud.</li> </ul>	
Sensibilización sobre sustentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reconocimiento nacional en sustentabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reconocimiento nacional e internacional en sustentabilidad.</li> </ul>

(\*) Nuevos objetivos incorporados

En el anexo se encuentra la evaluación del Plan Estratégico del período anterior.

## INSTALAR EL #SENTIDOSUSTENTABLE

Con la premisa de “instalar” el concepto de sustentabilidad y su significado, a fines del 2019 se llevaron adelante diversas acciones de comunicación con el objetivo de concientizar sobre qué es la sustentabilidad, mediante un mensaje claro, cercano y sin tecnicismos. Se trató de un trabajo transversal de un equipo multidisciplinario de Comunicación Interna, Redes Sociales, Desarrollo Humano, Gestión Sustentable, Publicidad y Marketing.

Así nació el hashtag #sentidosustentable, como una manera de identificar y transmitir aquellos proyectos, acciones y/o temáticas vinculadas a la sustentabilidad de OSDE, en un primer momento para el público interno y luego para las comunicaciones externas.

### ¿Por qué “sentido” sustentable?

- “Sentido” como camino, hacia dónde OSDE se dirige y quiere llegar.
- “Sentido” como parte del sentido común, porque se busca que lo sustentable sea lo natural y forme parte de todas las decisiones que se toman.
- “Sentido” visto como sentimiento, arraigado e incorporado en la vida de las personas.
- “Sentido” como propósito, el por qué se hacen las cosas.
- “Sentido” como la forma de percibir el mundo, que atraviesa los cinco sentidos.

A continuación, se ejemplifica su utilización en la práctica con algunas acciones de comunicación para distintos públicos.

## #SENTIDOSUSTENTABLE PUERTAS ADENTRO:

### Objetivos:

- **Introducir el concepto de sustentabilidad.**

**Trivia ¿Alguna vez te preguntaste qué sabes de sustentabilidad?**  
Mailing interno, diciembre de 2019.

3033 personas del Grupo OSDE de las 37 Filiales del país contestaron esta primera trivia y se animaron a descubrir cuánto sabían de sustentabilidad. De un total de 4 preguntas, el valor promedio fue de 3 respuestas correctas.

- **Incorporar la sustentabilidad en la vida cotidiana.**

**Desafío “Vacaciones con #SentidoSustentable.”**  
Mailing interno, enero y febrero de 2020.

Esta acción estuvo enfocada en reflexionar sobre el rol que cada persona puede tener durante el período de descanso, respetando y conviviendo de manera útil y enriquecedora en esos entornos.

En total, fueron 3 desafíos en los que se obtuvieron 1300 respuestas de personas con edades, género, áreas de trabajo y filiales diversas, que brindaron consejos, recomendaciones y/o relataron experiencias personales sobre cómo dejar una huella positiva en las vacaciones.





- Promover acciones que contribuyan a la gestión sustentable de OSDE.

Mailing interno, febrero de 2021.



### #SENTIDOSUSTENTABLE PARA EL AFUERA:

El contexto de pandemia por COVID-19, impuso el desafío de adaptar las conferencias presenciales en los Auditorios de OSDE de todo el país, a su transmisión en vivo por el canal de YouTube de la Fundación y de OSDE.



Hasta el 30/04/2021, se organizaron 15 charlas vinculadas a la sustentabilidad con diversas miradas y perspectivas, que alcanzaron las 36.995 visualizaciones. Algunas de las personalidades referentes destacadas en sustentabilidad que brindaron su visión, conocimiento y aportes a toda la comunidad, fueron:



### Además:

- La tormenta perfecta, la construcción de una nueva normalidad: la revolución de las preguntas, por Sergio Elguezábal.
- La revolución de las preguntas 2: la voz de los jóvenes, con Agustina Legasa y Sergio Elguezábal.
- De la línea al círculo: una economía del bien común, por María Aguilar.
- Ambiente, salud, educación, ¿cómo tender puentes?, por Claudio Campagna.
- La transición entre la huerta de verano y la de otoño, por Mónica Filippi.
- La convivencia en una movilidad segura y sustentable, por Graciela Valles.
- Día del medioambiente: nuestro planeta nos necesita, ¿por dónde empezamos?, por Angie Ferrazzini.
- Cuidar nuestro planeta desde casa: el poder de las pequeñas acciones, por Carolina Mónaco.



Si bien #SentidoSustentable responde a una estrategia de comunicación de OSDE, desde Fundación OSDE también se ha incluido esta identificación en aquellas acciones que contribuyen al objetivo de instalar la sustentabilidad para el público comunidad.

Tal es el ejemplo del **Ciclo “Nosotros y el planeta que habitamos”** desarrollado de enero a junio del 2021, a través de charlas en vivo de diferentes disertantes (Paula Alvarado, Nicolás Enriquez, Juana Guimarey, Florencia Fasanella) por el canal de Youtube de Fundación OSDE. Este ciclo tuvo como objetivo acercar a la comunidad herramientas concretas que promuevan acciones individuales que contribuyan a la construcción de una ciudadanía más sustentable.

## MÁS ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

A nivel nacional, en el período 2018-2019 se promovieron diversas charlas en los auditorios de las Filiales OSDE para concientizar y acercar el concepto de sustentabilidad a los distintos públicos de interés. Algunas de ellas fueron:

- **“Nuevos tiempos, nuevos modos”**, por el periodista especializado en ecología, Sergio Elguezábal. Filial Buenos Aires Centro, Santiago del Estero y Río Uruguay (2018) y Filial Del Paraná y Misiones (2019).
- **“Finanzas climáticas”**, por el Lic. Rodolfo Tarraubella. Filial Mendoza (2018).
- **“Operaciones empresariales sostenibles”**, por el Dr. César Galarza. Filial Catamarca (2019).
- **“Calentamiento global: ¿por qué debe ser la prioridad?”**, a cargo de Irene Wais y Sergio Elguezábal. Filial Mendoza (2019).
- **“Integrar la RSE a la Gestión. Un desafío para las PYMES”**, a cargo de la Dra. Patricia Kent. Filial Trelew (2019).

**En 2019 en la Filial Chivilcoy, se llevó a cabo el taller “Pequeñas grandes conciencias”, a cargo de Sergio Elguezábal. Participaron 330 niños/as de entre 7 y 11 años con el objetivo de activar el desarrollo y las acciones que desde pequeños/as contribuyen al cuidado del medioambiente, tanto en el ámbito familiar como comunitario.**

Durante los meses de octubre y noviembre del 2019, la Filial Norpatagónica de OSDE, ubicada en ciudad Neuquén, fue la anfitriona de la 13ra Edición de la Cátedra del Pacto Global de Naciones Unidas. 80 profesionales de distintos sectores obtuvieron el “Diploma en Gestión de la Sustentabilidad”, impulsado por el PNUD, la Red Argentina de Pacto Global, el Consejo de Ciencias Económicas de la provincia de Neuquén, además de contar con el aval de la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Nacional del Comahue.

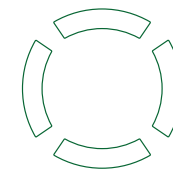


### Participación de OSDE en taller para empresas (Filial Misiones)

En octubre del 2018, en el marco de las actividades de “Misiones 2030: Construyendo una visión compartida hacia los ODS” de la ciudad de Posadas, se realizó entre otras actividades de encuentros y conferencias magistrales, un taller para empresas organizado entre el PNUD Argentina, Pacto Global Argentina, la Filial OSDE Misiones, RCE Cuenca del Plata, Ministerio de Ecología de Misiones, Grupo Sustentable del NEA y Grupo Sancor Seguros, con una convocatoria de alrededor de 40 participantes.

### Actividad abierta a la comunidad en la que participaron 50 personas

(Filial Salta, 2019)



### Sustentabilidad en la escuela

Durante el 2018 y 2019, OSDE Filial Catamarca diseñó y desarrolló un proyecto para sensibilizar, concientizar y educar en las escuelas sobre el cuidado del medioambiente, mediante alianzas con diferentes actores locales.

En primera instancia, se eligieron tres instituciones educativas para llevar adelante el proyecto. Cada una de ellas, recibió formación en un tema específico: huerta comunitaria, forestación y reciclaje, con capacitadores de la Universidad de Catamarca y el municipio local, coordinados por OSDE.

Se capacitó a un curso de alumnos por institución, con visitas a lugares de referencia como por ejemplo, la planta de reciclaje de la provincia, a comedores y al INTA para conocer cómo se producen plantines.

Una vez finalizada esa etapa, los estudiantes presentaron sus propios proyectos de instalación y seguimiento: el equipo de “reciclaje” diseñó un circuito de recolección de papeles en la universidad para donar a cooperativas locales; “forestación” realizó una plantación en su escuela y se comprometió con su cuidado, mientras que “huerta comunitaria” instaló una huerta en un comedor local para fomentar el cultivo y recolección de sus propios alimentos.



## (4)

### SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN

#### 4.1 GESTIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD

Canales para estar cerca.

Generar valor a través de los canales digitales.

Campaña de llamadas salientes a socios.

Una parte del cuidado.

Acciones ante la emergencia COVID-19 y el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio.

Cuando la innovación y el mundo digital marcan el rumbo.

Trabajo y pandemia.

CAMPUS OSDE, un espacio común de desarrollo.

Beneficios para colaboradores.

OSDE y su compromiso con la violencia de género.

Cuidar “la casa” común.



## 4) SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN

### 4.1) GESTIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD



### CANALES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA Y CONTACTO:

#### CAD: Centro de Atención Digital.

Asesores de atención especialmente capacitados en el entorno digital para brindar información en tiempo real de consultas realizadas por Whatsapp al +54911-4872-9000 y/o a través de Facebook/ Facebook Messenger.

**Sitio web (www.osde.com.ar)**, con la posibilidad de realizar consultas y/o trámites on line en forma permanente.

**Aplicación OSDE Móvil:** que permite realizar gestiones online, sacar turnos con profesionales y solicitar asistencia médica a Urgencias.




#### CAT: Centro de Atención Telefónica propio y exclusivo a nivel nacional.

 **0810-555-6733**

#### URGENCIAS:

**Whatsapp exclusivo de Urgencias:**

Para solicitar asistencia médica virtual durante las 24 hs.

 **+54911-4872-9100**

#### TELÉFONOS DE URGENCIAS:

Asistencia médica (las 24 horas)

**0810-888-7788 / 0810-999-6300**

Riesgo de vida (las 24 horas)

**0810-666-1111**

**ATENCIÓN PRESENCIAL:** en Filiales y Centros de Atención Personalizada (CAPs) en todo el país.

#### CANALES DE COMUNICACIÓN:

Sitio Web y redes sociales:






**Señalización digital:** consiste en un circuito de pantallas LED instaladas en las salas de espera de los CAPs de OSDE, a través de las cuales se transmiten contenidos tanto institucionales como vinculados con novedades de las empresas del Grupo, notas de prevención y actividades para socios y comunidad.

**Email Marketing:** envíos a los socios de todo el país, para compartir con ellos información clave sobre:

- **Prevención,** notas, consejos e historias de socios y colaboradores relacionadas con la salud y el bienestar.
- **Nuestros servicios,** con información acerca de la cobertura de OSDE, preguntas frecuentes y novedades administrativas.
- **Eventos de Fundación OSDE,** actividades culturales, charlas y cursos de prevención de la Fundación OSDE.
- **Beneficios de MÁS OSDE,** beneficios destacados ofrecidos en la APP.



### EN NÚMEROS:

Vía de contacto de socios	Mayo 2018 - Febrero 2020	Marzo 2020 - abril 2021
 <b>Telefónica</b>	<b>4.189.422</b>	<b>3.170.080</b>
 <b>Presencial</b>	<b>4.330.075</b>	<b>613.818</b>
 <b>Digital</b>	<b>141.403</b>	<b>2.263.043</b>

A partir de junio de 2020, desde la Dirección Comercial se comenzaron a realizar encuestas para conocer la opinión de los socios que se hayan contactado a través del canal telefónico y/o digital. Se consultaron a 264.178 personas y el NPS<sup>1</sup> transaccional del servicio, que mide el nivel de recomendación de OSDE luego de una interacción, fue de un 64,47%. Por otra parte, el CSAT<sup>2</sup>, que mide el grado de satisfacción del cliente, fue de un 78,80%. Ambos porcentajes son un promedio ponderado de las encuestas en estos dos canales.

- (1) Net Promoter Score
- (2) Customer Satisfaction Score

**En diversas Filiales del interior del país se realizaron además llamadas telefónicas a socios para relevar la calidad de atención y/o indagar sobre respuestas no satisfactorias de la encuesta de servicios, con el objetivo de conocer la experiencia del socio e identificar oportunidades de mejora.**

## OTRA FORMA DE ESCUCHA

En el mes de marzo de 2021 se realizó la primera encuesta en todo el país de **NPS relacional**.

A diferencia del NPS transaccional que sólo se mide en momentos específicos de interacción con el cliente, el **NPS relacional**, indicador estándar de mercado, mide la lealtad de los clientes hacia una marca, producto o servicio, incorporando a todos los clientes, hayan tenido o no contacto en los puntos de atención.

Se obtuvo una muestra de 16.000 respuestas de socios que indicaron cuál era la probabilidad de que recomendaran a OSDE como organización que brinda servicios de salud a sus amigos y familiares y sus principales razones.

Como resultado general se obtuvo un NPS de 24%, resultado superior al promedio global público disponible de la industria (19%)<sup>1</sup>.

### Próximos pasos:

Al NPS transaccional que mide actualmente las interacciones en el canal digital y en el telefónico, se sumarán el canal presencial y las transacciones de los seis procesos clave.

Asimismo, se definió incorporar la medición sistemática y periódica del NPS relacional, como herramienta de medición de posicionamiento y calidad.

<sup>1</sup> Net Promoter Score 2021 estimado Satmetrix Systems, Inc.



## GENERAR VALOR A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES

Para reducir la propagación del coronavirus, durante el período de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), OSDE mantuvo sus Centros de Atención cerrados hasta que las autoridades permitieron su reapertura. En este nuevo contexto, y con la necesidad de redefinir la estrategia de comunicación con el socio en el centro, OSDE orientó sus esfuerzos en torno a dos objetivos:

- Brindar información clara, precisa y actualizada sobre el estado del servicio y los canales de atención.
- Contener a los socios en un momento delicado y de incertidumbre, acercándoles contenidos y propuestas acordes a sus necesidades en este contexto.

### Pilares de la estrategia

#### 1. Información sobre los canales de atención y la prestación de servicios digitales

- Se realizaron transmisiones en vivo para responder preguntas frecuentes y contar acerca del trabajo de las áreas de Urgencias y Atención.



- Se redactaron notas y materiales para detallar el paso a paso desde la sospecha de COVID-19 hasta el llamado a Urgencias. Asimismo, se difundió el servicio "Médico de Cabecera Virtual" para acompañar a las personas que se contactan con esta área.

#### 2. Medidas de prevención del COVID-19

La comunicación de distintas recomendaciones para preservar la salud se alinearon con las disposiciones gubernamentales, el Ministerio de Salud de la Nación y la Organización Mundial de la Salud. Los contenidos se fueron adecuando a los hitos o etapas de la pandemia.

## CAMPAÑA DE LLAMADAS SALIENTES A SOCIOS

Al ser OSDE una entidad directamente vinculada con la salud, la pandemia implicó el surgimiento de un gran número de demandas. Entre ellas, el incremento de manera exponencial de los contactos de los socios. Durante el primer mes de cuarentena en 2020, el CAT (Centro de Atención Telefónica) alcanzó 209.777 llamados, un 90,81% más en relación a marzo de 2019. Por este motivo, se pensó en un nuevo proyecto integral de colaboración que resguarde el valor diferencial histórico de la atención de OSDE: el trato personalizado.

La estrategia de la campaña consistió en analizar las llamadas recibidas en el CAT y detectar los motivos más recurrentes. Una vez analizada esta información, agruparlos de acuerdo a los distintos perfiles y necesidades. Luego, conformar equipos intersectoriales de colaboradores, liderados por aquellos que hayan tenido experiencia en atención a socios para que, a través de un contacto telefónico proactivo y espontáneo, se brinde asesoramiento y contención a los afiliados.

**En primera instancia, se armaron campañas de llamadas salientes de acuerdo a las necesidades de los socios:**

- 1 **Socios mayores de 60 años:** aquellos afiliados que durante los últimos 90 días tuvieron contacto con OSDE de manera presencial acercándose a algunos de nuestros Centros de Atención. El objetivo principal fue brindarles información sobre cómo gestionar trámites por nuestros canales digitales.
- 2 **Socios que necesitan gestionar medicamentos con documentación:** invitamos a que los afiliados usen nuestros canales digitales para solicitar la medicación de tratamientos prolongados.
- 3 **Callback:** llamados a aquellos socios que no llegaban a ser atendidos por el Centro de Atención Telefónica, debido a la alta demanda y tiempo de espera.
- 4 **Socios entre 18 y 36 años,** que están afiliados a través del plan 2-210, para que se descarguen la APP OSDE Móvil y Credencial Digital.
- 5 **Socios mayores de 65 años, menores de 2 años, embarazadas, puérperas o que presentaran patologías de riesgo** y necesitaban aplicarse la vacuna antigripal o contra la neumonía pero no podían acceder a turnos en los centros de vacunación por la elevada demanda. El contacto se realizó para brindarles un turno en un vacunatorio cercano al domicilio, gestionado desde la Organización.

**Ahorra tiempo y disfrútalo como quieras**  
Realizá cualquier gestión desde la app OSDE Móvil o a través de nuestra web, estés donde estés.

**Gestiones Online te permite:**

- abonar tu cuota,
- visualizar tu documentación de pago,
- adherirte al débito automático,
- gestionar anticonceptivos,
- habilitar una cuenta bancaria,
- solicitar reintegros,
- autorizar prácticas y estudios,
- pedir insumos médicos,
- actualizar tus datos personales,
- descargar formularios.

Ahora, OSDE es más ágil, más cómodo y más seguro.

**INGRESÁ**

¿Todavía no tenés la App OSDE Móvil?  
¡Descargala en tu dispositivo y disfrutá de todas sus ventajas!

App Store | Google Play

Desde hace 48 años juntos. **osde**

**Accedé a tus medicamentos presentando la receta desde el celular**

Durante este período de aislamiento, podés continuar obteniendo tus medicamentos con el descuento habitual mediante la presentación de la receta en cualquier soporte digital. ¿Cómo? Seguí estas pautas:

- Presentá una copia legible de la prescripción médica en tu celular o tableta (imagen de la receta que te envía tu médico por Whatsapp o por mail). También, si preferís, podés llevarla impresa.
- Al momento de realizar la compra, te solicitarán que en el ticket correspondiente dejes por escrito, de puño y letra: tu nombre y apellido, teléfono, firma y DNI.

Como medida preventiva, te sugerimos llevar tu propia birome.

**Importante:**  
esto no aplica para psicofármacos con receta archivada.

Continuaremos informándote las novedades que vayan surgiendo.

Quedamos en contacto:

+54911.4872.9000  
0810-555-6733  
en [www.osde.com.ar/contacto](http://www.osde.com.ar/contacto)

Desde hace 48 años juntos. **osde**

**CONSULTA MÉDICA ONLINE:**

¿Sabés que podés realizar videoconsultas con nuestros profesionales? Solo necesitás un dispositivo con conexión a internet que tenga cámara y micrófono.

WIFI | AUDIOCABLES Y ALABRILLOS | MICROFONO | CAMARA

¿Con qué síntomas puedo realizar una videoconsulta?

Síndrome febril | Tos | Resaca  
Estado gripal | Dolor de garganta | Erupciones | Vómitos y diarreas

¿Puedo solicitar una constancia de atención?  
Si la requerís, te la enviaremos por email junto con las recomendaciones médicas.

Si me indican un medicamento, ¿cómo pido el descuento?  
Podrás adquirir la medicación en las farmacias adheridas al sistema online o solicitar el reintegro presentando el comprobante de la compra en la sección Gestiones Online ► Gestionar reintegros ► Solicitar reintegro de la app OSDE Móvil.

¿Todavía no tenés OSDE Móvil?  
**DESCARGA LA APP**

Desde hace 48 años juntos. **osde**

Durante este período, se adaptaron y crearon nuevos flyers para que los socios recibieran información relevante tanto de servicios (teléfonos de urgencias, gestiones online, continuidad de tratamientos de psicopatología, etc.), novedades (vacunación antigripal, donación de plasma, etc.) como de prevención (lavado de manos, correcto uso de tapabocas, etc.).

### 3. #QuedateEnCasa: Actividades durante el confinamiento

En marzo de 2020 OSDE comenzó a comunicarse con sus socios a través de su **canal oficial en YouTube** de manera mucho más recurrente, acercando información relevante al contexto: clases de gimnasia, alimentación saludable, mindfulness, entretenimiento y muchos más contenidos especialmente pensados acordes al ASPO.

Al 30/04/2021, se encontraban disponibles:

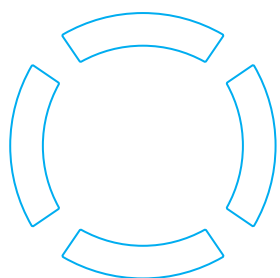
- **43 clases** de gimnasia de diferentes estilos e intensidades.
- **33 charlas** sobre diferentes **temáticas de salud relacionadas al contexto de aislamiento.**
- **10 charlas** o videos con información sobre **COVID.**

A medida que pasaron los meses, se fueron sumando otras campañas de llamados a socios con patologías crónicas, socios mayores de 75 años, para actualización de casillas de mail para facturación digital, para la descarga de la APP de monitoreo domiciliario como complemento al seguimiento del médico virtual de cabecera, entre otras.

A los colaboradores se les brindó una capacitación a través del campus virtual y reuniones de trabajo mediante plataformas digitales; se crearon grupos de Whatsapp para cada equipo donde se compartían las consultas o gestiones que requerían asesoramiento de otras áreas y se desarrollaron reuniones semanales para revisión y optimización de las campañas.

En paralelo se creó una red de contención por referentes de las áreas (urgencias, discapacidad, insumos, administración, atención personalizada, afiliaciones) con el fin de brindar soporte de todas aquellas consultas que surjan del llamado y el asesor no pueda resolver.

Al 30/04/2021, se contactaron en total 409.159 socios y participaron 690 colaboradores de la Filial Metropolitana.

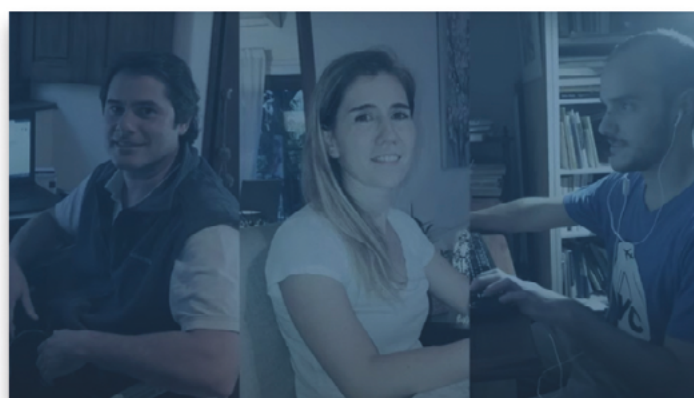


## Seguimos integrando colaboradores que quieren ser parte de Llamadas Salientes

El programa continúa enfocado en cubrir las necesidades de atención y orientación de nuestros socios en la actual contingencia causada por el COVID-19.

En este momento tenemos 4 campañas vigentes:

- Credencial digital
- App Monitoreo
- Actualización de datos
- Fidelización



DIRECCIÓN GENERAL

## UNA PARTE DEL CUIDADO



El cuidado, acompañamiento y asistencia es parte esencial del servicio que brinda OSDE a sus socios. Por este motivo, en la Filial Metropolitana, desde el sector de Auditoría de Gestión Asistencial (Servicio Social) se trabaja sobre 4 ejes principales:

- **Visitas y revisitas a sanatorios de internación general**, con el objetivo de establecer un primer contacto con el socio recientemente internado o con sus familiares, efectuar el seguimiento de las internaciones prolongadas, realizar una entrevista tendiente a indagar sobre los aspectos más significativos del servicio brindado, entre otros.
- **Visitas y revisitas en centros de rehabilitación**, para asesorar las inquietudes del afiliado entre la entidad prestadora y su sistema de salud y/o realizar un seguimiento de las internaciones.
- **Informes sociales**, con el fin de profundizar sobre la situación socio familiar del afiliado, utilizando las metodologías y técnicas propias de la disciplina del trabajo social.
- **Relevamientos de escuelas**, realizados a pedido del sector de discapacidad y salud mental de OSDE, tienen como objetivo relevar la posibilidad de realizar integración, de un niño/a en las escuelas públicas comunes cercanas a su domicilio.

### En números:

**21 colaboradores de OSDE** llevan adelante este servicio en Filial Metropolitana, de los cuales **17 son trabajadores sociales**.

En el período reportado, se realizaron **322.672 contactos** entre visitas y revisitas.

Además se desarrollaron **1649 informes** entre socios-ambientales y relevamientos de escuelas.

El programa fue replicado a nivel nacional, adaptando las campañas a las necesidades locales, ya sea para promover el uso de la App Osde Móvil y la de credencial digital, como para brindar información de teléfonos y/o canales digitales, resolver consultas o gestionar trámites de socios mayores de 60 años, entre otros.

Las filiales que participaron fueron: Del Paraná, Norpatagónica, Bariloche, Mar del Plata, Santa Cruz, Bahía Blanca, Chivilcoy, Misiones, Villa María, Río Uruguay, Trelew, Tucumán, San Juan, Catamarca, Córdoba, Tierra del Fuego, La Pampa, Trenque Lauquen, Santiago del Estero, Pergamino, Buenos Aires Centro, Mendoza, Santa Fe, Junín, Corrientes, Formosa y Lobos.



El marco de la pandemia por el COVID-19, llevó al área de servicio social a repensar la modalidad de intervención. Es así como se comenzó a utilizar el contacto telefónico para acompañar a los socios internados tanto en los sanatorios como en los hoteles donde muchos de ellos realizaban el aislamiento necesario ante casos de sospecha o de COVID positivo.

Principalmente en dicha época, en la que los grupos familiares se encontraban separados - entre los integrantes que requerían internación y los que debían aislarse en un hotel o en su domicilio- el trabajo se centralizó en acompañar y contener, siendo nexos entre las instituciones y los socios, abriendo canales de comunicación.

Durante el año 2020 se realizaron 84.085 contactos en los sanatorios de internación (entre el primer acercamiento y la llamadas de seguimiento) y 9.260 contactos en los hoteles que estaban en funcionamiento como lugar de aislamiento.

A su vez, en este periodo, los informes socio-ambientales se vieron afectados en su realización de forma presencial, por lo que se desarrollaron mediante contacto telefónico o videollamada. Durante el año 2020 se realizaron 398 informes.

### AUDITORÍAS DE CALIDAD

Realizadas con el objetivo de constatar que las instalaciones de consultorios y/o centros que son prestadores o se postulan como tal se encuentren en condiciones de brindar servicios acordes a los estándares de OSDE, la legislación vigente, los protocolos con las particularidades de cada especialidad y los diferentes aspectos de la infraestructura del lugar.

Durante este período, en Filial Metropolitana se realizaron 2924 auditorías de calidad, a cargo de un equipo de 4 colaboradores que están en constante contacto con los prestadores y futuros prestadores.

### AUDITORÍAS TÉCNICAS

A través de las auditorías técnicas se verifica que los futuros y actuales prestadores cuenten con la tecnología médica e instalaciones adecuadas, cumpliendo las normativas y resoluciones requeridas por los organismos estatales, para la realización de prácticas ofrecidas en nuestra cartilla médica.

En el período reportado, en Filial Metropolitana se realizaron 1.868 auditorías técnicas.

A partir del año 2018, se incorporaron herramientas de trabajo como fantomas de acreditación de imágenes, que permiten medir la calidad del servicio de los prestadores de imágenes de tomografía y mamografía. En las auditorías técnicas, además de verificar la tecnología y las instalaciones, se realiza una prueba de calidad de imagen con un fantoma de acreditación mundial, lo que permite verificar si el equipo genera una imagen válida para el diagnóstico bajo condiciones normales de trabajo.

Esta incorporación, dio un salto de calidad a las auditorías técnicas, ya que al ser equipos de diagnóstico y prevención, permite a los usuarios contar con equipos validados en forma interna bajo el sistema de calidad de OSDE.



### CONTEXTO COVID

Durante el 2020 se realizaron auditorías de terreno puntuales, vinculadas a necesidades específicas del COVID-19 de:

- Prestadores que poseían consultorios, servicio de imágenes y laboratorio, para preparar guardias que permitieran recibir a los afiliados con síntomas, poder hacerles un hisopado, tomar imágenes de rayos X o tomografías y aislarlos en habitaciones o consultorios hasta su posterior traslado en ambulancia a una institución de salud.
- Terapias intensivas existentes que no eran prestadores, y otras nuevas generadas por centros de rehabilitación, para su contratación ante una posible faltante de camas de este tipo.
- Hoteles contratados y gestionados por distintos prestadores, donde luego se aislaron pacientes de OSDE.

A partir de septiembre de 2020, se comenzaron a realizar nuevamente auditorías de terreno, ya no relacionadas directamente con el COVID-19, pero si en prestadores estratégicos o que habían incorporado tecnología médica de relevancia y costo, que a su vez permitiría acceder a los socios de OSDE a un mejor servicio.





## ACCIONES ANTE LA EMERGENCIA COVID-19 Y EL AISLAMIENTO SOCIAL PREVENTIVO Y OBLIGATORIO

La situación de emergencia sanitaria causada por el COVID-19 y las medidas de aislamiento impuestas para evitar la propagación del virus, impulsaron a OSDE a modificar algunos de sus circuitos, intensificar la adopción de las herramientas tecnológicas y potenciar sus canales digitales, con el objetivo de seguir brindando su servicio a socios y prestadores.

Algunas de las acciones llevadas a cabo con este propósito fueron:

- **Atención on line médica, psicológica y nutricional:** para garantizar el acceso a la atención médica a pesar del aislamiento.

**1.679.593** cantidad de consultas médicas realizadas a través de atención on line por médicos de cartilla.

**1.996.144** cantidad de consultas de psicopatología on line.

- **Implementación de la receta digital:** para permitir a los socios el acceso a medicamentos a través de la amplia red de farmacias contratadas recetas digitales derivadas de las Consultas Médicas On line.

**62.630** de recetas digitales emitidas.

- **Potenciar la implementación de la herramienta de Turnos On line:** para brindar al socio la posibilidad de acceder de forma rápida y sencilla a través de la cartilla a la agenda de turnos de los prestadores. Se creó una unidad específica dentro del Centro de Atención Telefónica para asesorar a los prestadores en el uso de la herramienta y en diversas filiales del país se brindó capacitación a los prestadores locales.

**1.924** prestadores médicos y **2.194** prestadores de psicopatología se incorporaron a los turnos on line.

- **Fortalecer el Campus interno para la capacitación virtual,** objetivo desarrollado en la página 73 de este Reporte.



- **Campaña de llamadas salientes:** con el objetivo de acercarse a los socios más vulnerables, asesorándolos y brindándoles contención, realizando llamadas salientes con diferentes temas detectados según la necesidad. Este proyecto se encuentra detallado con mayor profundidad en la página 53.

- **App prestadores:** tiene por objetivo brindar al prestador una aplicación móvil con funcionalidades que reemplacen la extranet actual y le permita reemplazar la validación de prestaciones a través del sistema IVR (sistema utilizado por el prestador para validar en forma telefónica). Está disponible desde mayo de 2020, en todo el país y cuenta con 13.254 prestadores subidos a la app.


Filiales que capacitaron en la App de Prestadores: Rosario, Pergamino, Buenos Aires Centro, Mendoza, Formosa, Salta y Misiones.

- **Presentación de documentación de prestadores:** con el objetivo de ofrecer una solución ante el cierre de los CAPs en la entrega de la facturación mensual. Se implementó una herramienta que permite la digitalización de la documentación.

### Más acciones de gestión:

Atendiendo las necesidades específicas de los diversos públicos en las distintas localidades, se realizaron otras acciones:

- Se brindó un nuevo mail y/o teléfono de atención al público para una comunicación más fluida durante la pandemia. Filiales: Del Paraná, Mar del Plata, Santa Cruz, Bahía Blanca, Chivilcoy, Misiones, Trelew, Villa María, Tucuman, San Juan, Catamarca, Córdoba, Santiago del Estero, Buenos Aires Centro, Junín, Corrientes, Santa Fé, Lobos, Trenque Lauquen.
- Asesoramiento en el uso de recetas digitales. Filiales: Del Paraná y Norpatagónica.
- Contacto con todos los encargados de Recursos Humanos de empresas, para generar mayor tasa de uso de Credencial Digital, Osde Móvil. Filiales: Comodoro Rivadavia y Pergamino.
- Se envió información a empresas clientes sobre cómo proceder ante Covid, prevención, detección de casos sospechosos en el entorno laboral. Filiales: Pergamino y La Rioja.
- Se brindó ayuda con la extranet de prestadores para que puedan continuar con el servicio. Filiales: Del Paraná, Santa Cruz, Comodoro Rivadavia, Río Uruguay, Trelew, Villa María, Rosario, La Pampa, Pergamino, Buenos Aires Centro, Mendoza, Formosa, Santa Fé, Lobos, Metropolitana.
- Asesoramiento a médicos y psicólogos en consultas on line. Filiales: Del Paraná, Norpatagónica, Comodoro Rivadavia, Río Uruguay, San Juan, Santiago del Estero, Pergamino, Mendoza, Corrientes, Formosa, Lobos, Metropolitana.
- Capacitación a farmacias y médicos sobre el buen uso de la credencial digital. Filiales: Formosa y Trelew.

- **Uso de Credencial digital para la atención remota:** con el fin de reducir el número de atenciones presenciales y evitar los contagios. Para más información ver página 89. 

Al 30/4/2021, el 70% de los socios OSDE ya descargaron la credencial digital.

- **Acciones desarrolladas en el Centro de Atención Telefónica para hacer frente a la demanda de los llamados de socios y prestadores:**

- Análisis diario de los temas de interés de los llamados.
- Implementación de la autogestión en los canales telefónicos, para que el socio pueda elegir la opción adecuada a su necesidad, siempre con la posibilidad de la atención personalizada de un asesor.
- Realización de llamadas salientes, anteriormente mencionadas.
- Incorporación de colaboradores de todas las áreas a la atención telefónica entrante y saliente.
- Incorporación de funcionalidades en la herramienta de Whatsapp para dar respuestas más rápidas a las consultas de los socios.
- Apertura de Nodos del CAD (Centro de Atención Digital) en el interior del país.
- Creación de grupos de atención con colaboradores de otras áreas de la Organización, que dan soporte a los llamados de prestadores.

Además, se llevaron adelante diferentes implementaciones de gestión para el socio a través canales digitales (Whatsapp, Web, APP Osde Móvil) con el objetivo de facilitarle estar cerca y recibir atención personalizada, sin salir de su casa.

- **Fortalecer los equipos administrativos y médicos de URGENCIAS para hacer frente a la demanda de los socios ante la pandemia.**

Algunas de las acciones realizadas fueron:

- Incorporación de médicos de cabecera para realizar el seguimiento de los casos sospechosos y confirmados de COVID-19.
- Se sumaron médicos para realizar la Consulta Médica Online.
- Capacitación a colaboradores de otros sectores para dar soporte a la mesa operativa de urgencias.
- Incorporación de funcionalidades a la herramienta de Whatsapp Urgencia que permita brindar respuestas más rápidas.



## Un equipo de primera que no afloja

Desde el primer momento, OSDE entendió que la telemedicina iba a ser una herramienta fundamental para afrontar esta pandemia. Con el avance del coronavirus, se demostró que **la mejor manera de llegar a las personas infectadas con síntomas leves era a través de medios virtuales:** no solo se disminuye la posibilidad de contagio, sino que también permite cuidar a los profesionales de la salud, hoy en día, actores fundamentales para atender esta crisis.

Si bien hace ya más de 3 años se implementó la Consulta Médica Online para los socios OSDE, a partir de la llegada del coronavirus los desafíos aumentaron. Se creó a nivel nacional el equipo de **Médicos de cabecera virtual:** profesionales médicos destinados a realizar un seguimiento continuo de pacientes que reúnan síntomas de caso sospechoso, según definición del Ministerio de Salud de la Nación.

En relación al coronavirus, el protocolo de atención telefónica de Urgencias está completamente alineado al del Ministerio de Salud de la Nación según las particularidades de cada localidad. Este protocolo evoluciona en forma permanente y, atentos a las últimas modificaciones, se adoptó el siguiente circuito:

### 1. Derivación a Consulta Médica Online

Los asesores de la mesa operativa de Urgencias evalúan cada consulta que ingresa y la clasifican según el protocolo de codificación. Cualquier socio que en una llamada telefónica manifieste síntomas compatibles de casos sospechosos de Coronavirus leves será derivado al servicio de Consulta Médica Online, con un médico clínico o pediatra.

Si el profesional médico considera que el paciente cumple con los criterios para ingresar al protocolo de sospecha COVID-19, se asigna un Médico de Cabecera Virtual para su seguimiento.

### 2. Seguimiento de un Médico de Cabecera Virtual

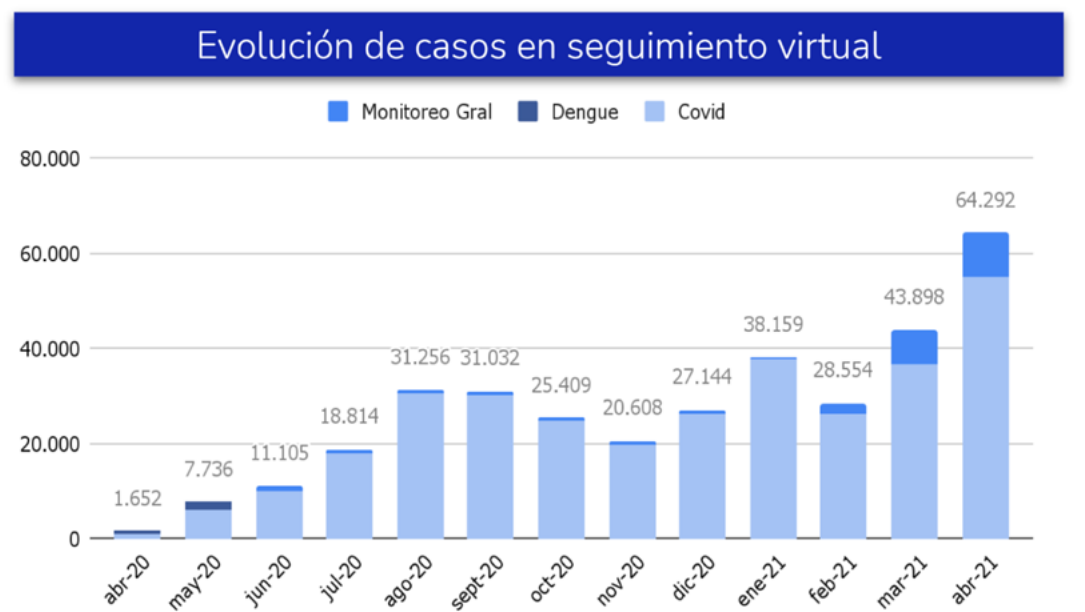
El profesional asignado realizará el seguimiento de la evolución de los síntomas de manera virtual. Durante este proceso podrá indicar la realización de las pruebas diagnósticas requeridas para la confirmación o descarte de la enfermedad de coronavirus, así como el tratamiento sintomático que corresponda y la internación clínica en los casos que el médico considere necesario.

La función principal de este equipo de profesionales es la de acompañar a nuestros socios en el día a día para brindarles la atención médica y contención emocional que necesiten. Esta pandemia no solo genera síntomas clínicos, también puede ocasionar ansiedad, incertidumbre, angustia y miedo.

Además, se le ofrece a los socios descargarse una APP de Monitoreo Domiciliario, como complemento del seguimiento del médico de cabecera.

**Indicadores desde marzo/2020 al 30/04/2021:**

- **343.564** socios que tuvieron seguimiento médico por COVID.
- **123.677** socios que utilizaron la App Móvil de Monitoreo domiciliario. (Disponible desde junio 2020)
- **314.689** Consultas Médicas Online (CMO) con **258** médicos de urgencias.
- **123.139** llamadas atendidas con riesgo de vida.
- **1.799.129** llamados atendidos en Mesa de Urgencias.



## CUANDO LA INNOVACIÓN Y EL MUNDO DIGITAL MARCAN EL RUMBO

Actualmente OSDE cuenta con un amplio ecosistema de soluciones tecnológicas, conformado por diferentes aplicaciones móviles y plataformas que permiten que, tanto socios como prestadores en todo el país, puedan llevar a cabo gestiones en línea con la mayor rapidez y practicidad. Por ello, en esta sección se presenta lo alcanzado en este sentido al cierre de este reporte, agrupado en APPs, Plataformas y Tecnologías aplicadas a la Gestión.

### Aplicaciones móviles

#### App prestadores y Extranet

La nueva app de OSDE, es un canal especialmente pensado para los prestadores, con el objetivo de fortalecer la comunicación y brindar la funcionalidad e información necesaria para su gestión, de forma ágil y sencilla, disponible en el momento y lugar que lo requiera. De esta forma, el Prestador recibe en un solo lugar, toda la comunicación enviada por OSDE.

#### App beneficios socios

Es una aplicación móvil que invita a vivir experiencias saludables a través de noticias, beneficios y descuentos con geolocalización según el punto donde se encuentra ubicada la persona. Al cierre de este reporte contaba con 136.000 usuarios.

#### App móvil para solicitud de asistencia médica de Urgencias

Se trata de un nuevo canal para que los socios soliciten desde una App integrada a OSDE Móvil los servicios asistenciales de Urgencias.





### Credencial digital

Para más información, consultá **“Una acción redonda”**, en la página 89 de este Reporte.



## Plataformas

### Turnos online

Permite a los socios tomar turnos con prestadores de cartilla desde los sitios web y/o móvil, mientras que los prestadores gestionan sus agendas e informan su disponibilidad en una herramienta brindada por OSDE.

### Receta Digital

Es una solución que permite a los socios comprar los medicamentos que los profesionales indican a través de la asistencia realizada con la Consulta Médica Online.

### Gestiones on line

## Trámites Online datos



**281.780**

Empadronamiento

**283.074**

Pago en línea

**16.308**

Insumos Médicos

**500.051**

Reintegros

**1.019.725**

Autorizaciones

**873.078**

Contactos

### Visitas al sitio web osde.com.ar

- Cantidad de usuarios/visitantes: **8.859.315**
- Cantidad de sesiones: **20.585.585**
- Cantidad de páginas vistas: **130.829.891**



### Visitas al sitio desde mobile incluye Osde móvil y m.osde.com.ar)

- Cantidad de usuarios: **7.851.345**
- Cantidad de sesiones: **19.259.937**
- Cantidad de páginas vistas: **65.310.476**



### Segunda opinión médica

Es un servicio que permite a un prestador de OSDE (Médico Solicitante) acceder a la opinión de un profesional especializado que cuente con conocimientos específicos acerca de la patología por la que está siendo atendido un socio.

### Orientación online

Un nuevo canal de atención que ofrece a los socios, a través de psicólogos de la fundación PROSAM, servicios de Orientación en Salud Mental. Dicha entrevista tiene por objeto determinar el motivo de consulta y recomendar el tratamiento terapéutico más adecuado. Este nuevo canal se suma a la atención presencial y a la telefónica.

### UAR (Unidad de Asistencia Remota)

Desde el 2016, OSDE brinda un servicio de atención médica especializada en tiempo real para socios y no socios de las empresas que se encuentran en lugares de difícil acceso como pueden ser campamentos en altura, bases petroleras, entre otros.

El paciente (socio o no socio) se presenta en alguno de los puntos de servicio habilitados para que un profesional de la empresa (médico, paramédico, enfermero) concrete la asistencia remota. Dicha asistencia puede realizarse a través de la web o utilizando un dispositivo móvil Android.

### Cantidad de Asistencias desde 01/05/2018 a 30/04/2021: 723

- Socios Osde: 389 No Socios: 334
- Cantidad de Puntos de Servicio: 28
- Tipos de Empresas:
  - Mineras
  - Petroleras
  - Energía Eléctrica, ya sea generación como distribución. (represas, parques eólicos, solar)
  - Pesqueras (buques factoría)

### Campus OSDE

Para más detalles sobre esta iniciativa podés encontrar información en **“Campus OSDE, un espacio común de desarrollo”** en la página 73.





## Monitoreo domiciliario

Es una plataforma diseñada para la gestión remota de pacientes que permite establecer una interacción con médicos designados para su seguimiento. De esta manera se facilita el monitoreo de su evolución y la detección temprana de los cambios en su estado de salud.

Desde enero de 2021 comenzó a estar disponible la funcionalidad de chat en la aplicación de Monitoreo domiciliario, habilitando así el nuevo canal de comunicación entre los Médicos de Cabecera virtuales\* y sus pacientes. De esta manera el producto pasó a ser multi plataforma para el prestador, dado que está disponible en formato web y mobile.

Asimismo, se encuentra disponible el "Despacho mobile" App para los médicos que están realizando servicio de visitas o monitoreos domiciliarios, facilitando de esta manera el trabajo del sector de Urgencias en el marco de la pandemia.

Finalmente, también en el mes de enero, se comenzaron a utilizar las funcionalidades de RUSS (Registro Único de Salud del Socio) para que los prestadores cuenten con más información del paciente al cual van a atender, como ser últimas atenciones, detalle y evolución de las mismas.

**\*Si querés conocer más sobre el equipo que acompaña a los socios ante la pandemia de COVID-19, podés leer "Un equipo de primera que no afloja" (página 61)**



## Tecnologías aplicadas a la gestión

### Terminal de autoservicio

Consiste en instalar dispositivos (TAS) en algunos puntos donde exista una necesidad de acercar un medio de contacto con los socios, para que puedan realizar sus trámites cotidianos. Al cierre de este Reporte, se han instalado 13 terminales en distintas empresas de varias filiales.

### Procesos de atención al socio

El objetivo de esta iniciativa es optimizar la experiencia del socio en los procesos críticos de acceso al servicio y de esa forma mejorar los tiempos de respuesta, anticipar proactivamente sus necesidades para evitar trámites y reconfigurar puntos de control.

### Centro de Atención Digital

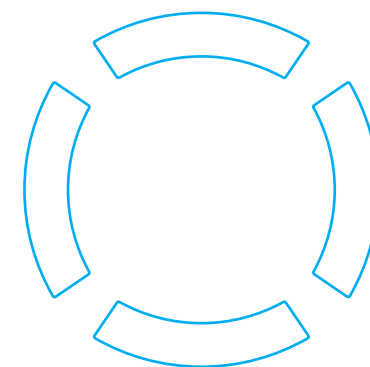
Habilita la atención en línea al socio por medio de redes sociales, e-mail, chat y canales digitales web y móvil. Los socios podrán realizar consultas sobre trámites, cobertura o servicios enviando un mensaje por cualquiera de los canales habilitados.

### Urgencias Whatsapp

Se suma un nuevo canal de comunicación para que se puedan solicitar servicios de Urgencias.

### Bot Prestadores

Se abre un canal de atención automatizada en el canal Whatsapp para los prestadores de OSDE. El mismo fue nutrido con contenido que pueden navegar hasta encontrar la información buscada. A febrero de 2021, alcanza a 4500 prestadores.



**¡Estamos en WhatsApp!**

A partir de ahora, cuando tengas dudas sobre tus gestiones, podés escribirnos por este nuevo canal. Nuestro asistente automático te guiará para que puedas agilizar la atención de tus pacientes.

**+54 9 11 4360-3800**

**¡Agendanos!**

### Chatbot Corporativo

Se trata de un canal de atención automatizada para los socios en distintos canales de las redes sociales. Los socios podrán consultar sobre preguntas frecuentes o tópicos específicos que fueron cargados en el BOT a modo de minimizar las consultas con los asesores de atención.

### Transferencia segura de datos

OSDE ha decidido elevar el nivel de protección de los datos de los socios y empresas por lo que se implementó una de las mejores herramienta para el intercambio seguro de la información en línea.

#### Compliance OSDE

Se brindan herramientas a los colaboradores para el mejor cumplimiento del Código de Conducta.

#### Reglamento general de Protección de Datos

Cumplimiento de un requisito de esta normativa de la Unión Europea.

#### Nivel de Seguridad

Mejora del nivel de seguridad de la información siguiendo como guía la norma ISO 27.001



#### Visibilidad y seguimiento

Se incorporó una herramienta que permite tener conocimiento y rastro del camino que sigue la información sensible cuando es transferida a terceros.

#### GoAnywhere

Su implementación le permite a OSDE contar hoy con una de las mejores herramientas en materia de seguridad de datos.

#### Ley de Protección de Datos Personales

Mejoras del cuidado de los datos tal cual como establece la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales.

### Auditoria de recetas de farmacias

La mejora permite tener en línea las imágenes de las recetas y realizar todo el proceso de control de facturación sobre la misma, prescindiendo del documento físico.

### Factura digital

Para conocer el impacto de esta acción, podés encontrar más información en la página 88.

### Credencial provisoria web

La credencial provisoria web se utiliza como contingencia ante la falta eventual de dispositivo móvil o inconvenientes para acceder a la aplicación de credencial digital. Actualmente dicha credencial tiene vigencia hasta las 0hs del día de su emisión.



## La escucha siempre activa ... y ahora con más tecnología

OSDE tiene en cuenta las necesidades de los socios y hoy trabaja con una nueva herramienta aplicada a esto. Mediante la utilización de Speech Analytics, entre los meses de abril y diciembre de 2020 se analizaron más de 26.000 llamadas y 3.500 contactos digitales de socios.

Este recurso convierte las conversaciones entre los socios y OSDE de voz a texto (speech to text de Google) y procesa las palabras, frases, tonos, silencios y huellas idiomáticas con un software de machine learning (entorno Google Cloud), convirtiéndolas en datos a través de la aplicación de patrones y categorizaciones. Esto permite procesar y clasificar de manera objetiva un gran volumen de contactos en corto tiempo.

El objetivo de este análisis fue detectar oportunidades de mejora y para ello se conformó un equipo interáreas y multidisciplinario que trabajó de manera iterativa durante 10 semanas, aportando así experiencia e información del negocio.

De esta manera se logró profundizar y conocer de manera objetiva los motivos principales de contacto de los socios más allá de las registraciones, identificarlos

en las llamadas multi consulta (1 de cada 3 llamadas tienen más de un motivo) y contar con indicadores de satisfacción e insatisfacción.

Con dichos resultados y con el trabajo conjunto entre distintas áreas, se definieron 29 propuestas de mejora asociadas a uno de los principales motivos de contacto: facturación y pagos, algunas de las cuales se implementaron durante el segundo semestre de 2020. Como resultado, las llamadas a los Centros de Atención de OSDE vinculados a estos motivos, disminuyeron de un 30% (julio 2020) a un 21% (diciembre 2020).

Gracias a esta mejora, se pudo redestinar un equivalente a 12 operadores a la resolución de otras necesidades con mayor valor agregado para los socios.

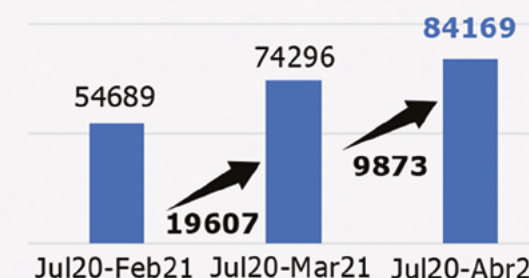
#### Próximos pasos:

Se continuará aplicando esta tecnología para medir el impacto de las mejoras vinculadas a facturación y pagos implementadas durante el primer semestre de 2021. Por otro lado, se está trabajando con speech analytics en identificar necesidades particulares de diferentes segmentos de socios.



Acumulado: Jul 20 – Abr 21

### Trámites gestionados



## OSDE, ahora con formulario de afiliación online

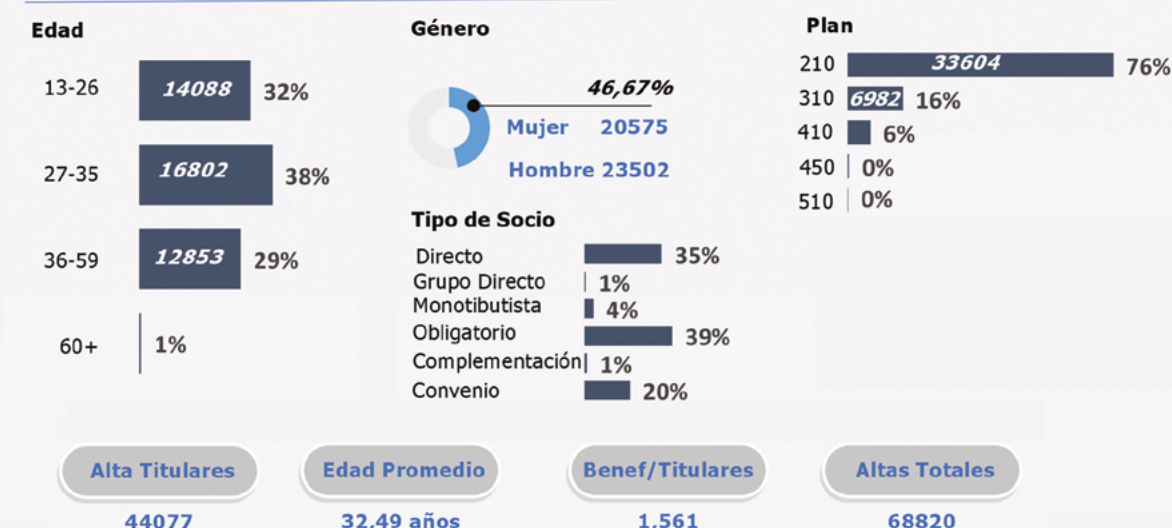
Durante el aislamiento preventivo en 2020 y ante la imposibilidad de realizar trámites de afiliación de OSDE en forma presencial, surgió una nueva alternativa digital en respuesta a esta necesidad. Fue así como a partir de julio del 2020, se generó un procedimiento mediante el cual el asesor comercial (promotor) completaba los datos correspondientes a la afiliación a OSDE de un socio, que luego confirmaba su elección y la aceptación de los términos y condiciones mediante una videoconsulta. Sin embargo, esta no fue la "solución" definitiva y se planteó la necesidad de construir una herramienta que facilitase al socio la carga de su propia alta online, virtualizando la interacción manual y permitiendo así mayor integridad de datos, transparencia al cliente y auditoría del proceso.

Su construcción y despliegue se trabajó de forma interdisciplinaria, con diversos equipos de la Organización mediante lanzamientos escalonados, que permitieran incorporar mejoras sucesivas hasta alcanzar la madurez de la herramienta en octubre de 2020 y la capacitación interna para su adopción.

A fines del mes de marzo de 2021 se sumó el proceso de suscripción de los seguros de Binaria Vida, facilitando la adopción por parte del asesor comercial y los socios.

Con el objetivo de maximizar la inteligencia de datos se está trabajando en la carga automática de los archivos anexos del socio y del asesor comercial y la validación biométrica de los datos a través de un servicio de Renaper.

### Altas de Socios Titulares (CRM)

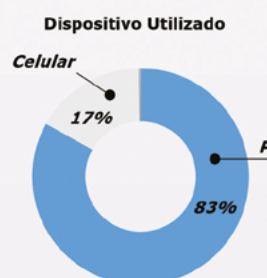
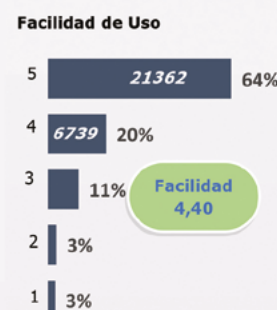


## Ventajas del procedimiento de alta online

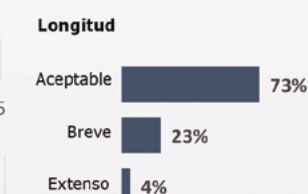
- Brinda comodidad y practicidad al socio, sin necesidad de traslados.
- Permite el alta para todos los tipos de socios y modalidades para los planes OSDE.
- Cuenta con un back office de seguimiento de la solicitud.
- El alta es autogestionada por el socio, quien puede cargar sus propios datos.
- Se centralizan los archivos de la solicitud en una misma carpeta digital.
- El proceso de carga del Formulario de afiliación al sistema de OSDE es automático.
- Permite dar de alta en OSDE y en los Seguros de Vida de Binaria en una misma herramienta.
- Disminuye la impresión de papeles (Formulario de afiliación, Declaración Jurada de Salud y archivos anexos).
- Cuenta con la posibilidad de realizar encuestas al usuario para identificar oportunidades de mejoras.

### Encuestas Clientes

Hotjar: 33484 respuestas



E-Mail: 3557 respuestas





## TRABAJO Y PANDEMIA

Desde los comienzos de la pandemia y a partir del Aislamiento Social Preventivo Obligatorio de marzo de 2020, OSDE siguió las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación y diseñó e implementó los protocolos correspondientes en todo el país. Esto se tradujo en un 89% de colaboradores que comenzó a trabajar desde sus hogares, mientras que un 5% imprescindibles para la operatoria diaria y atención de socios, continuó con la presencialidad, al igual que otro 6% con presencialidad intermitente.

En los meses siguientes, se atendió a la situación epidemiológica de cada Filial y, en función de ello, comenzó con el regreso a las oficinas de los colaboradores con esquema de burbuja, en turnos y horarios reducidos, bajo protocolos comunicados internamente en todo el país.

## CAMPUS OSDE, UN ESPACIO COMÚN DE DESARROLLO



A partir del 2019, OSDE cuenta con una plataforma tecnológica que acompaña a sus colaboradores en la preparación para el puesto de trabajo, su formación profesional y desarrollo personal.

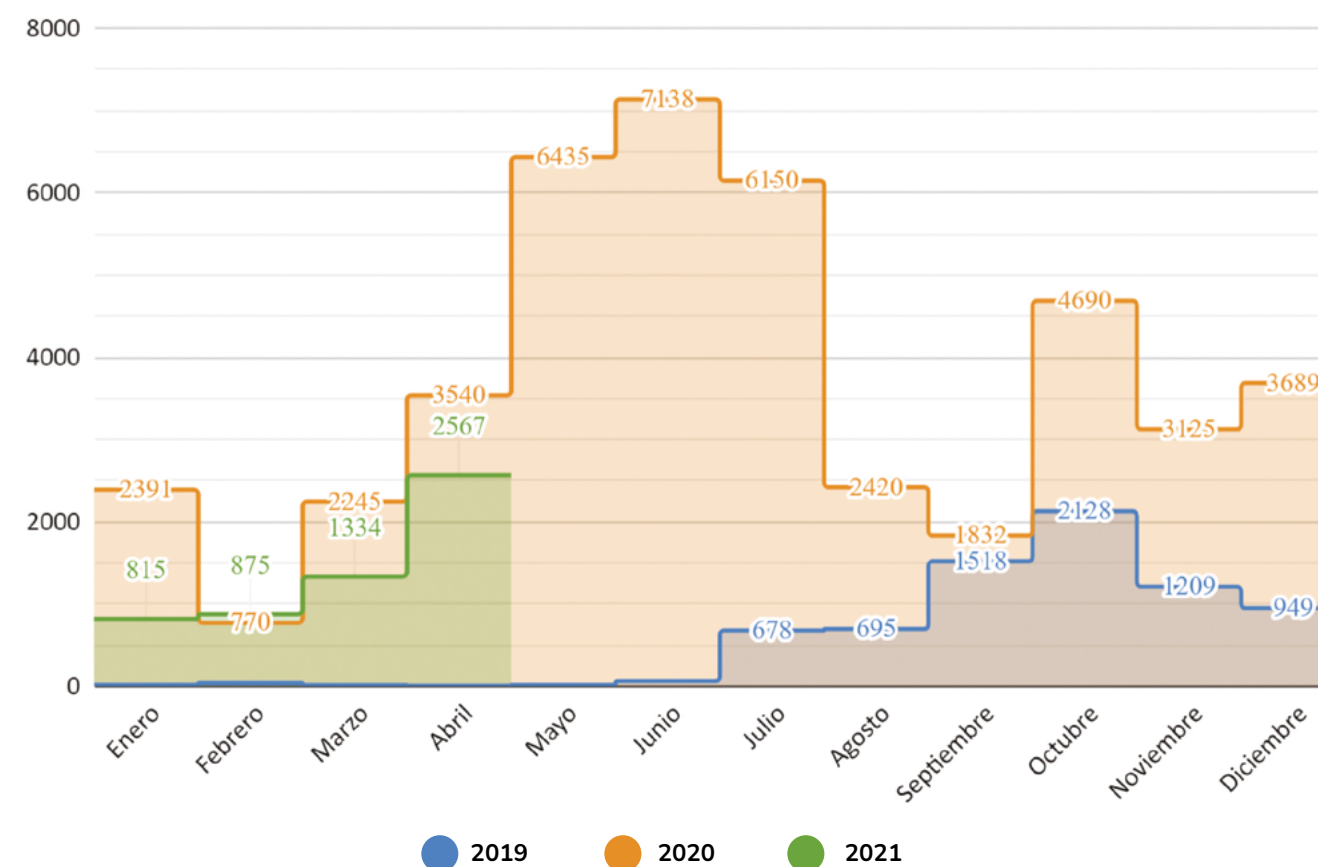
Es un espacio colaborativo que se integra con todas las áreas de la Organización para que las personas puedan responder y adaptarse a las necesidades del negocio en un contexto altamente dinámico como el actual.

La herramienta fue planeada para que quienes integran OSDE puedan autogestionar su conocimiento, garantizando -ante su dispersión geográfica- la posibilidad de acceso 24x7, con un margen amplio de conectividad.

**22 horas de capacitación por colaborador** en la plataforma CAMPUS desde su lanzamiento (septiembre 2019).

### TOTAL DE GRADUACIONES POR MES

Las graduaciones implican cursos completados al 100%



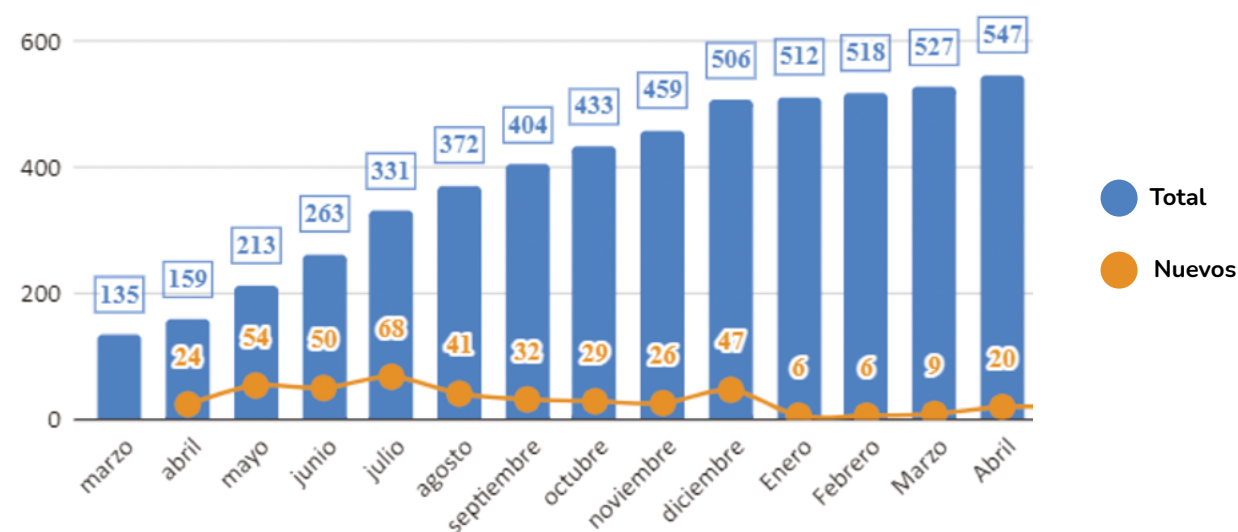


La emergencia sanitaria y el aislamiento a causa del COVID-19, desafió a todos los colaboradores de OSDE a continuar trabajando desde sus casas, al mismo tiempo que tuvieron que realizar nuevas tareas colaborando en donde la organización más los necesitaba.

CAMPUS como herramienta, apoyó este compromiso e incrementó la oferta de cursos para cubrir las necesidades de formación ante esta situación extraordinaria.

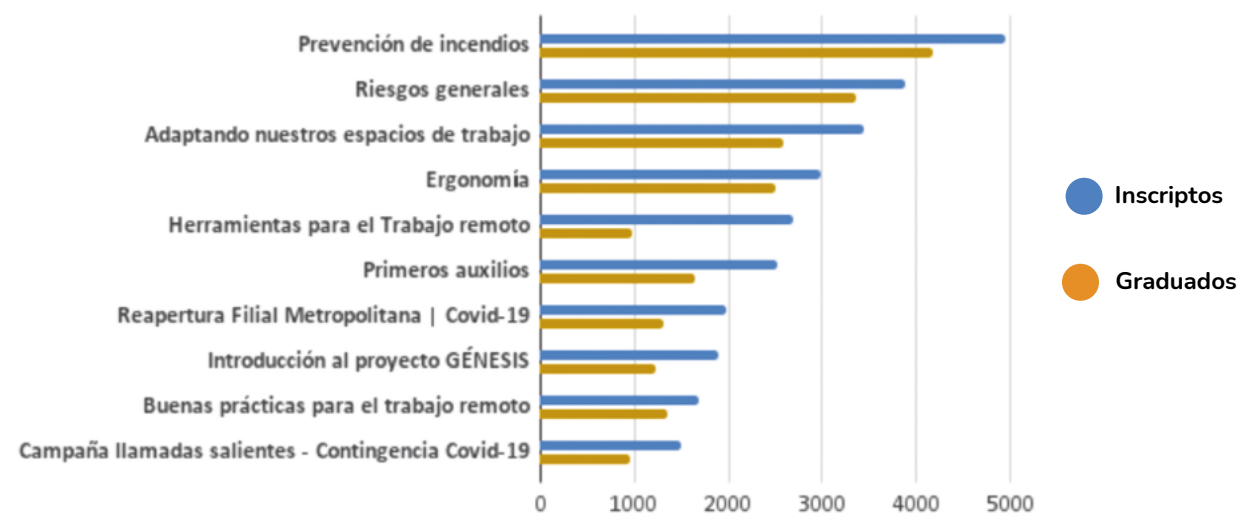
### PRODUCCIÓN DE CURSOS

(período marzo 2020 a abril 2021)



### TOP 10. CURSOS CON MÁS AUTO-INSCRIPCIONES

(A nivel país. Período marzo a diciembre 2020)



Durante el primer tiempo de pandemia se trabajó rápidamente para armar cursos que faciliten el trabajo a distancia:

- Pautas de seguridad informática.
- Instructivos sobre las conexiones remotas.
- Uso de herramientas colaborativas.

También en capacitaciones orientadas a la atención de socios (campañas de llamadas salientes, Centro de Atención Digital, gestión de turnos on line para la atención en CAPs) y a los equipos que asesoran sobre la APP de prestadores.

Desde la mirada de distintas disciplinas, se crearon contenidos pensados para brindar apoyo en la vida diaria de los colaboradores durante el aislamiento. Algunos de ellos fueron:

- Infancia y cuarentena, propuestas y consejos.
- Consejos para acompañar a adultos mayores en cuarentena.
- Cuidados en cuarentena.

### #Inspirate

La pandemia, a través de diversos canales, puso a disposición una oferta online de actividades infinitas. Por eso, en 2020 se creó dentro de CAMPUS la categoría #Inspirate, una selección de esos contenidos para poder compartir conocimiento sobre temas tan interesantes como diversos. Así surgieron cursos sobre aprendizaje, comunicación, gestión en las organizaciones, trabajo remoto, sociedad y cultura, salud y bienestar, entre otros.

Los cursos más vistos del #Inspirate en el 2020 fueron:

- Organizaciones que aprenden.
- Liderar equipos remotos.
- Tipos de liderazgo y cómo actúan los líderes en contextos de alta incertidumbre.
- Conectate con tus emociones y pensamientos.

### Programa de Inducción en Ciencia de Datos

Entre los meses de octubre y noviembre de 2020 se realizó un curso online con una altísima participación, que hoy se encuentra disponible en CAMPUS para todos los colaboradores del país.

- Módulo 1: La ciencia de los datos en el mundo de los datos.
- Módulo 2: La era del Machine Learning.
- Módulo 3: Sumergiéndonos en la Ciencia de Datos.
- Taller complementario 1: Redes neuronales para el reconocimiento de imágenes.
- Taller complementario 2: Ética, datos y algoritmos.



## BENEFICIOS PARA COLABORADORES

Haciendo foco en el cuidado de las personas, los beneficios buscan acompañar y lograr el bienestar de las personas que integran OSDE.

En septiembre de 2019 se estrenó un nuevo site para que quienes forman parte de la Organización en todo el país estén actualizados de las novedades, acciones y beneficios vigentes.



Los beneficios en OSDE se dividen en cuatro pilares:

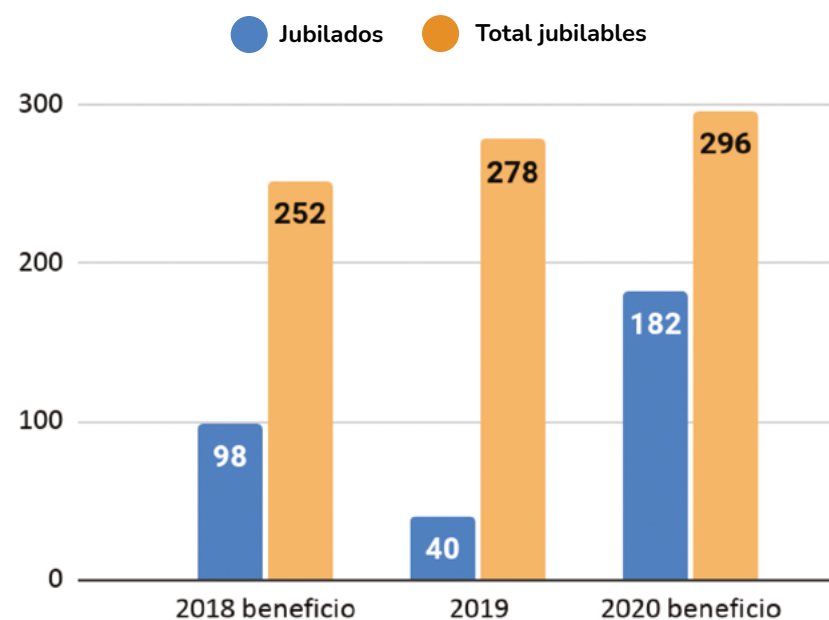


Son aquellos beneficios otorgados por la Organización a todos los colaboradores de OSDE.

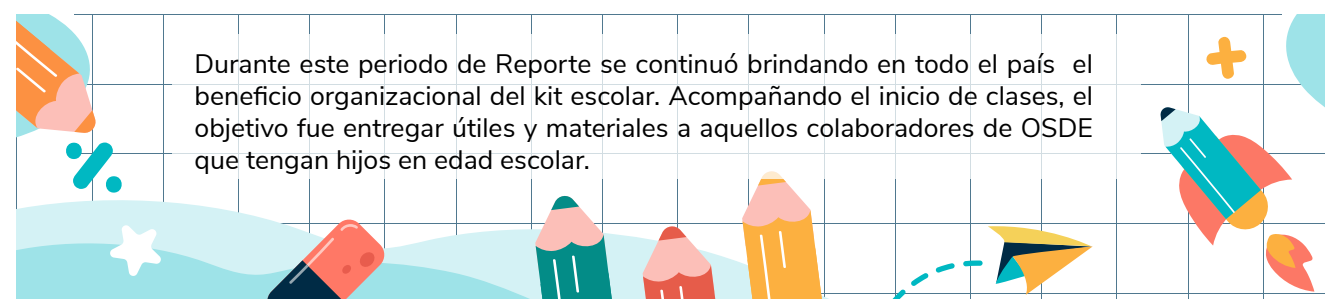
- **Institucionales:** Asesoramiento gratuito para la confección y presentación de DDJJ de Ganancias y Bienes Personales, cobertura de salud para el empleado y su grupo familiar primario, seguro de vida colectivo, entre otros.
- **Jubilación:** Durante el período del Reporte, continuó vigente el Programa de Acompañamiento Prejubilatorio. Además, se ofrecieron a los colaboradores que estaban en condiciones de acceder a la jubilación diferentes propuestas de beneficios, como reducción horaria paulatina, cobertura médica y gratificaciones especiales según la antigüedad del colaborador.

### GRADO DE ADHESIÓN QUE TUVIERON ESTOS BENEFICIOS ESPECIALES

Jubilaciones anuales sobre total de población jubilables




- **Vacaciones:** Los colaboradores de OSDE tienen tarifas especiales en Interturis Digital y cuentan con cobertura por viaje al exterior a través de Assist Card. Además, reciben por anticipado el importe correspondiente al período de vacaciones de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y, asimismo, perciben el sueldo íntegro al finalizar las mismas. Los días de vacaciones pueden ser fraccionados, computándose días hábiles en lugar de corridos.
- **Familia:** Con el fin de acompañar a los colaboradores en la conciliación de su vida laboral y familiar, se continúan otorgando días adicionales a las licencias ordinarias por matrimonio, maternidad en caso de adopción y paternidad, además del día libre por cumpleaños.



Son acciones, campañas, charlas y talleres que procuran mejorar la calidad de vida personal y laboral de las personas que forman OSDE.

Alineado al eje de sustentabilidad de prevención y promoción de la salud, durante el período de este Reporte se continuaron:

- **Talleres de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) presenciales y charlas virtuales que brindan herramientas de atención "Sólo Manos"**, surgidas a partir del ASPO dispuesto por la pandemia por COVID-19, con la intención de no interrumpir la continuidad del programa y dando detalles sobre cómo aplicar la maniobra en contexto actual. La información detallada sobre las actividades de RCP se encuentra en la página 98 de este informe. 
- **Sitios cardioprottegidos:** 117 Centros de Atención y oficinas de todo el país.
- **Charlas de salud y diversas temáticas de interés** transmitidas en simultáneo a todas las filiales del país. Algunas de ellas fueron:





A partir de abril del 2020, el contexto de pandemia llevó a adaptar todas las charlas presenciales a transmisiones por streaming en vivo. Organizadas por OSDE y Fundación OSDE, a través de sus canales digitales de Youtube, son charlas abiertas a las que tanto colaboradores, socios y comunidad en general pueden acceder a verlas.

Tal es el ejemplo de la **semana de la salud (del 6 al 10 de abril del 2020)**, en la que se envió una comunicación al público interno para invitar a que se sumen a las charlas en vivo por el canal de Youtube de OSDE de especialistas médicos, expertos en actividad física, alimentación saludable, bromatología hogareña, mindfulness y manejo de las emociones, alertas ante noticias falsas, entre otros temas.

• **Campaña de vacunación antigripal.**

• **Programa de Cesación Tabáquica.** A lo largo de todo el país, promocionamos este programa que consiste en consultas médicas con un especialista seleccionado por la Organización y un tratamiento farmacológico con una cobertura especial del 70% de descuento de su costo hasta su finalización.

• **Promoción de hábitos saludables:** Desde las distintas filiales se promueven acciones para la alimentación saludable y de actividades que contribuyen a una mejora en el estado físico y emocional de los colaboradores.

• **Comunicaciones internas para concientizar y prevenir sobre diversas cuestiones de salud.** En el contexto de pandemia, se sumó información de prevención específica vinculada al COVID-19, protocolos de cuidado en los hogares y para la vuelta a las oficinas, como así también cursos en CAMPUS con contenidos pensados para brindar apoyo en vida diaria de los colaboradores durante el aislamiento.

• **Lactarios.** A partir de las experiencias de las Filiales de Mendoza, Córdoba y Rosario, OSDE busca continuar promoviendo la importancia de conciliar la lactancia materna y las actividades laborales, al reconocer los beneficios para la salud, tanto del bebé como de la mamá.

Es así como en enero del 2020 se inauguraron tres lactarios en los edificios centrales de OSDE y en la sede corporativa de Parque Patricios de la Filial Metropolitana.

Amamantar es dar salud ❤️

Queremos compartir con vos los avances del **proyecto de los lactarios en Filial Metropolitana**. Dentro de poco tiempo contaremos con espacios acogedores donde realizar la extracción de leche materna sea seguro y agradable.

- Parque Patricios Piso 1
- Alem 1050 Piso 4
- Alem 1067 Piso 3

En OSDE entendemos la salud de forma integral, por eso queremos acompañar a nuestras colaboradoras para que a través de la lactancia puedan mantenerse en conexión con sus bebés recién nacidos durante la jornada laboral.

Dirección General OSDE



**Son iniciativas que promueven la integración a través de actividades culturales, deportivas y educativas.**

• **Comunidad "ASÍ SOMOS".** Durante el periodo de pandemia, en 2020 se creó una Comunidad interna en Currents (red social interna) para compartir los talentos personales, habilidades y conocimientos, con el objetivo de acercar a los colaboradores y generar vínculos de empatía entre quienes conforman el Grupo OSDE en todo el país.



• **Celebrar juntos.** Desde OSDE se celebran aquellos días en los que colaboradores/as de todo el país puedan compartir experiencias alegres que nutran sus vidas en el ámbito laboral y fuera de él.

A modo de ejemplo, en agosto del 2019, la Filial Del Paraná organizó para el festejo del día de la niñez una actividad dirigida a hijos/as de colaboradores, orientada a generar conciencia medioambiental a través de la separación de residuos, la reutilización de materiales -en especial del plástico-, y generación de la huerta propia. La actividad se realizó en el auditorio de la filial, con la participaron de 300 niños/as.

**En 2020, en el contexto de aislamiento por la pandemia, se realizó una actividad en las vacaciones de invierno, acercando por primera vez una propuesta de teatro en vivo para los/as más chicos/as de las familias de OSDE de todo el país.**

• **Concurso de dibujo (2018/2019).** Desde 1998, desde la Filial La Plata se organiza el concurso de dibujo infantil "Los chicos de OSDE", con alcance nacional.

En una primera etapa, se convoca a los colaboradores a escribir un cuento breve con temática libre, que luego es votado por un jurado integrado por tres escritores platenses. Tras presentar el cuento ganador, se invita a que niños/as (hijos/as, sobrinos/as, nietos/as de colaboradores) de todo el país de entre 1 y 13 años lo ilustren. Finalmente, un jurado de tres artistas plásticos locales, seleccionan 14 trabajos para incluir en el almanaque de la Filial.





**El objetivo de esta red es brindar a los colaboradores descuentos a nivel nacional y por Filial en distintos rubros.**

En el período reportado los rubros vigentes fueron: instituciones educativas, electrodomésticos, tecnología, mobiliario de oficina, gimnasios, bicicletas, gastronomía, editoriales y seguros de auto y vivienda.



#### Otras actividades orientadas al público interno

Además, localmente las distintas filiales desarrollaron en el período reportado distintas charlas presenciales para sus colaboradores sobre temas tales como motivación, trabajo en equipo, integración, creatividad, comunicación orientada a la negociación y resolución de conflictos, gestión del tiempo, conversaciones difíciles, mindfulness, alimentación saludable, sedentarismo, entre otros.

Filiales: Comodoro Rivadavia, Santa Cruz, Santiago del Estero, Córdoba, Norpatagónica, San Juan, Trelew, Buenos Aires Centro, Villa María, Pergamino, Bahía Blanca, Del Paraná, Tucumán, Salta, Corrientes.

#### Algunas destacadas:

##### 2018

Desde Filial Rosario se desarrolló el taller "El estrés: un mal entre nosotros", a cargo de la Dra. Laura Nasi. Su objetivo fue brindar a colaboradores de la filial herramientas teórico prácticas para aprender a controlar el estrés, con técnicas de meditación, relajación y respiración, incluso para realizar en las oficinas. Tuvo dos ediciones y asistieron 61 personas.

##### 2019

En Filial Norpatagónica, se realizó el taller de gestión de la racionalidad, gestión personal, grupal y organizacional, a cargo de Pablo Heinig, en el que asistieron 160 colaboradores.

**Durante el 2020 -en contexto de pandemia-, la Filial Mendoza realizó capacitaciones y encuentros sobre "liderazgo a distancia" para mandos medios, mientras que las filiales La Pampa, Corrientes, Trelew y Villa María brindaron charlas al personal sobre COVID, emociones y salud mental.**



COVID-19

## OSDE Y SU COMPROMISO CON LA VIOLENCIA DE GÉNERO



La violencia de género es una problemática social compleja que afecta la vida, la salud, el bienestar y el desarrollo de las mujeres.

Por este motivo, reconociendo que los espacios de trabajo tienen un gran potencial para actuar, educar y prevenir en este tema; y que la sensibilización y el acompañamiento a las mujeres contribuyen con el cuidado de su salud, en noviembre del 2019, OSDE lanzó su **Protocolo interno de Prevención y Actuación ante la violencia de género**.

Este documento es una guía que define procedimientos de actuación para acompañar a las mujeres que estén atravesando una situación de violencia de género en el ámbito doméstico y/o laboral. Brinda un marco institucional para generar espacios de contención y orientación a las mujeres que lo necesiten (a través de un Equipo Interdisciplinario de Acompañamiento -EIA- compuesto por profesionales pertenecientes a las Gerencias de Desarrollo Humano y Compliance), además de concientizar y sensibilizar sobre esta problemática a todas las personas de la Organización.

Dentro de las acciones de acompañamiento contempladas en el Protocolo (las cuales pueden implementarse de acuerdo a cada caso particular) se encuentran:

- Licencia por violencia de género. Esta medida no tiene como requisito la presentación de una constancia de denuncia, teniendo en cuenta la complejidad de estos procesos y que se deben respetar los tiempos y los modos que la mujer elige para afrontarlos.
- Acompañamiento económico.
- Posible reubicación.

Cabe destacar que fue fruto del trabajo de un equipo interdisciplinario de las gerencias y áreas de Desarrollo Humano, Relaciones Institucionales y RSE, Compliance, Asuntos Jurídicos, Marketing, Publicidad e Imagen Corporativa y Comunicación Interna. Además, las filiales OSDE de todo el país tuvieron un rol fundamental en el relevamiento e identificación de instituciones, entidades y ONGs locales, para conformar y brindar como recurso disponible de consulta un documento con el listado de algunos de los centros de atención locales para mujeres en situación de violencia.

Además, para el desarrollo de esta tarea, OSDE estuvo acompañado por instituciones especializadas en la temática, como la ONG La Casa del Encuentro y el ex INAM, actual Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad, que brindó la asistencia técnica para elaborar e implementar el protocolo. También, trabajó junto a representantes de su cadena de valor (Hospital Italiano, Hospital Alemán, Scienza, CEMIC), como espacio de intercambio de experiencias y aprendizaje.



Firma del convenio con el ex INAM, actual Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad (Junio 2019).



Firma del convenio con la ONG La Casa del Encuentro (Agosto del 2019).

A un año y medio del lanzamiento del protocolo, las principales acciones que se llevaron adelante fueron:

- Asesoramiento y contención a 20 colaboradoras de la Organización en todo el país.
- Orientación a los líderes en el abordaje y acompañamiento de estas situaciones en el marco del Protocolo.
- Campañas de comunicación para concientizar, prevenir situaciones de violencia, contribuir en el proceso de identificación de las distintas violencias y del camino de salida, como así también brindar herramientas de primera escucha a todas las personas que integran OSDE.



El protocolo completo, información y campañas, además de los canales de contacto habilitados para denuncia o acompañamiento, se reúnen en un sitio web accesible desde cualquier dispositivo para que todas las personas de OSDE puedan consultarlos.

Para contención y asesoramiento llamá a la [Línea 144](#).  
Las 24 horas, los 365 días del año. Anónima, gratuita y desde todo el país.



### Contexto COVID

Durante el período de aislamiento por la pandemia de COVID-19, reconociendo el riesgo que representaba para las mujeres en situación de violencia el estar encerradas en sus hogares con sus agresores, se reforzaron las comunicaciones sobre el trabajo interno del Equipo Interdisciplinario de Acompañamiento, recordando además la existencia del protocolo y los canales de contacto.

Además, se lanzó en la plataforma CAMPUS, un **curso de violencia de género** disponible para toda la Organización, con el objetivo de profundizar sobre la problemática, sus orígenes y características, como así también brindar herramientas para poder escuchar y acompañar.

### Otras acciones para sensibilizar e informar

Desde Filial Corrientes, en el marco del Día Internacional de la Mujer 2020, se realizó un evento en el Auditorio para el público interno, junto al equipo interdisciplinario del Consejo Provincial de la Mujer en el que se abordó la problemática de la violencia de género y se comunicó nuevamente la existencia y características del protocolo de OSDE para la prevención y actuación contra la violencia hacia las mujeres.

Asimismo, este mismo año, se publicó un aviso con la estética institucional en medios gráficos, página web y perfiles de redes sociales de OSDE para difundir la línea 144 y dar a conocer el protocolo interno.

En las redes sociales de OSDE, entre julio y octubre del 2020, se llevó adelante la campaña de concientización #ConVos, la cual se desarrollará en profundidad en la página 108 de este Reporte.



## CUIDAR “LA CASA” COMÚN

OSDE, desde hace años se propuso gestionar de manera sustentable sus actividades, siendo consciente de que un medioambiente sano es imprescindible para que una sociedad sea saludable y que el compromiso de todos es fundamental para lograrlo.

A continuación, se desarrollarán diversas acciones, decisiones y hábitos de la gestión cotidiana que en el período reportado contribuyeron con el cuidado del medioambiente.



**3Rs  
(Reducir,  
reutilizar y  
reciclar)**



**Economía  
circular**



**Uso  
responsable  
de recursos y  
concientiza-  
ción**



**Movilidad  
Sustentable**



## 3Rs (Reducir, reutilizar y reciclar)

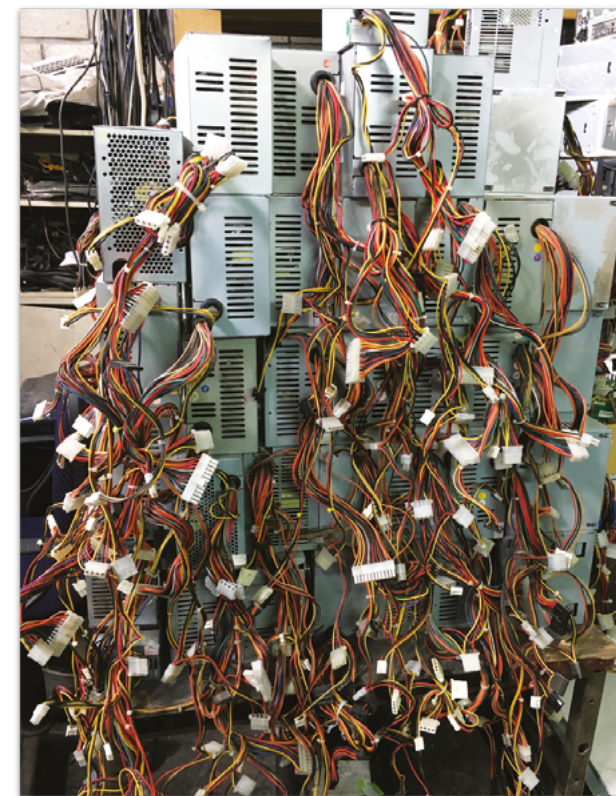
### Disposición final y responsable de RAEEs

Pensando en el triple impacto y en la gestión responsable de los residuos, OSDE evaluó el proceso de tratamiento de los RAEEs (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).

Se analizaron distintas propuestas junto a las áreas de Microinformática, Suministros, Logística y distribución y, finalmente, se decidió hacer un convenio con la Asociación Civil Centro Basura Cero, que gestiona los RAEEs desde el marco de un proyecto social y educativo que lleva a cabo con jóvenes, brindándoles capacitación en el armado y puesta a punto de hardware informático.

**Para más información, visitá el sitio <https://www.centrobasuracero.com.ar/>**

La Asociación Civil Centro de Basura Cero emite un certificado de destrucción como constancia del tratamiento responsable de estos residuos. Desde la Subgerencia de Gestión Sustentable se propone escalar este proceso a nivel federal, prestando colaboración a las filiales, para acompañar en la elección de los proveedores adecuados, haciendo foco en la contratación de proveedores con una mirada social.



En el período reportado (mayo 2018 - abril 2021) se entregaron **16.628 kg** de RAEEs en Filial Metropolitana y **35 kg** en Filial Rosario (Empresa Pelco).

Además en la Filial Buenos Aires Centro (Tandil), en convenio con la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (Facultad de Ciencias Exactas) y el Municipio de Tandil, se entregaron materiales electrónicos en desuso al Centro de Pretratamiento de Aparatos eléctricos y electrónicos que fueron destinados al Proyecto REHTO (reutilización eficiente de hardware tecnológicamente obsoleto).

Por su parte, Filial Norpatagónica llevó adelante una entrega de equipos tecnológicos al Ministerio de Salud de la Provincia de Río Negro, Coordinación Regional de Fiscalización Sanitaria, la cual fue dirigida a las localidades de Fernandez Oro y Catriel.

En las Filiales de Mendoza y San Luis también se hizo entrega de insumos tecnológicos a escuelas técnicas para colaborar en sus prácticas de mantenimiento, armado, desarmado y reparación y en la Filial Tierra del Fuego, el scrap fue entregado al Espacio para el Desarrollo Laboral y Tecnológico de la municipalidad de Río Grande, utilizado en su curso de robótica.

#### ACOMPañAMIENTO AL PROGRAMA E-BASURA (UNLP) Filial La Plata.

Desde hace 10 años, Filial La Plata participa en el programa E-Basura el cual depende de la Universidad Nacional de La Plata y tiene por objetivo reducir la brecha social-digital.

Participan docentes, alumnos y graduados, quienes reparan y entregan equipos electrónicos en desuso a distintas instituciones en todo el país.

Desde Filial La Plata se entregaron equipos en desuso, tales como impresoras, CPUs y monitores. El material que no puede ser reutilizado, es enviado a una empresa con certificación ambiental para su disposición segura.



## Eliminación del uso de plásticos innecesarios

En el contexto del cuidado de los recursos, se revisaron los procesos internos y se realizaron acciones concretas .

Se reemplazó la vajilla que se utiliza a diario en las oficinas: vasos descartables, revolvedores, platos descartables por vajilla con una vida útil mayor (impacto económico y ambiental) y con potencial reciclado (vidrio, cerámica, etc.).

Se relevaron los diferentes productos/materiales existentes en el mercado para reemplazar el existente de plástico (Sede Central y CAPs), teniendo en cuenta el destino final del residuo (reciclable, reutilizable).

La acción se llevó a cabo en las Filiales de Trelew, Corrientes, Pergamino, Tucuman, Bahía Blanca, Chaco, San Juan, La Plata, Salta, Jujuy, Mendoza, Chivilcoy y Metropolitana.

## Materiales reciclados en números

Se continúa trabajando en alianza con cooperativas, fundaciones y organizaciones, siempre para darle un destino responsable a los residuos para que puedan ser reciclados.

En Filial Metropolitana se reciclaron:

- **83,73 toneladas de papel y cartón, beneficiando a Fundación CONIN.**
- **8,14 toneladas de botellas y tapitas plásticas, articulando con la Cooperativa Creando Conciencia.**

En las filiales Trelew, Corrientes, Pergamino, Chaco, Salta, Comodoro Rivadavia, Tierra del Fuego, Tucumán, Buenos Aires Centro, Santiago del Estero, Del Paraná, Córdoba y Villa María, el papel y cartón se entregó a 17 entidades para su reciclado.

## Tecnología a favor de la sustentabilidad

A continuación se detallan otras de estas acciones que persiguen el mismo objetivo: incorporar la tecnología en procesos de mejora, además de aprovechar el abanico de ventajas que ofrece para hacer las cosas más accesibles, fáciles y dinámicas, cuidando además el medioambiente.

### Impresión retenida

La impresión retenida es una iniciativa de OSDE que se inició en 2017, con el objetivo de aprovechar las tecnologías disponibles para fomentar la reducción del consumo de papel y la energía utilizada en procesos de impresión.

Mediante la instalación de un software en las impresoras, existe la posibilidad de que los trabajos de impresión queden "retenidos" lo que facilita el descarte de aquellos trabajos enviados por error o bien que no eran necesarios imprimir en su totalidad.

Además, establece políticas de configuración de la impresión tales como impresión doble faz, y en blanco y negro, además de redistribuir y optimizar el parque de impresoras, en este caso de los edificios de OSDE Casa Central y Parque Patricios.

Con la implementación de esta iniciativa se logró reducir:

- el gasto de impresión (excedente del abono mensual).
- la utilización de resmas de papel.
- el parque de impresoras (gestión de los mismos, RAEEs/entrega a organizaciones).
- el costo asociado al mantenimiento de los equipos.
- el gasto energético y la emisión de toxicidad de los toners.
- el espacio utilizado por los equipos.

### Se redujeron la cantidad de equipos

Parque Patricios

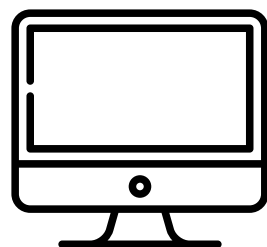
**37%**

Antes 62; **Ahora 39**

Sede Central

**47%**

Antes 210; **Ahora 99**



### Se redujeron la cantidad de impresiones

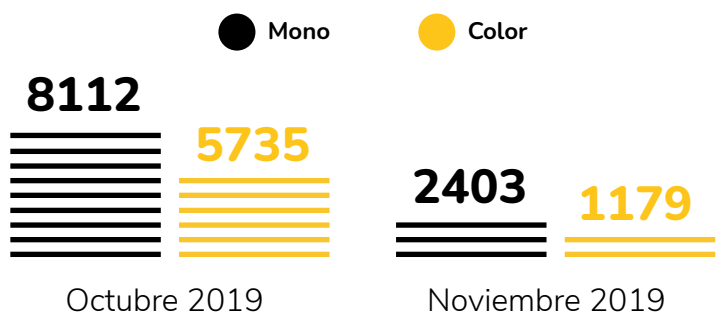
A modo de ejemplo, el resultado en uno de los pisos de Sede Central fue el siguiente:

**Impacto en Alem 1067 - Piso 8**

Disminución Octubre a Noviembre 2019

**74%**

● **70%** ● **79%**



En distintas Filiales del país, también se llevaron adelante revisiones de procesos y circuitos internos y se tomaron decisiones de gestión con el objetivo de minimizar y/o eliminar la impresión en papel y promover la digitalización de la documentación.

Las Filiales que llevaron adelante estas acciones fueron: Pergamino, Tucumán, Jujuy, Córdoba, San Juan, La Plata, Comodoro Rivadavia, Lobos, Chivilcoy, La Pampa, Trenque Lauquen, Buenos Aires Centro y Mendoza.

## Facturación Digital

La campaña de facturación digital para socios comenzó en mayo del 2017 y para las empresas clientes en noviembre del 2020.

El objetivo es convertir la facturación de OSDE al 100% digital en la medida que el socio y/o la empresa cliente posea una casilla de correo registrada en el padrón y no haya elegido seguir recibiendo su facturación en papel.

En la factura mensual se adjuntó una leyenda invitando a socios a participar de esta estrategia de reducir el consumo de papel, creando asimismo, conciencia del cuidado del medioambiente.

### Socios con facturación digital

- al 01/05/2018: 9.776 socios por mes
- al 30/04/2021: 609.299 socios por mes representa el 27,76 % del padrón total de socios (2.194.520)

### Empresas con facturación digital

- al 30/04/2021: 4.191 empresas por mes, representa el 8% del total de empresas de OSDE. Esta acción tuvo como resultado, teniendo en cuenta el impacto ambiental la reducción de papel:

### Ahorro de papel:

- al 01/05/2018: 506.200 hojas aprox. que equivalen a 1000 resmas de papel.
- al 30/04/2021: 56.750.000 hojas aprox. que equivalen a 113.500 resmas de papel.

## Una acción redonda

Durante el 2019, como parte de su estrategia de gestión sustentable, OSDE presentó su nueva credencial digital que permite acceder a sus servicios sin necesidad de utilizar la de soporte plástico. Con ella, al igual que con la tradicional, se puede acceder a la atención en los centros médicos, en una guardia, en consultorios o en farmacias de todo el país.

Con esta decisión, OSDE buscaba contribuir con uno de sus objetivos fundamentales en cuanto al compromiso con el medioambiente: el de REDUCIR. En este caso, se conseguiría disminuir el consumo de plástico de la credencial y de su packaging, como así también de todos los recursos necesarios para su elaboración. Pero la iniciativa debía ir por más y avanzar en otro de los lineamientos que hace a la estrategia de medioambiente de OSDE, el RECICLADO.

Debido a los componentes que forman parte de estas tarjetas, se trata de un residuo difícil de reciclar junto a los demás materiales plásticos recuperados y requiere un proceso específico que pocos establecimientos realizan. Por este motivo, se trabajó en la identificación de un proveedor que tratara con este tipo de materiales. Como resulta-

- Es práctica**: Accedé las 24 horas: la generás y la presentás desde tu celular.
- Es segura**: Vos elegís con quién compartirla y por cuánto tiempo. Además, esa persona deberá identificarse con su DNI para poder acceder a ella.
- Es nacional**: Es válida en centros médicos, farmacias y consultorios de todo el país.
- Es definitiva**: No tiene fecha de vencimiento ni necesita ser renovada.
- Es simple**: Solo requiere conexión a internet para bajar la app y para registrarte por primera vez. Además, consume muy pocos recursos de tu teléfono.
- Es ecológica**: Al ser digital, elimina el uso del plástico.

do, se definió avanzar junto a la Asociación Civil Centro Basura Cero para garantizar su tratamiento adecuado y responsable.

Para lograr el éxito de esta acción circular era necesario contar con el apoyo y el compromiso de los socios y los colaboradores.

Finalmente, en febrero de 2021 se los invitó a que activen su **#SentidoSustentable** y que sean parte de esta acción para proteger al medioambiente, depositando la credencial plástica en desuso en los buzones de gestión ágil más cercanos de los Centros de Atención de todo el país, sin necesidad de ingresar en la sucursal, reduciendo así los riesgos frente al vigente COVID 19.



### ¿En qué consiste el proceso de reciclado de las credenciales plásticas?



### Arquitectura sustentable: construir con conciencia ambiental

OSDE continúa con el compromiso asumido en 2012 de construcción de edificios LEED (Leadership in Energy and Environmental Design: líder en eficiencia energética y diseño sostenible).

Estas construcciones funcionan como catalizadores para el desarrollo de profesionales y proveedores en todo el país, ya que en muchos casos resultan el primer edificio certificado bajo estas normas en la plaza local. Además, funcionan como herramienta educativa para la comunidad, como es el caso de las Filiales Río Uruguay (en 2018) y Chivilcoy (en 2019) que organizaron visitas guiadas para un grupo de alumnos de escuelas y universidades locales, con el objetivo de dar a conocer las características sustentables del edificio y las acciones que se realizan para el cuidado del medioambiente.

Al 30/04/2021, OSDE posee 10 edificios LEED certificados (más 2 en proceso) que generaron un ahorro promedio cercano al 30 por ciento para el uso de agua y electricidad respecto de los edificios convencionales. De estos edificios, el de Filial de Salta, Chivilcoy y el Edificio Corporativo de Parque Patricios tienen certificación ORO. Tanto la Filial Bariloche como la de Río Cuarto continúan en construcción con el objetivo "certificado" a alcanzar. Así, la Organización se posiciona como la entidad con más edificios LEED del país.

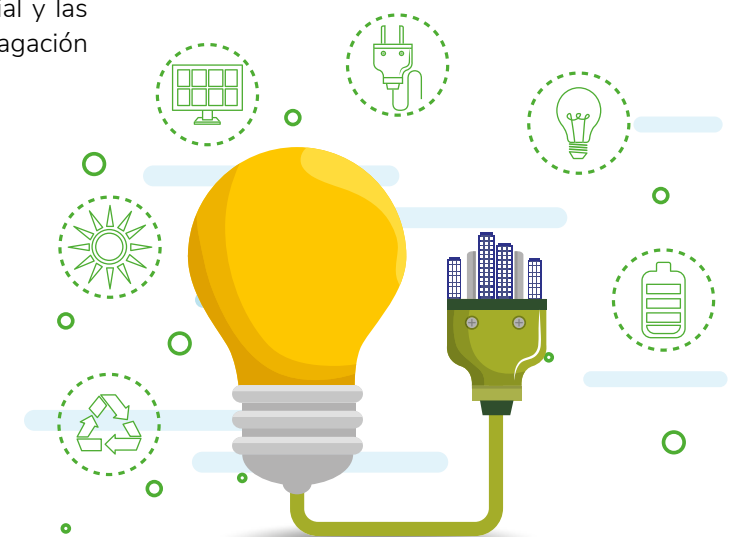


Por su parte, en el contexto del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO), se adecuaron oficinas y centros de atención de todo el país, para garantizar el distanciamiento social y las medidas de prevención y protección para evitar la propagación del COVID-19.

Más allá de los edificios LEED, en distintas Filiales como Trelew, Pergamino, Tucumán, Bahía Blanca, Chaco, Córdoba, San Juan, Metropolitana, La Pampa, Trenque Lauquen, La Plata, Comodoro Rivadavia, Mendoza, Buenos Aires Centro y Jujuy se continúan realizando mejoras con el objetivo de alcanzar cada día un uso más racional de los recursos, tal es el ejemplo del cambio de iluminación de la Filial por lámparas LED.

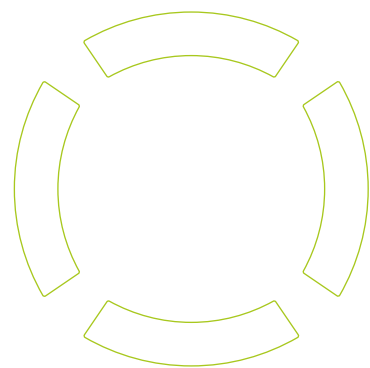


Filial Salta, certificación LEED Oro (2018).





Edificio corporativo de Parque Patricios, certificación LEED Oro (2018)



### Instalación de Paneles Solares

Como parte de la política de cuidado del medioambiente y en el contexto de edificios LEED, se inició el Proyecto de instalación de una planta fotovoltaica: la misma generará 69,6 MWh al año, se instalará en las terrazas de los dos edificios corporativos de Parque Patricios y se estima que estará operativa en agosto del 2021.

El diseño efectuado busca maximizar la producción total y la potencia del sistema para las superficies indicadas (85 m2 Terraza Caseros, 161 m2 Terraza Rondeau, 95 m2 Balcón Rondeau).



- (S) (1) (2) (3) (4) (5)



## Economía Circular

Durante este período se revisaron procesos y surgieron varias iniciativas bajo el concepto de economía circular: una forma de considerar la producción y el consumo responsable, el uso eficiente de los recursos, reduciendo las materias primas y reutilizando los desechos, prolongando así la vida útil de los productos.

### Proyecto “Sobres sustentables”

Desde la Subgerencia de Afiliaciones de OSDE (ubicada en la Filial Metropolitana-AMBA) surgió la inquietud y la necesidad de buscar una nueva forma de llevar y traer la correspondencia interna que evitara el uso de sobres de papel. Con el acompañamiento del área de Gestión Sustentable, se decidió reemplazar los tradicionales sobres blancos de papel por otros que cumplan la misma función, pero que a la vez sean más amigables con el medioambiente y, a partir de su reutilización, tengan una mayor vida útil.

Se decidió aprovechar un material descartable, como es el caso de los banners publicitarios en desuso utilizados por OSDE en eventos y presentaciones para confeccionar los sobres.

Se definió trabajar con Swahili, emprendimiento de La Plata que desde el año 2016 trabaja en el Barrio Los Coquitos y brinda oportunidades a ocho familias que no accedían a un empleo formal. Su experiencia permitió a OSDE encontrar una solución sustentable y convertir las lonas y banners en 200 sobres reutilizables. Así, se le dio una nueva vida a un material que era descartado.

**En el mes de abril de 2021 se les entregaron además 357 lonas de OSDE en desuso, calculando 1000 metros cuadrados de plástico para ser reutilizados.**



## Programa de entrega de mobiliario en desuso

Durante el período reportado, se continuó desarrollando este Programa mediante el cual el mobiliario, las computadoras y las luminarias en buen estado que se dejan de utilizar en OSDE, se entregan a instituciones que los necesiten, como escuelas, ONGs y hospitales.

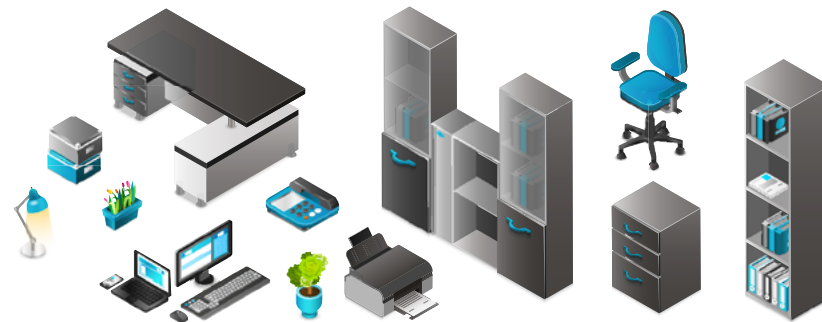
Para vehicular estas entregas, se utilizan las alianzas vigentes con organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil.

Por su parte, la luminaria en desuso (de bajo consumo o similares) al ser materiales altamente contaminantes (RAEEs), se gestionaron en forma responsable, con proveedores habilitados para este proceso según el marco regulatorio local, emitiendo un certificado de disposición final.

El Programa se implementó en las Filiales Metropolitana, Comodoro Rivadavia, Rosario, Tierra del Fuego, San Juan, Santa Cruz, Santiago del Estero, Bahía Blanca, Trelew, La Plata, Norpatagónica, Buenos Aires Centro, Mendoza, Salta, Pergamino y Mar del Plata, alcanzando a **100 organizaciones/instituciones**.

Durante el período reportado entregamos:

- **Muebles de oficina: 2090**
- **Electrónica: 365**
- **Elementos de decoración: 808**
- **Electrodomésticos: 79**
- **Elementos de electricidad: 1825.**



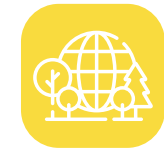
## Programa de entrega de insumos ortopédicos al Hospital Rocca

Este programa surge como una iniciativa de OSDE ante el pedido de varios afiliados del retiro de insumos ortopédicos entregados y que ya no eran necesarios.

En el período reportado la entrega de insumos ortopédicos alcanzó a más de **80 beneficiarios** en el ámbito de la Filial Metropolitana, en el marco de un convenio firmado con el Hospital de Rehabilitación "Manuel Rocca", ubicado en CABA. Es un hospital monovalente que se dedica a la rehabilitación neuromotora y sensorial de patologías relacionadas al sistema nervioso central y periférico.

Para garantizar la trazabilidad y la disposición sustentable de ese bien, se lleva un registro de quiénes fueron los receptores finales de cada insumo.

El Programa se compartió con los referentes de Gestión Sustentable de las Filiales de todo el país para que cada una evalúe su posible implementación a nivel local.



## Uso responsable de recursos y concientización

### Uso sustentable de los auditorios de OSDE

Como parte de la gestión sustentable, a partir del 2019, OSDE decidió que los eventos realizados en sus auditorios contemplen aspectos ambientales y sociales en su planificación y ejecución. Se estableció un "manual sustentable" de uso de los mismos, en el que se contemplan acciones para:

- 3Rs (reducir, reutilizar y reciclar).
- Contratar proveedores locales.
- Ofrecer una alimentación sustentable e inclusiva.
- Promover la movilidad sustentable
- Comunicar para sensibilizar y concientizar sobre la importancia de la sustentabilidad.

### Comunicaciones y charlas de sensibilización sobre el cuidado del medioambiente

Durante el período reportado, se realizaron diversas acciones de comunicación enmarcadas en la iniciativa **#SentidoSustentable** (mailing, flyers, posteos, charlas) dirigidos al público interno, socios y comunidad en general, con el objetivo de sensibilizar y concientizar específicamente sobre la importancia del cuidado del medioambiente, brindando además consejos e información sobre cómo comprometerse desde el plano individual.







## Movilidad sustentable



La propuesta se enmarca dentro del proyecto de movilidad sustentable y del convenio firmado en 2019 con la Secretaría de Transporte del Gobierno de la Ciudad.

### Las acciones que se llevaron adelante fueron:

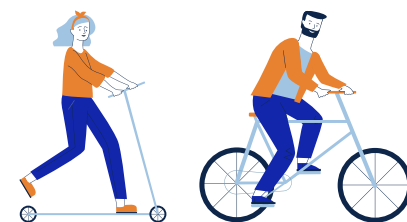
- Descuentos en bicicleterías para colaboradores.
- Mediante comunicaciones internas y un curso en CAMPUS, se incentivaron las buenas prácticas en seguridad vial, para prevenir y disminuir los accidentes de tránsito, además de transmitir los beneficios para la salud y el medioambiente.
- Instalación de bicicleteros en oficinas centrales y CAPs de Filial Metropolitana.

En el Edificio de Alem 1067 (Casa Central) se logró instalar bicicleteros para 40 bicicletas en el período de obra 2020-2021. Mientras que en 5 Centros de Atención (CAPs) con provisión del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se instalaron 13 bicicleteros con espacio para 26 bicicletas, de uso común para colaboradores y socios.



OSDE (áreas de gestión sustentable y logística) participó en 2020 de los Talleres de Transporte Sustentable de Pacto Global con el objetivo de repensar la logística de la Organización dentro del proyecto más amplio de movilidad y como parte de una segunda etapa.

**Bicicleteros instalados en Edificio Central (Alem 1067), Filial Metropolitana.**



# (4)

## SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN

### 4.2 PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Ayudar a salvar vidas.

Cápsulas de salud, “Ver, vida en red”.

“Queremos que más gente se cuide”.

La prevención no se improvisa, se aprende y se practica.

Podcast “30 minutos para sentirte bien”.

Deporte y salud.

#ConVos, campaña de concientización contra la violencia de género en redes sociales.

Roles fundamentales pensando en generaciones futuras.

## 4.2) PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

### AYUDAR A SALVAR VIDAS



En Argentina, cada 15 minutos muere una persona de paro cardíaco súbito, el 70% de estos casos ocurre en el ámbito extrahospitalario.

La RCP (reanimación cardiopulmonar) es la técnica que restablece la circulación sanguínea facilitando la llegada de oxígeno a los órganos y tejidos ante un paro cardiorespiratorio. Este procedimiento puede ser aplicado por no profesionales cuando se cuenta con la preparación necesaria, y permite salvar vidas o prevenir y evitar lesiones futuras que pueden producirse mientras se espera la ayuda profesional.

OSDE considera clave que cada vez más personas conozcan esta simple técnica y puedan así ayudar frente a estas situaciones imprevistas. Por ello, desde el año 2009 a lo largo y ancho de todo el país a través de nuestra red de filiales, se llevan adelante 4 tipos de capacitaciones, que según coyuntura y necesidades de cada público, todas tienen un mismo objetivo: brindar herramientas para poder actuar ante un paro cardiorespiratorio en una instancia extrahospitalaria.

Para lograrlo, la Gerencia Médica de Urgencias, cuenta con un centro de entrenamiento en RCP propio avalado por AHA (American Heart Association), que también certifica a cada uno de nuestros instructores de todo el país. En este marco, se realizan las siguientes capacitaciones:

- **El Curso salvacorazones DEA** es una capacitación teórico práctica con evaluación final. Se extiende certificado de la American Heart Association, con validez internacional. A su vez a partir de un convenio firmado con la Universidad de Buenos Aires para la realización del curso de extensión universitaria de *Formación en Gestión y Coordinación de Urgencias y Emergencias Médicas*, también se incluye el **Curso salvacorazones DEA** dentro de su programa curricular, a estudiantes de carreras de Medicina y conexas.
- **Los Cursos RCP sólo manos** son campañas destinadas al entrenamiento masivo. Se entrega una constancia de participación. **El Curso Familiares y amigos** por su parte, se realiza en eventos puntuales en el mes de la RCP y es similar al curso de sólo manos.
- **Las Charlas virtuales** surgen a partir del ASPO, en abril de 2020. Tal como los Cursos RCP Solo Manos, brindan herramientas de atención en situaciones de paro cardíaco, utilización de DEA y desobstrucción de la vía aérea, en todos los casos con adecuación de las maniobras avalada por AHA al contexto Covid 19. Se realizan a través de Google Meet y se entrega una constancia de participación.
- **Las Campañas de entrenamiento masivo** se llevan a cabo a través de las redes oficiales de OSDE dirigidas a la comunidad en general. Incluye los mismos contenidos que las charlas virtuales e igualmente las maniobras se encuentran adaptadas al contexto Covid 19.



Asimismo cabe aclarar que estas campañas quedan disponibles en las redes con posibilidad de ser visualizadas nuevamente y compartidas a toda la comunidad.

Paralelamente y a partir del alto porcentaje de colaboradores capacitados, la Organización se alinea a las recomendaciones internacionales adoptando la iniciativa **“OSDE espacio cardioprotegido”**. Por este motivo, OSDE cuenta con 117 DEAs instalados en todo el país. El monitoreo y mantenimiento de cada uno de los desfibriladores es rea-



lizado también por colaboradores de la Gerencia Médica de Urgencias. A su vez, OSDE actúa como asesor para la instalación de DEAs e implementación de espacios cardioprotegidos a todas aquellas instituciones que lo soliciten.

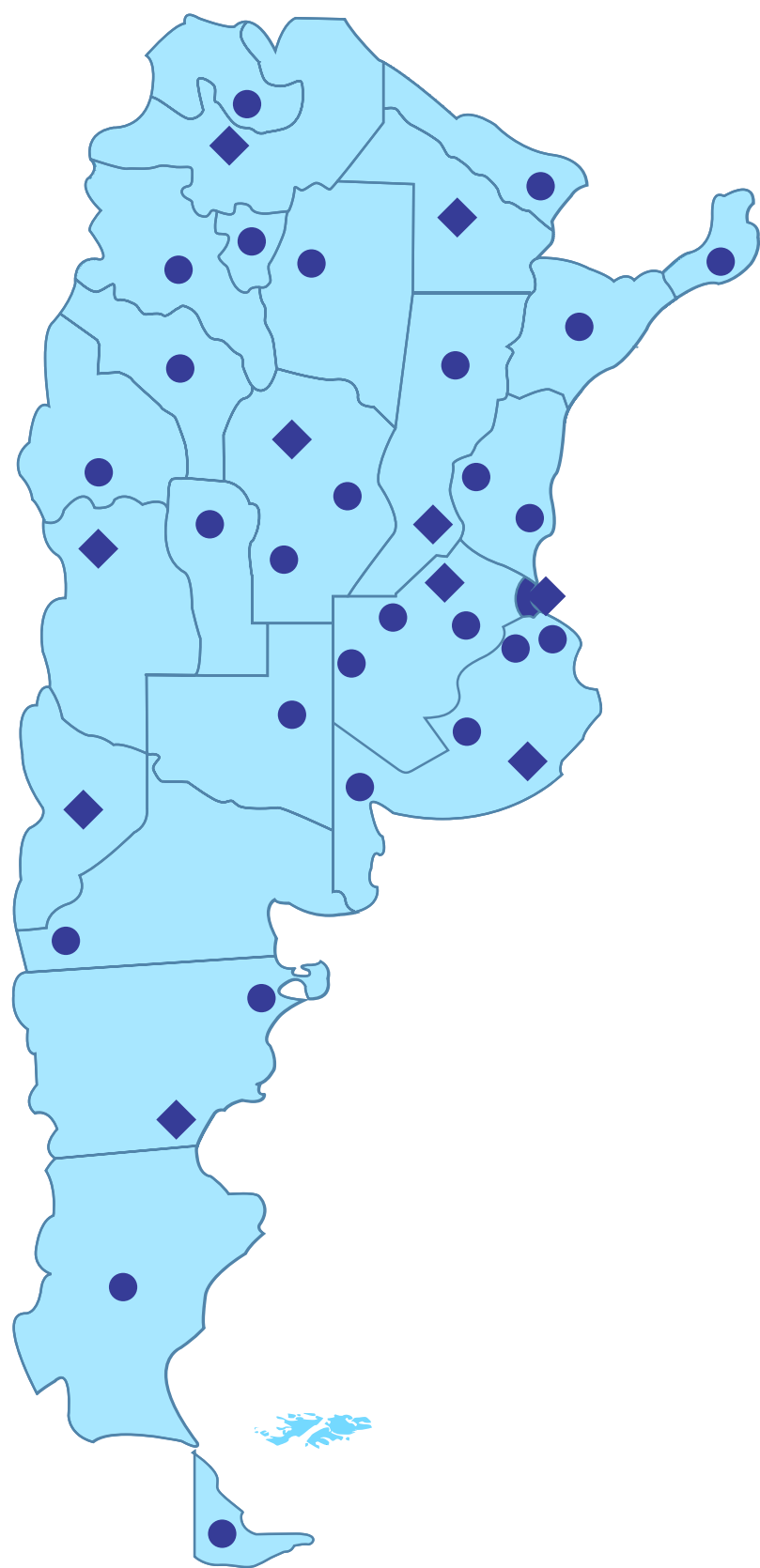
OSDE entiende que estas acciones dejan una capacidad instalada en instructores y personas que realizan el curso, fortaleciendo así las comunidades en donde está presente. Estas personas capacitadas actúan a su vez como multiplicadores de esos conocimientos en sus ámbitos de pertenencia.

A 12 años de trayectoria del programa, se llevan realizados más de 1200 cursos y charlas en todo el país, lo cual impacta en más de **45.000** personas capacitadas. De este total, **29.031** corresponden a los últimos 3 años.

Uno de los principales indicadores de impacto más allá del beneficio adquirido por la formación de cada persona y su entorno cercano a partir de la posible asistencia y transmisión de los contenidos, es la federalización del programa. El entrenamiento en RCP básico fue llevado a cabo en más de **130 ciudades** de todo el país.

A continuación se detalla la cantidad de cursos de los últimos 3 años:

RCP	Cursos Totales	Empresas	Comunidad	Colaboradores	Participantes Totales	Empresas	Comunidad	Colaboradores
Sólo Manos	555	312	215	28	23780	13395	9614	771
Salva corazones DEA	64	34	7	20	1214	774	116	324
Familiares y amigos	4	-	-	4	39	-	-	39
On-line	89	52	25	12	3998	2167	1367	464
<b>TOTALES</b>	<b>712</b>	<b>401</b>	<b>247</b>	<b>64</b>	<b>29031</b>	<b>16336</b>	<b>11097</b>	<b>1598</b>



Filial	Cursos	Participantes
Bahía Blanca	4	129
Bariloche	2	18
Bs. As. Centro	16	636
Catamarca	18	1082
Comodoro Rivadavia	14	491
Chaco	14	527
Chivilcoy	13	377
Córdoba	4	171
Corrientes	20	591
Formosa	17	695
Jujuy	6	145
Junín	10	314
La Pampa	5	172
La Plata	12	258
Lobos	10	575
Mar del Plata	52	2491
Mendoza	38	1173
Metropolitana	97	5587
Misiones	15	546
Norpatagónica	30	964
Paraná	18	572
Pergamino	5	127
Río Cuarto	3	96
Río Uruguay	10	390
Rosario	26	1228
Salta	15	587
San Juan	30	1295
San Luis	56	1489
Santa Cruz	3	137
Santa Fe	15	509
Santiago del Estero	5	343
Tierra del Fuego	6	235
Trelew	11	315
Trenque Lauquen	6	163
Tucumán	8	226
Villa María	9	378

#### Centro de Ski Las Leñas (Julio 2019)

- 34 participantes (Instructores de Ski, pisteros, personal administrativo) certificados en el Curso de RCP Salva-corazones DEA, dicha formación posee certificación oficial de la AHA.
- Se instalaron 4 DEAs (Desfibriladores Externos Automáticos) en puntos estratégicos del complejo con el objetivo de facilitar el acceso y disponibilidad de los DEAs para lograr la desfibrilación temprana ante un evento cardiovascular.

#### Parador Ocean Club Mar del Plata (Diciembre 2019)

- Instalación de 2 DEAs y capacitación a 66 participantes en RCP, DEA y maniobra de desobstrucción de la vía aérea con el Curso RCP Solomanos (guardavidas, personal del Parador Ocean Club, Parador Del Golf Club, Yatch Club, Parador La Reina, Club 11 unidos, Instituto San Nicolás, entre otros).

#### Parador Pelicano en Monte Hermoso (Diciembre 2020)

- Instalación de 1 DEA y capacitación a 49 participantes en RCP, DEA y maniobra de desobstrucción de la vía aérea con el Curso de RCP Solomanos (guardavidas, personal del Parador, de la comunidad en general).

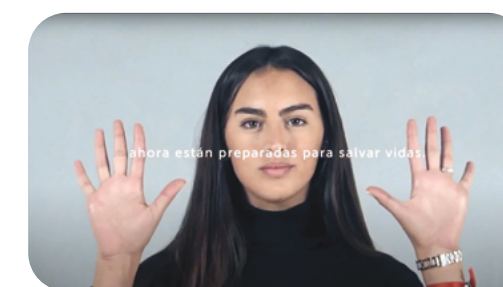
**RCP Pequeños Gigantes** es un curso adaptado a niños entre 8 y 13 años, donde se ven contenidos de RCP, DEA y maniobra de desobstrucción de la vía aérea. En estas capacitaciones los instructores y participantes plantean diferentes protocolos donde se pueden poner en práctica estos conocimientos.

#### En Filial Metropolitana se realizaron 3 ediciones:

- **11 de septiembre 2019:** en el Día del Maestro se invitaron a niños y sus acompañantes a participar de dicho curso (180 participantes).
- **20 de noviembre del 2019:** capacitación destinada a los hijos de los colaboradores, los cuales debían concurrir acompañados de 1 adulto y podían hacer extensiva la invitación a un amigo (132 participantes).
- **30 de enero 2020:** jornada destinada a los colaboradores de la Empresa Claro junto a sus hijos (100 participantes).

#### Campañas masivas de capacitación en RCP, DEA:

- 7 transmisiones en Youtube con 72.598 reproducciones al momento.
- 1 transmisión especial junto a La Nación desde sus estudios con llegada a Facebook, Twitter, Instagram y YouTube. Entre estas plataformas se lograron más de 20.000 visualizaciones en la primera hora de publicación de la charla.



#### OSDE | Manos que salvan

En septiembre de 2019, se proyectó en las principales salas de cine del país un spot publicitario de OSDE sobre el mes de la RCP. **Esta acción alcanzó a 1.053.485 espectadores.** Ese mismo año, el corto **ganó el Premio Diente a la creatividad argentina**, en la categoría activaciones, promo y PR.

## CÁPSULAS DE SALUD, “VER, VIDA EN RED”

Con el objetivo de posicionar diferentes temáticas de salud desde una mirada sensible, curiosa y analítica, durante el 2019 y 2020 OSDE y Telefé desarrollaron 21 cápsulas de “VER, VIDA EN RED”. Este programa, de 5 minutos de duración, invitaba a la sociedad a tomar conciencia, haciendo hincapié en la prevención y promoción de la salud.


Los temas abordados fueron: RCP, ACV, economía circular, colisión vehicular, vacunas, cáncer de mama, lactancia, coronavirus, sobrepeso y obesidad, telemedicina, chagas, homenaje a los trabajadores, violencia de género, salud mental, los niños ante la pandemia, dengue, concientizar para doblar los esfuerzos, intoxicación, teletrabajo, resiliencia, medioambiente (huella de carbono).

Algunas de sus emisiones destacadas fueron:




**SUSTENTABILIDAD (ECONOMÍA CIRCULAR)**, 10/12/2019.  
Testimonios: Iván Pavelic - Flavio Fuentes, Coord. Pacto Global Arg.



**TELEMEDICINA**, 7/4/2020.   
Testimonios: Dra. Viviana Parra - Dr. Gabriel Barbagallo, Presidente ACTRA.



**VIOLENCIA DE GÉNERO**, 16/05/2020.   
Testimonios: Marta Dillon, periodista y activista feminista; Josefina Kelly Neila, Secretaria de Políticas contra la Violencia por Razones de Género.



**MEDIOAMBIENTE (HUELLA DE CARBONO)**, 12/07/2020.  
Testimonios: Jerónimo Batista Bucher, estudiante de Biotecnología - Lic. Luis Ulla, Dir. Instituto Argentino de Resp. Social.

## “QUEREMOS QUE MÁS GENTE SE CUIDE”

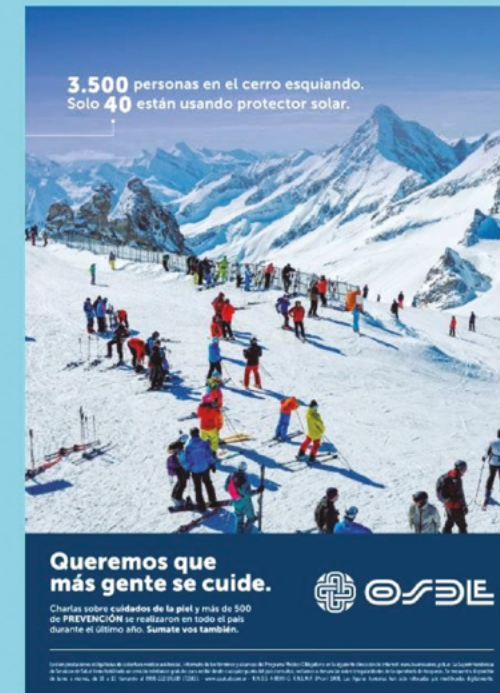
La prevención en salud es uno de los pilares de la comunicación de OSDE y un rasgo distintivo de su identidad.

Porque alguien que conoce RCP puede salvar una vida. Porque una persona informada sobre adicciones puede ayudar a quien lo está pidiendo en silencio. Porque cuanto más se sepa de seguridad vial, más segura será la calle para todos. Estar capacitado e informado ayuda y previene.

Por eso, con el objetivo de acercar la prevención a la comunidad en su conjunto, comprometerse con la salud de quienes la integran y agregar valor a la Organización, en abril del 2019 OSDE lanzó “Queremos que más gente se cuide - Sumate vos también”. Esta campaña estuvo presente en medios gráficos, radiales y televisivos, vía pública y carteles en la ruta, como así también portales web más visitados como canales de difusión de este mensaje.



Para ver el comercial de TV ingresá acá:  
<https://youtu.be/IVJ1MERRr5A>



AVISO PARA DIARIOS Y REVISTAS

## LA PREVENCIÓN NO SE IMPROVISA, SE APRENDE Y SE PRACTICA

Desde hace muchos años OSDE y su Fundación planifican charlas y encuentros en los que, a través de diversos oradores, se acerca información y conocimiento que puede ponerse en práctica y mejorar la calidad de vida de quienes lo implementen.

### En números:

#### • 59 encuentros en la comunidad educativa.

Asistieron **11500 niños, niñas, jóvenes, adolescentes y docentes** de escuelas y universidades.

Charla "La importancia de la higiene bucal en los niños", Jardín de Infantes, Filial Río Uruguay, 2019.



#### • 122 actividades presenciales para la comunidad en general, de las que participaron más de 22.000 personas.



#### • 43 empresas socias participaron en campañas de vacunación antigripal, donación de sangre y 11 en chequeos médicos. En total, participaron 7000 personas.

Charla sobre Riesgo Cardiovascular en empresa de Tandil, Filial Buenos Aires Centro, 2019

#### • 53 empresas socias estuvieron presentes en las charlas. En las filiales del interior, se sumaron alrededor de 5500 colaboradores y en la Filial Metropolitana, se realizaron 230 encuentros en los que participaron 4049 personas.

**Algunos temas abordados con el foco en la prevención y la promoción de la salud fueron:** enfermedades de alto impacto social, alimentación saludable, la importancia de la actividad física, atención inicial ante la emergencia, cuidado bucodental, enfermedades de transmisión sexual, enfermedades cardiovasculares, cáncer de mamas, ansiedad y depresión, posturas saludables, estrés, cáncer de piel, diabetes, enfermedades de transmisión sexual, hipertensión, entre otros.

#### Filiales organizadoras de estas actividades:

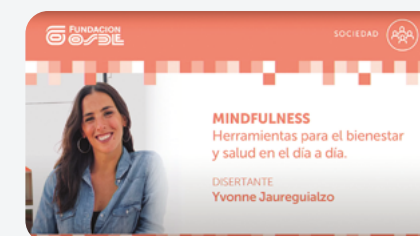
Tierra del Fuego, Comodoro Rivadavia, Junín, Rosario, San Luis, Catamarca, Lobos, Del Paraná, Río Uruguay, Chivilcoy, San Juan, Trelew, Pergamino, Bahía Blanca, Mar del Plata, Buenos Aires Centro, Mendoza, Misiones, Salta, Bariloche, Tucumán, Chaco, Trenque Lauquen, Corrientes, Córdoba, La Pampa, San Juan, Jujuy, Buenos Aires Centro, Santa Fe, Norpatagónica, y Metropolitana.

## A pesar de todo, el distanciamiento no implicó distancia



Desde el comienzo de la pandemia y a partir de las restricciones que llegaron con ella, las actividades continuaron aunque su formato fue muy distinto. A pesar de conocer la riqueza de la participación presencial, la virtualidad tiene su propio valor y sin dudas permite alcanzar a un número mayor de personas.

- Se brindaron **87 charlas online de prevención para empresas y socios** de todo el país, en las que se sumaron **3778 personas**.
- Mediante streaming, a través del **canal de Youtube de Fundación OSDE**, al cierre de este reporte, fueron más de 154.000 las visualizaciones que tuvieron las 35 charlas que se compartieron con la comunidad de todo el país, en las que se recorrieron diversos temas. Algunas de ellas fueron:



Mindfulness - Herramientas para el bienestar y salud en el día a día



¿Aislamiento social o aislamiento emocional?



Lo que no vemos de la pandemia. Prevención de enfermedades no transmisibles y sus cuidados



Consumo de drogas durante la pandemia en la Argentina



Vacunas contra el COVID-19: ¿Qué queremos saber? ¿Qué tenemos que saber?

## PODCAST

### “30 MINUTOS PARA SENTIRTE BIEN”

Para acompañar la búsqueda emocional, corporal y mental que mejore la calidad de vida de las personas, OSDE y LA NACIÓN crearon a fines de 2020 “30 minutos para sentirte bien”, el primer podcast saludable de una organización de servicios de salud en Argentina.

Durante 10 episodios de 30 minutos cada uno, Sebastián Alonso -coordinador del equipo de RCP en OSDE- invitó a diferentes especialistas para compartir consejos prácticos que ayuden a cambiar algunos hábitos y tomar conciencia sobre el gran valor que tiene la mirada holística sobre el bienestar personal.

Así, los podcasts abordan desde un ejercicio práctico de meditación hasta qué significa disfrutar de una vida sexual saludable, animarse a bailar, alejarse de estereotipos, la importancia del descanso, comer bien y aprender a manejar el estrés.

Se encuentran online y pueden escucharse en **Youtube, Google Podcast, Apple Podcasts** y **Spotify**. 



## DEPORTE Y SALUD



### CRUCE TANDILIA (Filial Buenos Aires Centro)

En enero de 2020 se cumplieron 10 años de la primera carrera Osde Cruce Tandilia y se festejó con un evento de tres días que convocó cerca de 3 mil corredores.

Además, a lo largo de todo el predio estuvo presente el #SentidoSustentable, con acciones tales como la incorporación de cestos para la separación de residuos y la invitación al público a interiorizarse en los beneficios de la práctica de RCP. Sumado a esto, se preparó un espacio regenerativo donde los participantes fueron atendidos por un equipo de masajistas luego de la competencia y se aprovechó la oportunidad para brindar conocimientos de sustentabilidad por medio de una trivía en la que se les propuso a los participantes probar cuánto sabían de este tema.

Durante el 2018-2019 desde distintas Filiales del país se organizaron y/o se brindó acompañamiento en 12 actividades entre ellas caminatas, maratones, torneos deportivos, espacios de entrenamiento no sólo para promover hábitos saludables para socios OSDE y la comunidad en general a través de la actividad física, sino también para concientizar y contribuir con la prevención de diversos temas de salud tales como cáncer de mama, ACV, diabetes, entre otros.

Las Filiales en las que se desarrollaron fueron: Pergamino, Tierra del Fuego, Lobos, Río Uruguay, Salta, Del Paraná, Santiago del Estero y Jujuy.



## #CONVOS, CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN REDES SOCIALES.

Tal como se mencionó anteriormente en este Reporte, en noviembre del 2019, OSDE lanzó el Protocolo interno de Prevención y Actuación ante la violencia de género, para todas las personas que integran la Organización, afirmando así su compromiso con la temática.

En contexto del ASPO, según el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad, “se incrementa la posibilidad de atravesar una situación de violencia por motivos de género. Por eso, es muy importante el compromiso de múltiples sectores en la difusión de información de los mecanismos de asistencia y orientación para personas que se encuentren en esa situación.”



OSDE se sumó a este compromiso al incluir la información de estos recursos y lanzó #ConVos, una campaña para visibilizar la problemática de la violencia de género a través de sus redes sociales. El objetivo fue sensibilizar al público interno y a la comunidad, como así también colaborar en la difusión de los servicios de la Línea 144.

### ¿Cuál fue la propuesta?

La campaña, que consistió en la publicación en redes de 6 posteos entre julio y octubre del 2020, se ideó en torno a dos aspectos distintivos: su enfoque y su estética. Por un lado, el foco no sólo estuvo puesto en la persona que atraviesa una situación de violencia, sino también en quien acompaña, para involucrar a ese otro/a y transmitirle la importancia de estar cerca. Por otro lado, la cápsula de seis posteos se diseñó exclusivamente para OSDE por la ilustradora Vero Gatti, con su estilo característico que busca reflejar universos mágicos, íntimos, interiores, femeninos, vitales y reflexivos.

Además, a lo largo de toda la campaña se hizo referencia a la frase “con vos”, como sinónimo de acompañamiento, y “con voz”, para reflejar la importancia de poner en palabras a la violencia de género.

Los distintos mensajes, tanto desde el soporte visual como escrito, buscaron visibilizar situaciones, frases y acciones que naturalizan diversas formas de violencia de género como forma de concientizar; brindar herramientas de primera escucha para aquella persona que acompaña a una mujer que está atravesando esta situación y brindar información sobre la línea nacional 144, sus distintos canales de atención y de la línea 911 para casos de emergencia.



**Posteo 1:** El abrazo como emblema. “No estás sola.”

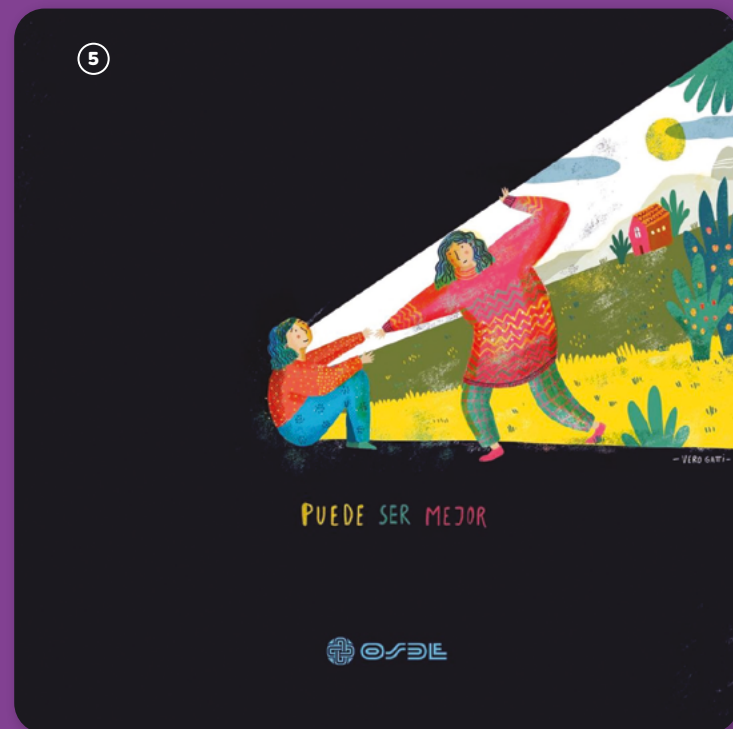


**Posteo 2:** Redes de contención. Familia, amigos y vecinos alertas para ayudar. Terminar con el “no te metas”.

**Posteo 3:** Lo sutil. Lo invisible. Comportamientos naturalizados que son violencia.

**Posteo 4:** Salir de una situación de violencia es un proceso. La importancia de respetar los tiempos y decisiones.





### ¿A quién estuvo dirigida y qué resultados obtuvo?

Esta campaña fue dirigida a quienes integran OSDE como así también la comunidad, definida como aquellas personas que, siendo o no afiliadas al servicio que brinda OSDE, se vinculan con la organización a través de sus redes sociales.

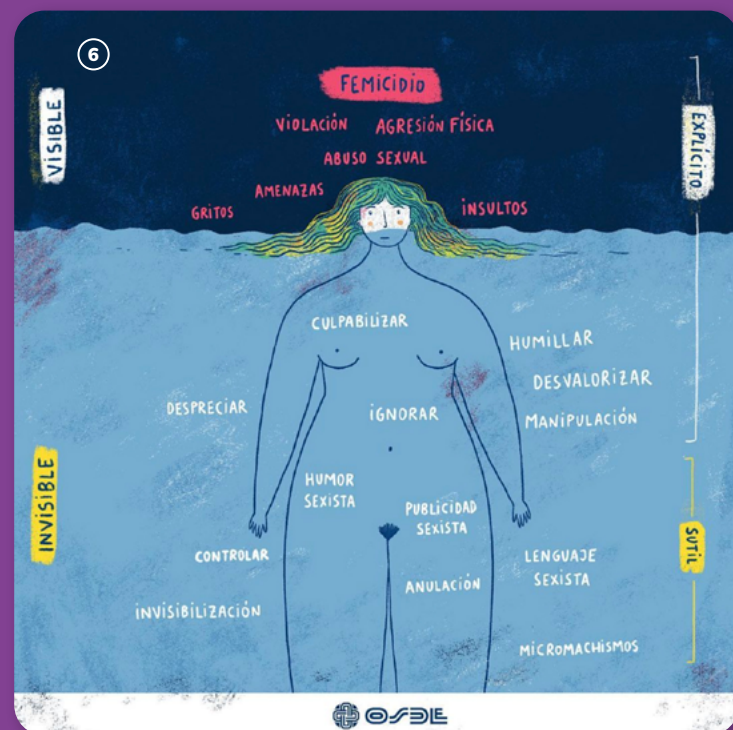
Los mensajes fueron creados para interpelar en primera instancia a las personas que estuviesen atravesando una situación de violencia de género y/o acompañando a alguien en ese momento, pero también a toda la comunidad en su conjunto, más allá del género y otras características de su identidad.

Si bien la estrategia de comunicación puso foco en las redes sociales (Instagram y Facebook), la campaña comenzó con un mail interno a todos los colaboradores donde se muestra un fragmento de la ilustración con una frase incógnita a modo de reflexión y una invitación a visitar las redes: "conocé esta historia que habla de una lucha de la que vos también sos parte". Esta dinámica continuó previo a cada posteo para involucrar a los colaboradores y así lograr su interacción en las redes.

#ConVos obtuvo 4 veces más "Me gusta" que un posteo habitual y tuvo un alcance de casi 200.000 personas en forma orgánica, a su vez tuvo alta repercusión en el Instagram de la ilustradora y logró que los colaboradores vieran y compartieran los posts durante los tres meses que duró la acción.

**Posteo 5:** Ser parte de una primera escucha. Acompañar sin juzgar.

**Posteo 6:** Identificar y reconocer las distintas formas de violencia (basado en el Iceberg de las violencias "Amnesty International").



## ROLES FUNDAMENTALES PENSANDO EN GENERACIONES FUTURAS

OSDE y su Fundación, realizan actividades con el objetivo de fortalecer a quienes se encuentran acompañando el crecimiento de niñas y niños, brindándoles información valiosa que facilite la tarea.

Entre los diversos expositores y expositoras se encuentran: Lic. Maritchu Seitún, Lic. Nora Visiconde, Lic. Fernando Osorio, Dra. Paula Dal Din, Lic. Arturo Clariá, Lic. Alejandro Schujman, Dra. Claudia Duano, Dra. Sandra Raspanti, Lic. Alejandra Cosentino.

Casi 7100 personas presenciaron estos encuentros ofrecidos por las Filiales de Comodoro Rivadavia, Buenos Aires Centro, La Rioja, Corrientes, Santa Fe, La Plata, Pergamino, Salta, Junín, Trenque Lauquen, Santa Cruz, San Juan, Lobos, Santiago del Estero, La Pampa, Mendoza, Jujuy y Chivilcoy, Chaco, San Juan, Río Uruguay, Rosario, Trelew y Metropolitana.

**Las charlas sobre bullying y cyberbullying fueron tanto en la comunidad como en el ámbito educativo algunas de las temáticas que tuvieron mayor convocatoria, con el desarrollo de 13 encuentros en el período 2018-2019.**

Debido a la pandemia, estas actividades se suspendieron de manera presencial, pero continuaron las propuestas de charlas on line y permitieron que, al cierre de este reporte, cerca de 42.000 personas pudieran participar a través de los **canales de YouTube de OSDE** y **Fundación OSDE**. Algunos de los temas abordados fueron:



**Teletrabajo y crianza**, por la Dra. Melina Furman.



**Proteger a los más chicos. Prevención de accidentes en el hogar**, por el Dr. Mariano Allende y el Lic. Sebastián Alonso.



**La crianza respetuosa y su alcance social**, por la Lic. Ivana Raschkovan.





Además, para seguir acompañando especialmente a los futuros padres y madres dentro del contexto del COVID-19, en Filial Metropolitana se continuó con la campaña iniciada en agosto del 2019, de envíos de correos electrónicos con información a socias de alta en el PMI (Plan Materno Infantil) sobre las gestiones de su licencia por maternidad, la nueva credencial durante el embarazo y el alta del bebé cuando nazca, como así también contenidos útiles para el desarrollo de los primeros meses del nuevo integrante de la familia.

Por su parte, durante el mes de septiembre de 2020, la Filial de Junín realizó de manera virtual tres encuentros con socias embarazadas de los que participaron **60 personas.**



Durante el 2018 y 2019, la Filial Metropolitana continuó desarrollando el **programa para futuros padres y madres.** Se realizaron **22 encuentros.**



( 4 )

## SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN

### 4.3 FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTAMOS PRESENTES

Porque cuidar es un arte.

Articulación público-privada en contexto COVID.

Junto a la comunidad médica.

Con el foco en la mujer.

Jóvenes realizan prácticas laborales en OSDE.

Acompañar premios que distinguen proyectos de innovación social y educativa.

El conocimiento, un valor fundamental para las comunidades.

XV Coloquio de Acercamiento de los Jueces a las Ciencias.

## 4.3) FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTAMOS PRESENTES

### PORQUE CUIDAR ES UN ARTE



Desde hace 19 años, OSDE y su Fundación desarrollan el Programa Educativo de Fortalecimiento a la Comunidad "Curso Asistentes en el Arte de Cuidar", articulando a nivel nacional con distintos organismos públicos, universidades, organizaciones no gubernamentales y/o empresas privadas.

El objetivo del curso es profesionalizar una actividad necesaria y ya existente, brindándole al cuidador una capacitación integral que promueva la autonomía de la persona cuidada. Por eso, se diseñó una formación teórico-práctica que incluye tanto los conocimientos formales como el desarrollo de las habilidades necesarias para su desempeño.

Este curso genera un doble impacto en la comunidad: por un lado formaliza la capacitación de cuidadores y por otro, brinda una salida laboral digna a personas que lo necesitan.

El programa promueve el respeto a derechos humanos vinculados con el sector salud, tales como el derecho a la vida, derecho a la integridad personal, derecho a la salud mental y física, derecho a la educación, derecho de los adultos mayores, derecho a un trabajo decente.

La versión "Curso Asistentes en el Arte de Cuidar Niñas y Niños", brinda herramientas y conocimientos a quienes asumen el compromiso de cuidar niñas/os y cumplen un rol determinante en su crecimiento. Se promueve una crianza saludable y respetuosa, con el objetivo de contribuir al desarrollo de sociedades más sanas y menos violentas, en un marco de respeto de los derechos de niños y niñas en la primera infancia. Esta formación incluye la prevención y la promoción de la salud, la recreación, el desarrollo, las manifestaciones de la conducta y los estímulos oportunos, entre otros temas.

#### En números:

Durante el período reportado, fueron realizados en todo el país 21 cursos dirigidos a cuidadores de adultos y 4 de niñas y niños. De los mismos egresaron 1197 cuidadores. Las Filiales organizadoras fueron: Filial Rosario, Filial Metropolitana, Filial Comodoro Rivadavia, Filial Junín, Filial Norpatagónica, Filial Trelew, Filial Chaco, Filial Del Paraná, Filial La Rioja, Filial Bariloche y Filial Río Cuarto.

Desde sus comienzos en el año 2002, hasta la actualidad, se han realizado:

- **84 ediciones de Arte de Cuidar Adultos.**
- **23 ediciones de Arte de Cuidar Niñas y Niños** (3 ediciones en formato virtual, en el contexto COVID).
- **3893 egresados.**
- **Organizados en 22 ciudades de todo el país.**

### Actualizaciones periodo 2018-2021

Se realizaron 6 ciclos de actualización para egresados, para afianzar conocimientos, garantizar el proceso de aprendizaje continuo y sostener el vínculo con los cuidadores formados con el fin de conocer sus necesidades.

**Participaron 1202 personas.**

Durante el 2020-2021, con el contexto COVID y ante la imposibilidad de realizar la formación de manera presencial y llevar adelante las prácticas para el caso del curso para cuidadores de adultos, se continuó brindando el curso para cuidadores de niñas y niños abierto a la comunidad, adaptándolo al formato virtual (se realizaron 3 ediciones en este formato, con 317 egresados).

Al mismo tiempo, durante el 2020 se desarrolló el Ciclo "Hoy todos somos cuidadores", con conferencias abiertas a la comunidad, transmitidas por el canal de YouTube de la Fundación OSDE.

### ADC para público interno

Durante abril y julio del 2019, se desarrolló en la Filial Metropolitana el Taller "Asistente en el Arte de Cuidar Niños", dirigido a quienes cuidan de los/as hijos/as de los colaboradores de OSDE, sean familiares o personal contratado a tal fin.

Por primera vez, este taller fue adaptado para el público interno, con el foco en el cuidado de colaboradores y sus familias. Se brindaron herramientas para un adecuado desempeño de la función del cuidador y para la promoción del desarrollo saludable de los niños de entre 0 y 5 años.

Asistieron un total de 29 personas, entre las que se encontraban cuidadoras formales, padres, tías y abuelas de los/as niños/as OSDE.

### Talleres materno infantil y de primera infancia

Desde junio a octubre del 2018, la Fundación OSDE y el Municipio de San Miguel organizaron en la Delegación Municipal La Pinta 3200, Barrio Santa Brígida, el CDIF Juan José Paso y Remigio López, Barrio Mitre y el CDIF Pampa y Río Primero, Barrio Barrufaldi (San Miguel), talleres quincenales hacia la comunidad y ecografías gratuitas a mujeres embarazadas.

Los objetivos del taller se centraron en:

- Promover hábitos saludables para las madres durante el embarazo, parto y puerperio.
- Brindar herramientas para el adecuado cuidado del recién nacido.
- Sensibilizar a las familias de modo que puedan replicar el programa en sus comunidades.

**Asistieron 334 personas, de las cuales 299 eran mujeres (adultas y adolescentes) y el resto niños (de 0 a 3 años).**

Desde abril a diciembre del 2018, la Fundación OSDE y la Cooperativa La Juanita organizaron en el "Jardín Crecer Imaginando en Libertad" de Gregorio de Laferrere, La Matanza, talleres mensuales hacia la comunidad con el objetivo de promover hábitos saludables en los primeros años de vida de los niños/as y brindar herramientas que contribuyan a afianzar el rol parental en pos del beneficio del vínculo familiar.

**Asistieron un total de 65 personas, entre madres y padres que llevan a sus hijos/as al jardín.**



## ARTICULACIÓN PÚBLICO-PRIVADA EN CONTEXTO COVID



OSDE, pionero en la telemedicina, tiene desde hace años una red de asistencia pre-hospitalaria para la atención domiciliar de todas aquellas condiciones y patologías que, por sus características y complejidad, son pasibles de ser atendidas mediante esta tecnología.

Además, desde el 2016, cuenta con una Unidad de Asistencia Remota (UAR), mediante la cual brinda soporte médico y asistencia al personal de empresas asociadas ubicadas en zonas aisladas geográficamente. Este servicio sin cargo, tiene como destinatarios a los colaboradores de estas empresas (sean beneficiarios o no de OSDE) y a personas de las comunidades aledañas.

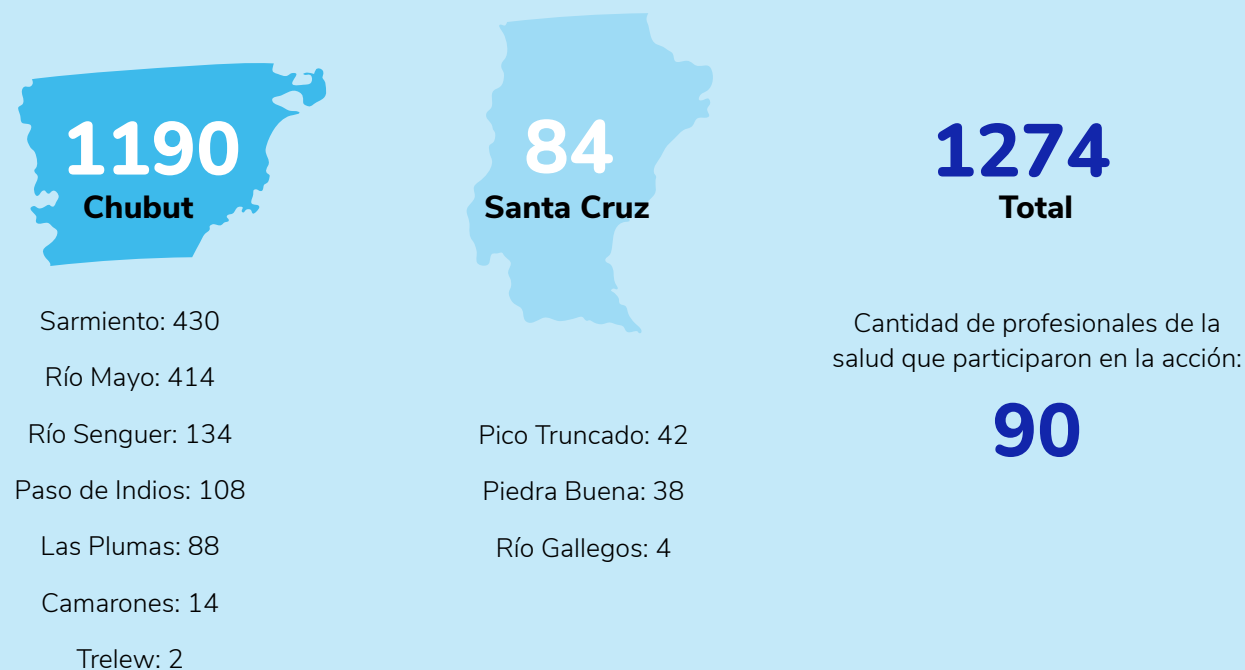
Durante el 2020, en el contexto de crisis sanitaria por el COVID-19, la experiencia en este campo y los protocolos implementados por la Mesa operativa de Urgencias de OSDE fueron de gran utilidad. Se compartió con los gobiernos de las provincias de Salta, Jujuy, Corrientes, Misiones, Chubut y Santa Cruz, como así también en la localidad de Lobos, provincia de Buenos Aires.

Como ejemplo, en el caso de Jujuy, se brindó capacitación a agentes de salud y personal administrativo del Gobierno de la provincia en protocolos y procedimientos para brindar asistencia y seguimiento a distancia a pacientes de COVID. Además, 100 profesionales prestadores de Filial Metropolitana con el soporte técnico de operadores de Urgencias de OSDE, brindaron atención virtual a más de 6.000 pacientes en Jujuy.

Asimismo, en un esquema similar, durante el período 20/11/2020 al 08/07/2021 se realizó un seguimiento de pacientes con COVID (no socios OSDE) en las provincias de Chubut y Santa Cruz.

Algunos de los principales indicadores fueron:

### Cantidad de pacientes asistidos por provincia y localidad:



### Otras acciones de articulación en Filiales

- Desde las Filiales Norpatagónica, Comodoro Rivadavia, Trelew, Buenos Aires Centro, Mendoza, Corrientes, Formosa y Pergamino se mantuvieron vínculos y/o se realizó una participación activa en reuniones con el Ministerio de Salud y/o el comité de crisis sanitaria local para consensuar acciones público-privadas.
- La Filial Río Uruguay compartió a empresas de la comunidad el protocolo de COVID-19 para la vuelta a las oficinas de OSDE (basado en las recomendaciones del Ministerio de Salud de la Nación), el cual en algunos casos fue tomado como guía a implementar, mientras que la Filial La Rioja brindó asesoramiento a 30 empresas locales sobre prevención, detección y tratamientos de casos sospechosos en el entorno laboral.



### Acuerdo UBA y OSDE para el tratamiento con plasma de recuperados del COVID-19

OSDE, con la intención de participar activamente en la búsqueda de soluciones a un problema sanitario, en un momento en el que el mundo no contaba aún con vacunas y los distintos tratamientos ensayados no mostraban los resultados esperados, firmó en julio de 2020 un convenio con la Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires para promover la donación de plasma de personas recuperadas del coronavirus.

OSDE difundió entre sus afiliados y la comunidad en general la iniciativa. Así, publicó en su newsletter OSDE Informa y en su página web **una nota** realizada por el Dr. en Bioquímica Jorge Geffner y el médico emergentólogo Claudio Yaryour, para aclarar las dudas más frecuentes.



## JUNTO A LA COMUNIDAD MÉDICA



OSDE - a través de Fundación OSDE- brinda todos los años charlas, talleres, conferencias, jornadas y ateneos para distintas especialidades que son de interés para los integrantes de esta comunidad.

Entre las distintas temáticas abordadas a lo largo del país, se encuentran: odontología, oftalmología, cuidados paliativos, parto, lactancia materna, cáncer de mamas, emergentología, nuevas tecnologías sanitarias, cuidados oncológicos, cirugía ortognática y bucomaxilofacial, emergencia psiquiátrica, psicopatología, psicofarmacología, neurociencia, dengue y riesgo cardiovascular, entre otros.

### Además, durante el 2018 se desarrollaron:

- XXIX Simposio Int. Cap. Arg. American College of Surgeons. Avances y controversias en el manejo del trauma.
- Consensos (Cáncer de pulmón y cáncer de vesícula).
- Ateneos Iberoamericanos de Cirugía Laparoscópica y Miniinvasiva.
- Simposio "Calidad y Seguridad del Paciente".
- Simposio Latinoamericano de Enfermería.
- 32° Seminario internacional: Cerebro joven. No a las adicciones.

Durante los dos primeros años de este reporte asistieron a estas actividades más de **1700 profesionales** de la salud, de forma presencial.



(S) (1) (2) (3) (4) (5)

Durante el 2020 hasta abril del 2021, se continuaron desarrollando actualizaciones a través del canal de YouTube de la Fundación OSDE, tales como el Programa de Actualización Odontológica, en sus módulos I, II, III.

Las Filiales que las llevaron adelante estas acciones fueron: Rosario, Pergamino, Junín, Corrientes, Norpatagónica, Mendoza, Salta, Lobos, Chivilcoy, Mar del Plata, Bahía Blanca, San Juan, Córdoba, Tucumán, Santiago del Estero, La Rioja y Filial Metropolitana.



### Actividades con Prestadores

Durante los tres años de este reporte, se realizaron encuentros específicos con prestadores en distintas Filiales destinados a la actualización sobre temas médicos, capacitaciones y fortalecimiento de los equipos de trabajo, reuniones para estrechar vínculos o brindar información sobre las nuevas herramientas desarrolladas por OSDE para facilitar y agilizar las prestaciones\*. **Cerca de 4000 personas participaron de estos encuentros.**

(\*) Para conocer en detalle estas herramientas podés leer "Cuando la innovación y el mundo digital marcan el rumbo", página 63. 

Estas acciones se desarrollaron en las Filiales: San Juan, Comodoro Rivadavia, Pergamino, Tucumán, Mar del Plata, Corrientes, Río Uruguay, Trelew, La Plata, Mendoza, Salta, Misiones, Santiago del Estero, Río Cuarto, Chivilcoy, Norpatagónica, Chaco, Córdoba y Santa Cruz.



## CON EL FOCO EN LA MUJER



Durante el período reportado, desde OSDE y Fundación OSDE, se realizaron diversas actividades que tuvieron a la mujer como centro: desde acciones para la prevención y promoción de su salud y bienestar general, cómo así también charlas que abordaron temas en torno al reconocimiento de la mujer en la historia y la sociedad, su rol en la economía del cuidado, entre otros.

Durante el mes de marzo, en el marco del Día Internacional de la Mujer:

- En Filial Bahía Blanca, en 2019, el historiador Felipe Pigna realizó dos charlas de presentación de su libro “Mujeres insolentes de la historia”, en la que invitó a reflexionar sobre aquellas mujeres latinoamericanas valientes, arriesgadas, talentosas, capaces de ir contra lo que su época decía que había que hacer, pero que tardaron en aparecer en los libros, en las revistas, en los manuales de la escuela y en las conmemoraciones. **Asistieron en total 2000 personas.**



Charla “**Salud y bienestar de la mujer, ¿sabemos cuidarnos?**”, a cargo de la Dra. Gabriela Cimato (mastóloga), Dra. Maribel Lutteral (Oncóloga) y Lic. Gisella Suarez (Psicóloga). Filial Comodoro Rivadavia (2019).



En Octubre, mes de la concientización sobre el cáncer de mama, se realizaron encuentros con especialistas (de forma presencial en 2018 y 2019 y virtual en 2020) y caminatas, con el objetivo de sensibilizar, prevenir y acercar información sobre esta enfermedad.

Además, se brindaron conferencias sobre salud integral y bienestar de la mujer, obesidad, prevención de cáncer de cuello uterino, enfermedades cardiovasculares, mitos y realidades ginecológicas, entre otros temas de interés. Las Filiales organizadoras fueron Buenos Aires Centro, Mendoza, La Pampa, Comodoro Rivadavia, Tierra del Fuego, Misiones, Pergamino, Chivilcoy y Metropolitana.

**En su modalidad presencial tuvieron un alcance de 2000 mujeres.**

La Filial Norpatagónica realizó 3 ediciones más de “**Los nombres de las mujeres**”, actividad que desarrolla desde el 2012, con el objetivo de homenajear a figuras destacadas de la región, no sólo para reconocer sus contribuciones y celebrar sus méritos, sino también y sobre todo, para visibilizar su labor y compromiso social.

OSDE somos mujeres, madres, abuelas, tías o hijas.



... pero tenemos nuestro lado B

Compartí acá tu lado B

Gerencia de Relaciones Institucionales y RSE



- Desde Filial Metropolitana, con alcance nacional, en 2020 se realizó una campaña interna invitando a colaboradoras de OSDE de todo el país a compartir su “**Lado B**”, es decir, aquello que son, hacen o en lo se destacan en otros ámbitos. En 2021 se realizaron comunicaciones internas y externas para recordar y reconocer a **8 mujeres que dejaron huella** en la historia, con el objetivo de homenajear a algunas de las tantas mujeres que rompieron techos de cristal o se convirtieron en símbolos de diferentes causas, superaron barreras o tomaron una posición transformadora para sus comunidades.

Además, desde el canal de YouTube de Fundación OSDE durante el 2020 se brindaron las charlas abiertas a la comunidad sobre:

- “**Mujeres: la educación financiera como herramienta de empoderamiento económico**”, a cargo de Sabrina Castelli, contadora y Licenciada en Administración de Empresas y fundadora de la “**Mujer Financiera**”, una startup que tiene por objetivo colaborar la inclusión financiera de las mujeres.
- “**El rol de la mujer en la sociedad actual: economía del cuidado**”, por Gala Díaz Langou, Directora del Programa de Protección Social de CIPPEC y Delegada de Argentina ante el W20.

**Promover conversaciones sobre la temática de la diversidad -en sentido amplio- y la educación sexual integral contribuye sin duda a generar cambios en pos de sociedades más inclusivas, igualitarias y libres de violencias.**

En línea con este objetivo, el “**Curso Asistentes en el Arte de Cuidar Niñas y Niños**” mencionado en la **página 114** de este Reporte, plantea a lo largo de sus módulos algunas de estas temáticas para promover una crianza saludable y respetuosa.

Por su parte, en este período, desde Filial Rosario se realizó una charla sobre diversidad generacional para público interno y empresas socias, en la que asistieron 135 personas.

La Filial Chivilcoy organizó una conferencia a la que asistieron 550 estudiantes de tres escuelas locales para reflexionar sobre “¿qué nos pasa frente a la diversidad?”, mientras que desde la Filial Catamarca se realizaron encuentros sobre Educación Sexual Integral (ESI) en escuelas secundarias, con 198 alumnos/as alcanzados/as.

En 2019 y por segundo año consecutivo, la Filial Río Uruguay realizó nueve encuentros del Taller “**ESI ¿estás ahí?**”, dirigido a 630 docentes y a cargo de la Dra. Florencia Prieto, personal del Servicio de Infectología del Hospital Felipe Heras.

## JÓVENES REALIZAN PRÁCTICAS LABORALES EN OSDE



Durante el período 2018-2019, **27 estudiantes del último año escolar y/o universitarios** concretaron prácticas laborales en las Filiales Trelew, Tierra del Fuego, Córdoba, La Plata, Comodoro Rivadavia y Norpatagónica.

En Filial Córdoba se articuló esta acción con la Fundación Córdoba Mejora, mediante su Programa “Enlazar”, que tiene como objetivo mejorar la inserción laboral de los jóvenes de la provincia que carecen de oportunidades de acceso al mercado laboral formal.

Por su parte, la Filial Tierra del Fuego, continuó su alianza con la Fundación Pescar Argentina, contribuyendo además con capacitaciones en Excel para alumnos que integran el Programa “Centros Pescar - Educando para el Trabajo”.

Desde las Filiales Lobos, La Pampa, Chaco, Santa Cruz, Norpatagónica, Comodoro Rivadavia, Río Uruguay y Trenque Lauquen se realizaron además charlas y talleres de orientación vocacional dirigidos a alumnos/as adolescentes de escuelas locales, con el objetivo de compartir un recorrido sobre los desafíos de desplegar la vocación y los recursos y factores claves para el desarrollo personal.

**Asistieron 2130 estudiantes.**

## ACOMPañAR PREMIOS QUE DISTINGUEN PROYECTOS DE INNOVACIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA

### Mentes Transformadoras (3era Edición-2018)

En 2018, Mar del Plata recibió a la final regional de **“Mentes Transformadoras: cuando vos innovás, el mundo se transforma”**, el concurso que reúne a gobiernos, empresas, organizaciones y universidades de todo el país para premiar los mejores proyectos de innovación social de la Argentina. Esta iniciativa de la Fundación Nobleza Obliga, es un programa de fortalecimiento y capacitación para personas y organizaciones sin fines de lucro con ideas innovadoras y una competencia de proyectos transformadores con impacto social. Por su parte OSDE, a través de la Filial Mar del Plata, participó en la organización del certamen y la elección de los proyectos ganadores.

En su tercera edición, 17 proyectos de seis regiones del país llegaron a la final luego de capacitarse y ganar las instancias previas en su región. Cada una de las iniciativas expuso su proyecto ante un jurado nacional integrado por más de 40 autoridades gubernamentales locales, provinciales y nacionales; representantes de organizaciones sociales, grandes empresas, universidades y medios de comunicación.

**Los ganadores fueron:**



**1° “Camping Agroecológico”**

**2° “Tecnoteca”**

**3° “Madera plástica Mendoza”**



**Para más información:**

<https://noblezaobliga.org/ganadores-mentes-transformadoras-2018>

## Premio Fundación La Nación a la Educación

Con más de 13 años de continuidad, el Premio Fundación La Nación a la Educación organizado junto a OSDE y Banco Galicia, reconoció iniciativas que promueven oportunidades de aprendizaje y generan un impacto positivo en la comunidad educativa mediante estrategias pedagógicas innovadoras, destacando siempre la labor docente.

A raíz de la pandemia y su impacto en la educación, la edición especial del 2020 se centró en apoyar los esfuerzos y logros de equipos docentes de todo el país que desarrollan nuevas estrategias pedagógicas para asegurar la continuidad educativa de sus alumnos en contextos vulnerables. **“Muchas veces cuando pensamos en tareas esenciales nos enfocamos sobre todo en las fuerzas de seguridad y los médicos, pero los docentes están a la par. La diversidad en los proyectos muestra que hay una gran innovación sobre todo donde muchas de las condiciones de trabajo son paupérrimas”**, opina uno de los jurados Hector Pérez, médico y Presidente de Fundación OSDE.



**Más información y proyectos ganadores 2018, 2019 y 2020 en:**

<https://premio.fundacionlanacion.org.ar>



## EL CONOCIMIENTO, UN VALOR FUNDAMENTAL PARA LAS COMUNIDADES

Entendiendo la importancia del conocimiento para la sociedad, OSDE a través de su Fundación, año tras año y desde hace mucho tiempo, se propone contribuir en este sentido acercando charlas que considera de interés vinculadas a temáticas de sociedad, filosofía, historia e innovación para las comunidades en las que está presente.

### En las Escuelas

Mediante diversos encuentros se abordaron temas como: fortalezas y oportunidades de los vínculos de las nuevas generaciones, desafíos en la infancia y la adolescencia ante la presencia de las redes sociales y las nuevas tecnologías, nuevos modos de pensar y actuar en la era digital y navegación segura en Internet.

De forma presencial, asistieron a estas charlas (entre alumnos, equipos docentes y directivos y asesorías pedagógicas y culturales de las escuelas) 2500 personas de distintos lugares del país.

### En la Comunidad

Por su parte, para la comunidad local de las distintas Filiales de OSDE, se brindaron charlas sobre neurociencia del aprendizaje; la influencia de la tecnología en la vida de las personas; el ADN del profesional del futuro; hábitos adolescentes y su influencia sobre el cerebro; entre otros.

Además, las charlas motivacionales y de liderazgo, fueron una de las propuestas que más recorrieron el país durante 2018-2019, con 20 encuentros de la mano de la experiencia de Daniel Hourcade, ex DT de Los Pumas (selección nacional de Rugby), y Sergio Cachito Vigil, ex DT de Las Leonas (selección nacional de hockey). A ellos se le sumaron 13 charlas más sobre sesgos cognitivos y el ADN del bienestar -por Gastón Morales-, conceptos vinculados a la Programación Neurolingüística -por Pablo Cavalieri Iribarne- y la importancia de la motivación de los equipos -por Manuel Contepomi-.



Daniel Hourcade en acción. Conferencia **“Liderazgo y trabajo en equipo”**, Filial La Pampa, 2019.



Tarde de reflexión y conocimiento junto a Darío Sztajnszrajber en su charla **“Pensar el tiempo: el futuro imposible”**, Filial Metropolitana, 2019.

### En las Empresas Socias

Al igual que para la comunidad, en las empresas afiliadas a OSDE también se realizaron charlas sobre liderazgo y motivación en los equipos de trabajo y se abordaron otros temas como el impacto de las redes sociales y las tendencias digitales en los negocios.

Algunos de los oradores de las charlas para la comunidad en general, las escuelas y las empresas socias fueron: Lic. Sebastián Campanario, Tamara Tenenbaum, Lic. Sofía Terrile, Lic. Darío Sztajnszrajber, Martina Rua, Ariel Castiglioni, Lic. Luis Alberto Quevedo, Dr. Leonardo Bartolini, Lic. Sebastian Ramirez, Dr. Diego Golombek, Leandro Yaconis, Sergio Sinay, entre otros.

Como figura internacional, se presentó al sociólogo y filósofo francés **Gilles Lipovetsky**, quien brindó una conferencia en el auditorio OSDE de la ciudad de Buenos Aires y reflexionó sobre cómo impacta la subjetividad y el individualismo en las relaciones sociales modernas.

Filiales organizadoras de las actividades anteriormente mencionadas: San Juan, Norpatagónica, Trenque Lauquen, Santa Fe, Lobos, Bariloche, Santa Cruz, Pergamino, Jujuy, Bahía Blanca, Catamarca, Comodoro Rivadavia, Del Paraná, Chaco, Buenos Aires Centro, La Plata, Tucumán, Tierra del Fuego, Misiones y Metropolitana.



En 2018 y 2019, OSDE y Fundación OSDE, organizaron dos ediciones de “Paraná DICE”, una jornada dirigida a jóvenes de la ciudad de Paraná, Entre Ríos, con el objetivo de visibilizar y dar a conocer las ideas, experiencias y aportes de profesionales y/o emprendedores en temas vinculados al desarrollo personal, inspiración, creatividad y emprendedurismo.

Ambos eventos tuvieron el mismo formato, con una serie de conferencias breves (de 20 minutos aproximadamente), brindadas por los diversos disertantes especialistas en cada área.

Además, al finalizar el ciclo, los participantes tuvieron la posibilidad de contar con un espacio de interacción con los disertantes y emprendedores locales que expusieron sus proyectos innovadores.



Paraná DICE fue una experiencia enriquecedora al fomentar el encuentro, el diálogo y la reflexión entre personas, instituciones y organizaciones interesadas en compartir sus ideas sobre el futuro de la sociedad y las herramientas necesarias para potenciarlo. **A lo largo de sus dos ediciones, participaron 900 personas.**

Desde marzo de 2020 hasta el 30/04/2021 se realizaron más de 30 charlas sobre estos temas de interés y se desarrollaron por el canal de YouTube de **Fundación OSDE** y **OSDE**, que alcanzaron **132.010 visualizaciones**.



Algunas de las temáticas abordadas fueron: finanzas personales, cómo llevar tu empresa o emprendimiento al canal digital, privacidad en tiempos de cuarentena, noticias falsas, ciberseguridad, talento ágil, flexible y a demanda, marca personal y reinención, entre otros.

**Además:**



## XV COLOQUIO DE ACERCAMIENTO DE LOS JUECES A LAS CIENCIAS

Desde 2006, **Fundación OSDE** y **AIEJ (Asociación de Intercambio de Estudios Judiciales)**, propician el acercamiento de destacados profesionales y funcionarios de la salud –del ámbito público y privado– y de magistrados de todo el país –de distintos fueros– para establecer canales de diálogo entre ambas disciplinas.

El Coloquio es un ámbito de diálogo donde profesionales de la salud y la judicatura intercambian conceptos que facilitan la toma de decisiones sobre temas propios de la medicina a través del aporte de conocimientos científicos.

El 6 y 7 de junio de 2019 se llevó a cabo su XV Edición, en el auditorio de la Filial Córdoba de OSDE.

Se abordaron los siguientes tópicos: evaluación de tecnologías sanitarias, funcionamiento del sistema de salud, judicialización de la salud, la situación laboral del médico, entre otros.

Participaron prestigiosos exponentes como el Dr. Rubén Torres (ISALUD), Dr. Esteban Lifchitz (Facultad de Medicina, UBA), Dr. Marcelo Marchetti (H. Italiano), Dr. Jorge Neira (Academia Nacional de Medicina), Dr. Andrés PichonRiviere (IECS), Dr. Máximo Fonrouge (Estudio Casagne), Dr. Miguel Fernández Galeano (Ex Vice Ministro de Salud Pública del Uruguay), Lic. Hernán Sandro (H. Alemán), Dr. Matías Antonini (H. Italiano), la Dra. Mercedes Blanc de Arabel (Miembro del Superior Tribunal de Córdoba), el Dr. Francisco Fortuna (Ministro de Salud de la Provincia de Córdoba) y más de 50 magistrados de distintos fueros y jurisdicciones.





# (5) ANEXO

## EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO ANTERIOR (2018-2025).

### CONTRIBUCIÓN A LOS ODS Y REFERENCIAS SOBRE PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS.

### INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA.

## EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO ANTERIOR (2018-2025).

Objetivos de corto plazo del Plan anterior (2018-2021)	
Objetivos específicos	Estado
Reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones	Cumplido en parte
Profundización de la interacción público-privada	Cumplido en parte
Impacto positivo en la comunidad	Cumplido
Prevención y promoción de la salud para sectores vulnerables de la comunidad	Cumplido en parte
Colaboración en el desarrollo de servicios médicos inexistentes y/o insuficientes, con impacto en la comunidad	Cumplido en parte
Fortalecimiento de vínculos con prestadores y socios	Cumplido en parte
Incorporación de proveedores socialmente responsables	Pendiente
Trabajar en pos de una cadena de valor sustentable	Pendiente
Calidad de atención al socio	Cumplido en parte
Cultura organizacional más inclusiva y diversa	Cumplido en parte
Equilibrio de vida personal y laboral de colaboradores	Cumplido en parte
Desarrollo de Programa de Voluntariado Corporativo Estratégico	Pendiente
Desarrollo de nuevas tecnologías en procesos de gestión	Cumplido en parte
Innovación como modelo organizacional	Cumplido en parte
Reconocimiento nacional e internacional en sustentabilidad	Cumplido en parte

Objetivos del mediano y largo plazo del Plan anterior (2018-2025)	
Objetivos específicos	Estado
Trabajar en indicadores de medición de consumo para reducir nuestra huella ambiental.	Cumplido en parte
Desarrollar un protocolo de actuación ante catástrofes con impacto en las comunidades donde operamos.	Pendiente
Ofrecer programas educativos hacia la comunidad en función de las necesidades actuales y futuras de las empresas del grupo y el sector salud	Cumplido en parte
Fomentar el uso de la tecnología y de sus beneficios en el sector salud.	Cumplido en parte
Alcanzar un modelo organizacional innovador	Cumplido en parte

## CONTRIBUCIÓN A LOS ODS Y REFERENCIAS SOBRE PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS





ODS de impacto directo para OSDE:























ODS de impacto indirecto para OSDE:














(1) Indicadores desde 01/05/2018 al 30/04/2021. (2) Indicadores contexto COVID marzo 2020 al 30/04/2021.







Nombre de la nota	Subtítulo/recuadro de la nota	Acción, alcance e impacto (números)	ODS que contribuye/n
Así es OSDE	Una APP de Beneficios	(1) Aplicación móvil MÁS OSDE, con 136.000 usuarios (socios OSDE) y 1.181 beneficios orientados al cuidado y el bienestar a nivel nacional.	
Gobierno corporativo, ética y transparencia	Nueva área de Compliance	(1) * Creación de la gerencia de Compliance y aprobación del código de conducta. Capacitación a directivos, gerentes, mandos medios y colaboradores sobre el Programa de Integridad de OSDE. * Elaboración de la Matriz de Riesgo de OSDE y comienzo de los mapeos correspondientes. * Protocolo interno de Prevención y Actuación ante la violencia de género, en alianza con entidades especializadas en la temática.	
Equipo interno de gestión sustentable	Aliados estratégicos	(1) Alianzas estratégicas con organismos estatales y privados, asociaciones de profesionales, organismos no gubernamentales, embajadas, organismos internacionales, universidades y facultades públicas y privadas e instituciones para acciones con el foco en la salud y la sustentabilidad.	
Instalar el sentido sustentable		(1)* 10 acciones de sensibilización en Filiales de todo el país. * Participación en 4 grupos de trabajo de Pacto Global de Naciones Unidas. * Comunicaciones internas y externas con #Sentido-Sustentable. (2) * 16 encuentros virtuales con 53 referentes de gestión sustentable a nivel nacional. * 15 charlas online abiertas a la comunidad con oradores especializados en sustentabilidad. 36.995 visualizaciones.	








Nombre de la nota	Subtítulo/recuadro de la nota	Acción, alcance e impacto (números)	ODS que contribuye/n
Canales para estar cerca		(2) Ampliación y adaptación de canales de atención personalizada y contacto: digital (redes sociales, whatsapp, página web, APP OSDE móvil), telefónico y presencial. Cantidad de contactos por tipo de canal: telefónico: 3.170.080, presencial: 613.818, digital: 2.263.043.	 
Generar valor a través de los canales digitales	#QuedateEnCasa: Actividades durante el confinamiento	(2) Canal oficial de YouTube de OSDE: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 43 clases de gimnasia de diferentes estilos e intensidades.</li> <li>• 33 charlas sobre diferentes temáticas de salud relacionadas al contexto de aislamiento.</li> <li>• 10 charlas o videos con información sobre COVID.</li> </ul>	 
Campaña de llamadas salientes a socios		(2) Campaña de llamadas salientes a socios: participaron voluntariamente 690 colaboradores de diversas áreas que contactaron a 409.159 socios de la Filial Metropolitana. Esta acción de replicó a nivel nacional.	
Una parte del cuidado		(1) 322.672 socios contactados por asistentes sociales entre visitas y visitas a sanatorios y centros de rehabilitación. 1649 informes socios-ambientales y relevamientos de escuelas. 2924 auditorías de calidad. 1.868 auditorías técnicas. (2) 84.085 contactos a socios en sanatorios de internación y 9.260 contactos en los hoteles para aislamiento.	
Acciones ante la emergencia COVID-19 y ASPO	Atención on line médica, psicológica	(1) 1.679.593 cantidad de consultas médicas realizadas a través de atención on line por médicos de cartilla. 1.996.144 cantidad de consultas de psicopatología on line.	  
	Implementación de la receta digital	(1) 62.630 de recetas digitales emitidas.	 
	Potenciar la implementación de la herramienta de Turnos On line	(1) 1.924 prestadores médicos y 2.194 prestadores de psicopatología se incorporaron a los turnos on line.	 

Nombre de la nota	Subtítulo/recuadro de la nota	Acción, alcance e impacto (números)	ODS que contribuye/n
<p><b>Acciones ante la emergencia COVID-19 y ASPO</b></p>	App de prestadores	(1) 13.254 prestadores en la nueva app de prestadores.	
	Uso de Credencial digital para la atención remota	(1) 70% de los socios OSDE descargaron la credencial digital.	
	Fortalecimiento de equipos administrativos y médicos de URGENCIAS para hacer frente a la demanda de los socios ante la pandemia.	(1) 343.564 socios que tuvieron seguimiento médico por COVID. 123.677 socios que utilizaron la App Móvil de Monitoreo domiciliario (disponible desde junio 2020) 314.689 Consultas Médicas Online (CMO) con 258 médicos de urgencias. 123.139 Llamadas atendidas con riesgo de vida. 1.799.129 Llamados atendidos en Mesa de Urgencias.	
	Un equipo de primera que no afloja	(1) Creación a nivel nacional de un equipo de Médicos de cabecera virtual para el seguimiento continuo de pacientes que reúnan síntomas de caso sospechoso o confirmado de COVID.	
<p><b>Cuando la innovación y el mundo digital marcan el rumbo</b></p>		(1) Amplio ecosistema de soluciones tecnológicas a favor de la sustentabilidad (7 Apps, 8 plataformas y 10 desarrollos de tecnologías aplicadas a la gestión). - Cantidad de trámites online realizados: 2.974.016.	
	UAR (Unidad de Asistencia Remota)	(1) Servicio de atención médica especializada en tiempo real para socios y no socios de las empresas que se encuentran en lugares de difícil acceso. Cantidad de Asistencias: 723 Socios Osde: 389 No Socios: 334 Cantidad de Puntos de Servicio: 28	
	OSDE, ahora con formulario de afiliación online	68820 altas de socios gestionadas online entre julio 2020 y abril 2021.	







Nombre de la nota	Subtítulo/recuadro de la nota	Acción, alcance e impacto (números)	ODS que contribuye/n
Trabajo y pandemia		(2) Durante el ASPO: 89% de colaboradores trabajó desde sus hogares, 5% presencial y 6% presencialidad intermitente.	
CAMPUS OSDE, un espacio común de desarrollo	Campus OSDE, un espacio común de desarrollo (vigencia septiembre 2019)	(1) 22 hs de capacitación por colaborador. 547 cursos disponibles en la plataforma CAMPUS. (2) Cursos para el trabajo a distancia: Seguridad informática/Conexiones remotas/Herramientas colaborativas. Capacitaciones orientadas a la atención de socios y a los equipos sobre APP de prestadores. Curso de apoyo y acompañamiento para la vida diaria de los colaboradores durante el aislamiento.	
Beneficios para colaboradores	Programa Cuidándonos	(1) 3 nuevos lactarios en Filial Metropolitana. 117 oficinas y centros de atención cardioprotectados. (1 y 2) RCP - Talleres online "Solo manos"/Charlas de salud y prevención, durante ASPO se hicieron por streaming/ Cesación tabáquica/Vacunación antigripal.	
OSDE y su compromiso con la violencia de género	Protocolo interno de prevención y actuación ante la violencia de género (vigencia noviembre 2019)	(1) - Asesoramiento y contención a 20 colaboradoras. - Orientación a los líderes en el abordaje y acompañamiento de estas situaciones en el marco del Protocolo. - Campañas de comunicación para concientizar, prevenir situaciones de violencia y brindar herramientas de primera escucha a todas las personas que integran OSDE.	
Cuidar la casa común	Reducir, reutilizar, reciclar	(1) - Se entregaron 16.628 kg de RAEEs en Filial Metropolitana y 35 kg en Filial Rosario. - Filial Metropolitana: 83,73 toneladas de papel y cartón para reciclar, beneficiando a Fundación CONIN y 8,14 toneladas de botellas y tapitas plásticas, articulando con la Cooperativa Creando Conciencia. A nivel nacional, se articuló con 17 organizaciones/cooperativas. - Impresión retenida. - Ahorro en papel por facturación digital: 56.750.000 hojas aprox. que equivalen a 113.500 resmas de papel (2) Todo el país: - Credencial digital. Proceso de reciclado de credenciales plásticas vencidas. - Construcción y certificaciones LEED para edificios corporativos: 10 edificios LEED certificados, más 2 en proceso. En el edificio Parque Patricios se sumaron paneles solares.	

Nombre de la nota	Subtítulo/recuadro de la nota	Acción, alcance e impacto (números)	ODS que contribuye/n
	Economía Circular	<p>(1) - Programa de entrega de mobiliario en desuso: muebles de oficina: 2090, electrónica:365, elementos de decoración: 808, electrodomésticos: 79, elementos de electricidad:1825.</p> <p>- Filial Metropolitana: "Proyecto Sobres sustentables": confección de 200 sobres con la empresa social Swahili. Entrega de 357 lonas de OSDE en desuso (1000 metros cuadrados de plástico para ser reutilizados).</p> <p>- Programa de entrega de insumos ortopédicos al Hospital "Manuel Rocca" (CABA). 80 beneficiarios.</p>	
Cuidar la casa común	Uso responsable de recursos y concientización	<p>(1) - Desde 2019 se estableció un "Manual Sustentable" para el uso de auditorios.</p> <p>- Comunicaciones internas y externas y charlas sobre el cuidado del medioambiente.</p>	
	Movilidad sustentable	<p>(1) Filial Metropolitana: Se instalaron espacios para 26 bicicletas en algunos Centros de Atención presencial de CABA.</p> <p>(2) Se fomentó la movilidad sustentable para el público interno: descuentos en bicicleterías, cursos de seguridad vial en CAMPUS e instalación de bicicleteros para 40 bicicletas en casa central (Filial Metropolitana).</p>	
Ayudar a salvar vidas	Cursos de RCP (reanimación cardiopulmonar)	<p>Datos históricos (12 años de trayectoria): 1200 de cursos y charlas en todo el país, 45.000 personas capacitadas.</p> <p>(1) 712 cursos totales (401 en empresas, 247 en comunidad y 64 para colaboradores). 29.031 personas capacitadas (16.336 en empresas, 11.097 en la comunidad, 1598 colaboradores de OSDE).</p> <p>OSDE tiene un centro de entrenamiento en RCP e instructores propios avalados por AHA (American Heart Association).</p>	
Cápsulas de salud en TELEFE, "Ver, vida en red"		<p>(1) 21 cápsulas televisivas (5' de duración) sobre prevención y promoción de la salud "Ver, Vida en Red". Osde en alianza con Telefé</p>	
"Queremos que más gente se cuide"		<p>(1) Campaña nacional de en medios gráficos, radiales y televisivos "Queremos que más gente se cuide".</p>	

Nombre de la nota	Subtítulo/recuadro de la nota	Acción, alcance e impacto (números)	ODS que contribuye/n
<p><b>La prevención no se improvisa, se aprende y se practica</b></p>	<p>Charlas de prevención y promoción de la salud presenciales</p>	<p>(1) - En las escuelas: 59 encuentros. 11500 personas alcanzadas.                      - En la comunidad en general: 122 charlas. 22.000 personas alcanzadas.                      - En las empresas socias: 5500 personas alcanzadas (Filiales del interior), 4049 personas alcanzadas (Filial Metropolitana).                      Campañas de vacunación antigripal, donación de sangre y chequeos médicos en empresas: 7000 personas alcanzadas.                      Cantidad de empresas alcanzadas a nivel nacional:                      En charlas: 53.                      Vacunación antigripal: 43.                      Chequeos médicos: 11.</p>	
	<p>A pesar de todo, el distanciamiento no implicó distancia</p>	<p>(2) - 87 charlas de prevención para empresas y socios de todo el país (modalidad on line). Participaron 3778 personas.                      - 35 charlas por YouTube hacia la comunidad en todo el país. 153.925 visualizaciones.</p>	
<p><b>PODCAST, "30 minutos para sentirte bien"</b></p>		<p>(2) Podcast saludable "30 minutos para sentirte bien" (10 episodios). OSDE en alianza con La Nación.</p>	
<p><b>Deporte y salud</b></p>		<p>(1) 3 mil corredores participaron de la carrera Osde Cruce Tandilia en enero de 2020. OSDE acompañó 12 actividades (maratones, caminatas, torneos deportivos) a lo largo de todo el país.</p>	
<p><b>#ConVos, campaña de concientización contra la violencia de genero en redes sociales</b></p>		<p>(2) #ConVos, campaña de concientización contra la violencia de género en redes sociales de OSDE. 6 posteos con ilustraciones y mensajes para sensibilizar, concientizar e informar. 4 veces más "Me gusta" que un posteo habitual. Alcanzó 200.000 personas en forma orgánica.</p>	
<p><b>Roles fundamentales pensando en generaciones futuras</b></p>		<p>(1) 7100 madres y padres presenciaron charlas de acompañamiento y prevención y promoción de la salud de mujeres embarazadas, niños/as y adolescentes. 13 encuentros sobre bullying y cyberbullying entre 2018-2019.                      (2) 13 charlas online sobre estas temáticas. 41.093 visualizaciones.</p>	

Nombre de la nota	Subtítulo/recuadro de la nota	Acción, alcance e impacto (números)	ODS que contribuye/n
<p><b>Porque cuidar es un arte</b></p>	En números	<p><b>Datos históricos (19 años de vigencia):</b> Programa Educativo de Fortalecimiento a la Comunidad "Curso Asistentes en el Arte de Cuidar" (gratuito y abierto a la comunidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 84 ediciones de Arte de Cuidar Adultos.</li> <li>- 23 ediciones de Arte de Cuidar Niñas y Niños (3 ediciones en formato virtual, contexto COVID)</li> <li>- 3893 egresados.</li> <li>- Organizados en 22 ciudades de todo el país.</li> </ul> <p>(1) 21 cursos dirigidos a cuidadores de adultos y 4 de niñas y niños, en 11 Filiales del país. 1197 cuidadores egresados.</p>	
	Arte de Cuidar para público interno	(1) Adaptación del programa para público interno. Participaron 29 personas (Filial Metropolitana)	
	Actualizaciones periodo 2018-2021	(1) 1202 egresados participaron de los 6 ciclos de actualización.	
	Talleres materno infantil y de primera infancia	(1) 399 personas alcanzadas en 2 talleres materno infantil y de primera infancia (Filial Metropolitana).	
	Contexto COVID	(2) 5 conferencias abiertas a la comunidad en el Ciclo "Hoy todos somos cuidadores".	
<p><b>Articulación publico-privada en contexto COVID-19</b></p>		<p>(2) Articulación con gobiernos provinciales para dejar capacidad instalada en la asistencia y seguimiento a distancia a pacientes de COVID. Asistencia virtual de profesionales de OSDE hacia la comunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jujuy: participaron 100 profesionales, se atendieron 6000 pacientes.</li> <li>- Santa Cruz y Chubut: participaron 90 profesionales, se atendieron 1274 pacientes.</li> </ul>	
	Acuerdo UBA y OSDE para el tratamiento con plasma de recuperados del COVID-19	Convenio entre la Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires y OSDE para promover la donación de plasma de personas recuperadas del coronavirus.	



Nombre de la nota	Subtítulo/recuadro de la nota	Acción, alcance e impacto (números)	ODS que contribuye/n
<p><b> Junto a la comunidad médica</b></p>		<p>(1) - Conferencias, jornadas y ateneos para organizados o co-organizados por Fundación OSDE: 1700 profesionales de la comunidad médica alcanzados.</p> <p>- Actividades con prestadores y equipos: 4000 personas alcanzadas.</p> <p>(2) Programa de Actualización Odontológica, en sus módulos I, II, III (modalidad on line)."</p>	
<p><b> Con el foco en la mujer</b></p>		<p>(1) - Charlas de prevención y promoción de la salud y bienestar general de las mujeres para socias y abiertas a la comunidad: 2000 mujeres alcanzadas a nivel nacional.</p> <p>- Acciones en torno al reconocimiento de la mujer en la historia y la sociedad: actividades en el día internacional de la mujer (conferencias a la comunidad, comunicaciones internas), charlas on line a la comunidad, 3 ediciones del homenaje "los nombres de las mujeres".</p> <p>- Talleres de diversidad: 550 estudiantes alcanzados/ 135 personas alcanzadas (público interno, empresas socias).</p> <p>- Talleres de ESI (Educación sexual Integral) hacia la comunidad educativa: 828 personas alcanzadas.</p>	
<p><b> Jóvenes realizan prácticas laborales en OSDE</b></p>		<p>(1) - 27 estudiantes del último año escolar y/o universitarios realizaron prácticas laborales en 6 Filiales OSDE del país (alianzas con Fundación Córdoba Mejora y Fundación Pescar).</p> <p>- 2130 estudiantes de la comunidad participaron de charlas sobre orientación vocacional.</p>	
<p><b> Acompañar premios que distinguen proyectos de innovación social y educativa.</b></p>		<p>(1) Acompañamiento de OSDE al premio Mentes Transformadoras (2018) y al premio Fundación La Nación a la Educación (2018, 2019, 2020, 2021).</p>	
<p><b> El conocimiento, un valor fundamental para las comunidades</b></p>		<p>(1) Charlas sobre temas de sociedad, filosofía, historia e innovación hacia la comunidad, las escuelas y las empresas de todo el país.</p> <p>- Participaron 2500 personas de la comunidad educativa.</p> <p>- 20 encuentros sobre liderazgo y motivación hacia la comunidad en general.</p> <p>- 900 jóvenes participaron de "Paraná DICE" (ediciones 2018-2019)</p> <p>(2) Más de 30 charlas por el canal de YouTube de Fundación OSDE y OSDE. 132.010 visualizaciones."</p>	
<p><b> XV Coloquio de acercamiento de los jueces a la ciencia</b></p>		<p>Realización del XV Coloquio de Acercamiento de los Jueces a las Ciencias.</p>	

## REFERENCIAS SOBRE PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

Principios Pacto Global	Título de nota/ subtítulo/recuadro	Página
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
Principio 1: <b>"Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente."</b>	La prevención no se improvisa, se aprende y se practica	104-105
	El conocimiento, un valor fundamental para las comunidades	124-126
	Osde y su compromiso con la violencia de género	81-83
	Seguridad de datos	22
	Trabajo y pandemia	72
	Beneficios para colaboradores	76-80
	XV Coloquio de Acercamiento de los Jueces a las Ciencias	127
	Ayudar a salvar vidas	98-101
	Deporte y salud	107
	"Queremos que más gente se cuide"	103
	Alguna de las entidades con las que OSDE trabaja	32-33
	Podcast "30 minutos para sentirte bien"	106
	Cápsulas de salud "ver, vida en red"	102
	Porque cuidar es un arte	114-115
	Talleres materno infantil y de primera infancia	115
	#Convos, campaña de concientización contra la violencia de género en redes sociales	108-110
	Con el foco en la mujer	122
	Junto a la comunidad médica	118
	Acompañar a premios que distinguen proyectos de innovación social y educativa	122
	Jóvenes realizan prácticas laborales en OSDE	122
Articulación público-privada en contexto covid	116-117	
Lactarios	78	
XV Coloquio de acercamiento de los jueces a las ciencias	127	
Acuerdo UBA y OSDE para el tratamiento con plasma de recuperados del covid-19	117	
Roles fundamentales pensando en generaciones futuras	111-112	
Principio 2: <b>"Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos."</b>	Nueva área de Compliance	21
	OSDE y su compromiso con la violencia de género	81-83
	Lactarios	78
	Control de riesgos	22
	Seguridad de datos	22

Principios Pacto Global	Título de nota/ subtítulo/recuadro	Página	
<b>NORMAS LABORALES</b>			
Principio 3: <b>"Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva."</b>	Recuadro en "Quienes hacen OSDE todos los días"	26-27	
	Principio 4: <b>"Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio."</b>	Recuadro en "Quienes hacen OSDE todos los días"	26-27
	Principio 5: <b>"Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil."</b>	Recuadro en "Quienes hacen OSDE todos los días"	26-27
Principio 6: <b>"Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación."</b>	"Quienes hacen OSDE todos los días"	26-27	
	Osde y su compromiso con la violencia de género	81-83	
	Jóvenes realizan prácticas laborales en OSDE	122	
	Porque cuidar es un arte	114-115	
<b>MEDIOAMBIENTE</b>			
Principio 7: <b>"Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales."</b>	¿En qué consiste el proceso de reciclado de las credenciales plásticas?	90	
	Cuidar la Casa Común	84-96	
	Instalar el #SENTIDOSUSTENTABLE	41-45	
	Arquitectura sustentable: construir con conciencia ambiental	91-92	
	Instalación de Paneles Solares	92	
	Economía Circular	93-94	
	Movilidad sustentable	96	

## INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA

### Señores Miembros del Honorable Consejo Directivo y Representantes de OSDE

Hemos sido contratados para realizar una verificación independiente del Reporte de Sustentabilidad de OSDE, para el período comprendido entre 01-05-2018 al 30-04-2021 para sus operaciones e instalaciones en Argentina.

Hemos realizado una recopilación de evidencias sobre los siguientes aspectos:

- Datos clave de gestión durante el período.
- Información provista por la Subgerencia de Gestión Sustentable de la Gerencia de RRLL y RSE de la organización.
- Información de los sistemas de gestión de la organización.
- Estados contables de OSDE, Organización de Servicios Directos Empresarios.
- Acciones intra y extra organizacionales realizadas con motivo de las regulaciones sanitarias por Covid 19.

El Consejo Directivo de OSDE es responsable tanto por la información incluida en el Reporte de Sustentabilidad, así como de los criterios de verificación y exposición.

Nuestra responsabilidad ha sido reportar de manera independiente sobre la base de nuestros procedimientos de análisis de la información. Hemos tomado como guía las prácticas sugeridas por la ISAE 3000 (International Standard On Assurance Engagements 3000 –rewied-) y hemos definido nuestro alcance como encargo de aseguramiento limitado.

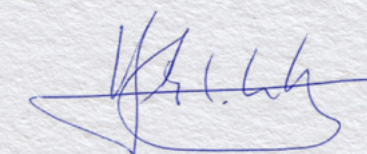
Los procedimientos para la selección de evidencias y criterios de verificación incluyeron:

- Comprobación del alineamiento del contenido del Reporte Social con los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, según la Guía del Pacto Global.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del Reporte de Sustentabilidad.
- Revisión de documentación relevante, incluyendo políticas corporativas, cambios en la estructura de la organización y plan estratégico de Sustentabilidad 2021-2026.
- Entrevistas en profundidad con el personal relevante de la organización.
- Verificación de las políticas y estándares de seguridad informática en los nuevos procedimientos digitales implementados por la organización con motivo de la pandemia Covid19.

Nuestro equipo de trabajo ha incluido profesionales calificados en la verificación de aspectos de sustentabilidad, capacitados sobre lineamientos de las diversas normativas para la exposición/ certificación de acciones de Responsabilidad Social tales como GRI, ISO26000, Pacto Global, entre otras.

Según nuestra opinión basada en los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que permita afirmar que el REPORTE DE SUSTENTABILIDAD de OSDE del período antes indicado, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Principios del Pacto Global, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y/u omisiones significativas, así como la información producida por las partes interesadas y/o beneficiadas.

Ciudad de Buenos Aires, 20 de septiembre de 2021.



Dr. Héctor Cibello  
Socio

Principios Pacto Global	Título de nota/ subtítulo/recuadro	Página
<b>MEDIOAMBIENTE</b>		
Principio 8: <b>"Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental."</b>	Facturación digital	88-89
	Una acción redonda	89-90
	Instalar el #SENTIDOSUSTENTABLE	41-45
	¿En qué consiste el proceso de reciclado de las credenciales plásticas?	90
	3Rs (Acciones para reducir, reutilizar y reciclar).	85-92
	Arquitectura sustentable: construir con conciencia ambiental	91-92
	Cuidar la Casa Común	84-96
	Recuadro Mejoras edilicias con el objetivo de alcanzar cada día un uso más racional de los recursos	91
	Instalación de Paneles Solares	92
	Economía Circular	93-94
	Programa de entrega de mobiliario en desuso	94
	Programa de entrega de insumos ortopédicos al Hospital Rocca	94
	Uso sustentable de los auditorios de OSDE	95
	Alguna de las entidades con las que OSDE trabaja	32-33
	Comunicaciones y charlas de sensibilización sobre el cuidado del medioambiente	95
Movilidad sustentable	96	
Principio 9: <b>"Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente."</b>	OSDE, ahora con formulario de afiliación online	70-71
	Canales para estar cerca	48-50
	Instalar el #sentidosustentable	41-45
	Una acción redonda	89-90
	Arquitectura sustentable: construir con conciencia ambiental	91-92
Instalación de Paneles Solares	92	
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		
Principio 10: <b>"Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno."</b>	Nueva área de Compliance	21
	Control de riesgos	22

**¡Muchas gracias!**



**osde**