

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

21/23

osde



# SUMARIO



## ACERCA DE ESTE REPORTE Y DE CÓMO RECORRERLO

El presente documento abarca las decisiones de gestión, acciones y proyectos que integran la Gestión Sustentable de OSDE a nivel nacional, en el período que abarca del 01/05/2021 al 30/04/2023.

Los contenidos están agrupados según el eje de trabajo de sustentabilidad en el que contribuyen de forma directa. Este documento 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 web fuera del informe, para complementar los contenidos.

En el Anexo se detalla, entre otras cosas, nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la vinculación de nuestras acciones con los 10 Principios de Pacto Global.



GESTIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD



PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD



FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTAMOS PRESENTES

## STAFF

**Director de Comunicación y Desarrollo Humano**  
Cristian García Sarubbi

**Gerente de Comunicación y RSE**  
Guido Montaruli

**Subgerenta de Relaciones Institucionales y RSE**  
Ingrid Behr Menéndez

**Coordinación, producción y redacción de contenidos**  
**Equipo de Gestión Sustentable:**  
María Belén Fuhr  
Luciana Palmisciano  
Aluminé Silles Brañeiro  
Silvia Tombesi

**Colaboran en este Reporte**  
Referentes de Gestión Sustentable de las distintas gerencias de la Filial Metropolitana (AMBA) y de las Filiales del resto del país.

**Acompañamiento en diseño**  
Carla Gravina Fabregat  
Oscar Rodríguez

**Diseño**  
Bme diseño y comunicación

Para sugerencias y comentarios sobre este documento, nuestra casilla de correo es: [gestionsustentable@osde.com.ar](mailto:gestionsustentable@osde.com.ar)

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.

# CONTENIDO

## NUESTRA VISION Y ESTRATEGIA

Palabras de Juan Carlos Palacios, presidente del Grupo OSDE

Entrevista con Luis Fontana, Director General de OSDE



## PERFIL

Somos OSDE

Gobierno corporativo, ética y transparencia



## ASÍ IMPULSAMOS LA SUSTENTABILIDAD

Nuestro equipo de trabajo

Nuestra estrategia y contribución a los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)

Así continuamos instalando nuestro #SentidoSustentable



## SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN

Gestión orientada a la calidad

Promoción y prevención de la salud

Fortalecimiento de las comunidades en las que estamos presentes



## ANEXO

Evaluación de los objetivos del Plan Estratégico anterior

Contribución a los ODS y referencias sobre Principios del Pacto Global de Naciones Unidas

Informe de Verificación Externa



# NUESTRA VISIÓN Y ESTRATEGIA





**PALABRAS DE JUAN CARLOS PALACIOS,**  
PRESIDENTE DEL GRUPO OSDE  
AL 30/04/2023

La pandemia se presentó ante nosotros como un evento impensable y apocalíptico. Lo fue, en cierto modo: una configuración del mundo, por todos conocida, dio lugar a otra, que nos plantea una serie de aprendizajes. A tres años de eso, hemos superado con éxito la mayor adversidad, la que superó lo imaginable. Un día la actividad se cortó, la economía se detuvo para preservar la vida. Pero una organización de salud no podía permitirse esa decisión. Hubo que encontrar cómo seguir brindando servicios sin poner en riesgo la vida de profesionales, colaboradores ni socios.

Puedo afirmar que el saldo es exitoso, que nos vemos fortalecidos como organización, porque se han fortalecido también las personas que la integran. Han demostrado su total compromiso con la Organización. Es ese compromiso, traducido en gestión cotidiana y mirada estratégica, lo que nos permite consolidar nuestro liderazgo en la salud de nuestro país.

Pero no quisiera quedarme sólo con el pasado reciente, aunque sea motivo de orgullo. Nuestro compromiso es también con el desarrollo sustentable, es decir, con el planeta y con sus futuros habitantes, nada menos que nuestros hijos y nietos y los de todos los que nos rodean. Por eso, entre otras cosas, 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 medio 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.

Este compromiso está atado a otro, que lo hace posible. Es el impulso hacia la innovación y la incorporación de tecnología, que hacen el servicio más eficiente y mejora la ecuación costo-beneficio, también desde la perspectiva ambiental.

Somos pasajeros en tránsito, de un paradigma que entendía la salud como ausencia de enfermedad a otro en el que la salud es una construcción permanente, de la que cada sujeto es protagonista. El presente y el futuro de la salud dependen en buena medida de la prevención, y esta de los datos que aporta la tecnología. También en esto, OSDE está llamada a marcar el camino.

No suelo ser autorreferencial, pero en esta ocasión, lo seré excepcionalmente. Luego de un largo ciclo, he renunciado a la Presidencia de esta organización y por lo tanto me despido afectuosamente de todos sus integrantes. Llevaré conmigo los buenos momentos vividos juntos y el sentimiento de afecto y respeto mutuo que hemos compartido. Le deseo a mi sucesor, Martín Pochat, continuar por la senda del crecimiento y desarrollo de OSDE en el marco de una gestión sustentable. Agradezco la enorme colaboración recibida durante tantos años por parte de todas las personas que integran OSDE.

# ENTREVISTA CON LUIS FONTANA, DIRECTOR GENERAL DE OSDE

## Al ser OSDE una organización dedicada al cuidado de la salud, ¿cómo se vincula esta actividad con la sustentabilidad?

En estos cincuenta años, el concepto de salud cambió profundamente. Evolucionó. Ya no asociamos la salud a la mera ausencia de enfermedad, como ocurría hace algunas décadas. Hoy entendemos, como sostiene la OMS en su definición, que la salud es un estado de bienestar general (físico, mental y emocional). Y, más importante todavía, que ese bienestar es el fruto de una construcción, de un trabajo cotidiano, basado en hábitos y consumos saludables.

Lo mismo sucedió con la gestión de las organizaciones, cuyo paradigma cambió

hacia un modelo sustentable centrado en el cuidado y en la creación de valor económico, social y ambiental. En consecuencia, las organizaciones y empresas de salud ya no podemos limitarnos a atender los problemas sino que debemos trabajar para prevenirlos y evitarlos: somos agentes del cambio y eso es parte de nuestra gestión sustentable.

## ¿Cuál es el contexto que OSDE atraviesa en estos tiempos y que impacta en su camino hacia la sustentabilidad?

En nuestro país la sustentabilidad suele enfrentar coyunturas complejas, muy variables e inestables, al igual que el sector de la salud.

Una inflación que supera el 100% y que deteriora claramente los salarios, índices de pobreza junto a la indigencia que están en crecimiento y un clima social en constante tensión nos impulsa a seguir desarrollando una organización que esté preparada para afrontar todos estos embates sociales, políticos y económicos.

Quizás se preguntarán qué tiene que ver todo esto con lo que hace OSDE y la realidad es que las mismas personas que se ven atravesadas por este contexto somos las que atendemos, trabajamos y hacemos OSDE. Este es uno de los mayores desafíos con los que convivimos para continuar siendo una organización sana, sólida y fuerte.



Existen actualmente diversos programas, proyectos y acciones, entre los que puedo mencionar: el programa integral de bienestar para colaboradores, las acciones de prevención y promoción de la salud, los proyectos que apuntan a mejorar la accesibilidad a nuestro servicio (...)

**En este sentido, ¿cuáles son los principales desafíos y puntos a mejorar que observaste durante este período en la gestión sustentable de la entidad?**

El sector atraviesa una situación difícil, por diversos factores. A nivel global, la inflación médica, que se genera por el costo en I+D en avances que incrementaron la esperanza de vida en las últimas décadas. Al mismo tiempo, a nivel local, la incidencia creciente del precio de los medicamentos de alto costo y la judicialización de la medicina, que a veces falla a favor de tratamientos en contra de la evidencia científica debido a presiones de la opinión pública. Esto nos desafía a encontrar nuevas formas de gestionar una entidad con más de 50 años: por ello, nuestra estrategia se basa en priorizar los objetivos más urgentes atendiendo las necesidades de la población sin descuidar las realidades locales.

Como puntos a mejorar, trabajamos en un proyecto progresivo para recomponer el honorario profesional por un lado y recuperar el volumen de la cartilla y las opciones de servicio. A partir de la pandemia, la demanda de atención se modificó en muchos aspectos como, por ejemplo, el consumo geográfico de las consultas, la mayor demanda periférica a otros centros urbanos y la oferta debe acompañar ese proceso.

**Y ¿cuáles son los sucesos y logros que identificás?**

Existen actualmente diversos programas, proyectos y acciones, entre los que puedo mencionar: el programa integral de bienestar para colaboradores, las acciones de prevención y promoción de la salud, los proyectos que apuntan a mejorar la accesibilidad a nuestro servicio, la disponibilización de los turnos on line y las recetas electrónicas, junto

a la interoperabilidad del servicio donde logramos que la articulación histórica entre el socio y el prestador se realice conectándolos a través de plataformas. Por su parte el consultorio digital acompaña la decisión corporativa de dejar de ser financiadores, para ser gestores del servicio.

En otro sentido, puedo destacar la decisión que hemos tomado de crear una subgerencia nueva dedicada específicamente a la diversidad, equidad e inclusión, además de continuar profundizando nuestras acciones para prevenir y acompañar situaciones de violencia de género. Y desde el foco del cuidado del medioambiente, mantuvimos el compromiso asumido desde el año 2012 donde toda construcción de cualquier edificio nuevo o la inversión en una gran mejora se realiza bajo los indicadores LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

# PERFIL



# SOMOS OSDE

Nacimos en 1972 con vocación de servicio, bajo la figura legal de Asociación Civil sin fines de lucro, dentro del marco de la Ley de Obras Sociales. La respuesta, el respeto, el bienestar y la contención fueron desde ese entonces nuestros objetivos.



Crecimos aprendiendo junto a nuestros colaboradores, socios y prestadores, transitando un camino lleno de desafíos y experiencias.

Cambiamos, mejoramos, evolucionamos, para estar cada vez más cerca y siempre vamos por más.

Nos eligen más de 2.200.000 de personas, con 6.000 colaboradores, más de 130.000 profesionales y centros de salud disponibles en todo el país.

Hacia el futuro nos convoca el mismo propósito: continuar trabajando y esforzándonos para brindar el mejor servicio.

Con más de 50 años de trayectoria y liderazgo en el sistema de salud argentino, seguimos manteniendo nuestra misión: "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."

Nuestra visión es "ser la Institución de referencia en la Argentina por su contribución al bienestar de las personas y al bien común".

## LOS VALORES QUE NOS DEFINEN SON:

- CERCANÍA**
- VOCACIÓN DE RESPUESTA**
- SOLIDEZ**
- COOPERACIÓN SOCIAL**

**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.

# JUNTO A CADA PERSONA

Somos una organización nacional y eso lo evidencia nuestra presencia en las 23 provincias a través de 37 Filiales distribuidas en todo el país. Para dar respuesta a las necesidades de nuestros 2.263.497 socios, contamos con diversos canales de atención personalizada y contacto: 222 Centros de Atención Presencial (CAP), un Centro de Atención Digital (CAD), un Centro de Atención Telefónica (CAT) con nodos de atención en Tucumán, Mendoza, Córdoba, Rosario, Mar del Plata y Filial Metropolitana, y un Centro de Gestión Digital (CGD).

Una red de 131.728 prestadores contratados a nivel nacional nos permiten brindar nuestro servicio junto a 6.135 colaboradores que hacemos OSDE todos los días.



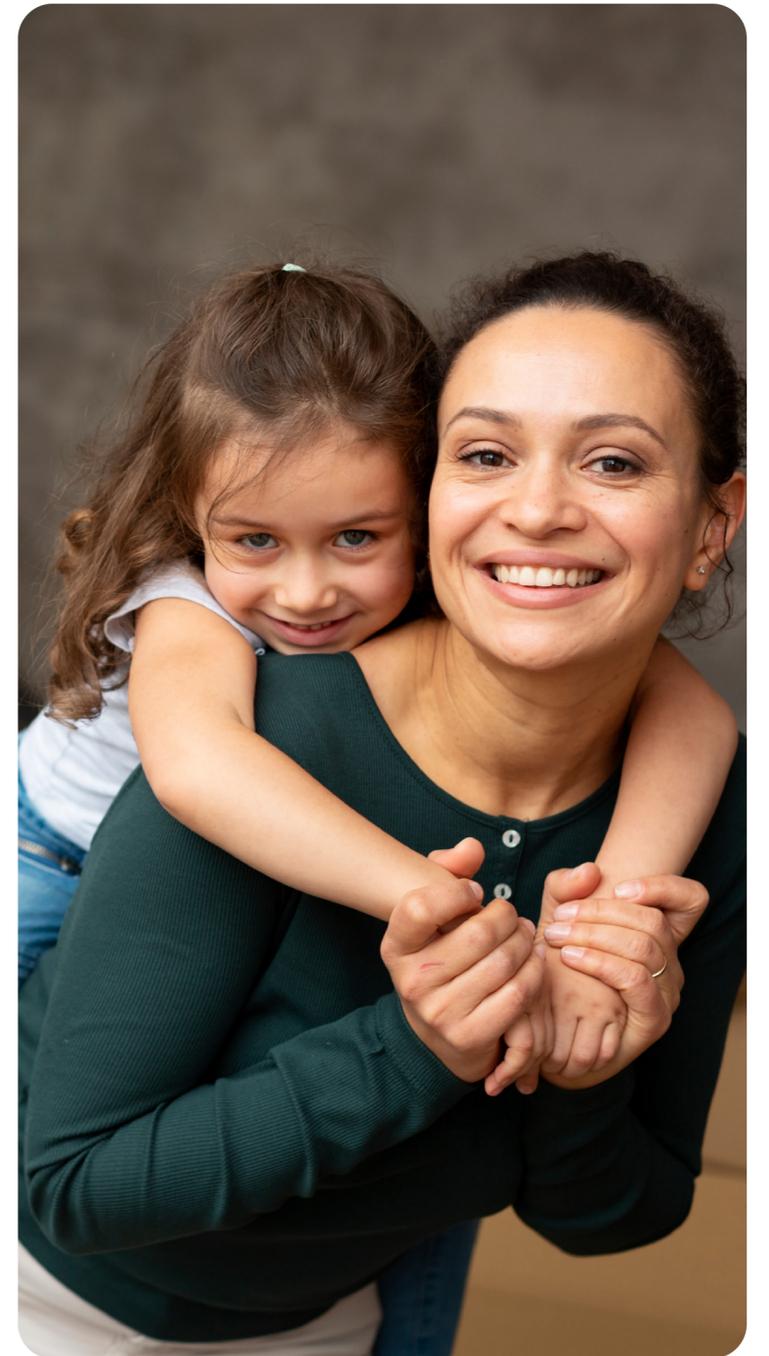
\*Información obtenida al 30/04/2023

## SOMOS UN GRUPO

Promovemos el bienestar integral físico, mental y social de nuestros socios. Es por eso que las distintas entidades que conforman el Grupo OSDE aportan desde su área de trabajo a esta idea.



- Organización de Servicios Directos Empresarios (OSDE) - 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 (Córdoba y Rosario).
- Binaria Seguros de Vida S.A. y Binaria Seguros de Retiro S.A. - Protección a través de seguros de vida y de retiro.



# ¿CÓMO ES NUESTRO SERVICIO?

En OSDE contamos 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.

## NUESTROS PLANES



## CATEGORÍAS ESPECIALES



Para socios de 18 a 27 años.



Nuestra propuesta de servicios pensada para personas de 28 a 35 años.

### ¿Cómo se accede al servicio?

De manera directa, ágil y fácil: presentando la 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.

### 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 con la más avanzada tecnología.
- Estudios de diagnóstico de baja, mediana y alta complejidad.
- Odontología general, ortodoncia, prótesis odontológicas.
- Descuentos en medicamentos y vacunas en una amplia red de farmacias y vacunatorios en todo el país.
- Cobertura en maternidad y asistencia al recién nacido. Plan Materno Infantil.
- Psicología y psicopedagogía.
- Internaciones Psiquiátricas.
- Tratamientos auxiliares: kinesiología, RPG, fonoaudiología, foniatría y fisiatría.
- Reintegros.
- Cirugía refractiva.
- Trasplantes.
- Tratamientos oncológicos.
- Alergia.
- Cobertura en ópticas.
- Atenciones de urgencias en países limítrofes (Bolivia, Brasil, Chile, Uruguay y Paraguay).

### Algunos planes además contemplan:

- Cirugía estética.
- Implantes odontológicos.
- Acompañante en internación de personas adultas.
- Sesiones de kinesiología en domicilio.
- Blanqueamiento dental.
- Ortodoncia sin límite de edad.

Para tener más información acerca del alcance de la cobertura de cada prestación, existe la posibilidad de consultar la cartilla online de cada plan, haciendo click aquí.

### Dentro del servicio ofrecido también se incluye:

- APP OSDE, que integra la credencial digital, la cartilla médica, la asistencia médica de Urgencias (consulta médica online), los trámites en línea y los canales de contacto.
- Consultorio digital, con la posibilidad de hacer videoconsultas con médicos de cartilla, pedir turnos online y contar con recetas electrónicas.

# ASÍ NOS RECONOCEN

## RANKINGS

### #RankingMERCO

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) realiza año a año diversos rankings que ponen en manifiesto la relevancia de las empresas que operan en la Argentina, teniendo en cuenta distintos criterios y parámetros de evaluación.

En estos últimos dos años, los resultados obtenidos fueron:



#### Las 100 empresas con mejor reputación en Argentina

En el 2021, obtuvimos el puesto 26, siendo la única empresa de salud entre las primeras 50 del ranking. En el 2022, nos posicionamos en el puesto 29.

*Diario Clarín*



#### Las 50 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo

Estuvimos en el puesto 26 del ranking general (2021), siendo primeros en el sector de salud y en la categoría de "Las 30 empresas que se destacaron en plena crisis de coronavirus" logramos posicionarnos entre las 10 primeras empresas destacadas.

*Diario Clarín*



#### Talento

En el 2021, conseguimos el lugar número 46 entre 100 empresas argentinas y el primer puesto en el área de salud en este ranking que da a conocer qué compañías tienen mayor capacidad para atraer y retener talento. En el 2022, logramos el puesto 43 y continuamos siendo líderes dentro de las empresas de salud.

*Diario Clarín*



# ASÍ NOS RECONOCEN

## #Ranking2021



### Informe Randstad Employer Branding

En esta investigación representativa sobre marca empleadora basada en las percepciones del público general, obtuvimos el puesto 1 de 3 en el área de salud entre las empresas con mejor desempeño en Argentina según el sector.

## #Ranking2022



### Ranking “Las 100 mejores en imagen”

Continuamos en el puesto número uno en el sector de medicina prepaga y ocupamos el puesto 23 entre las 100 mejores empresas en imagen.  
*Revista Apertura*

## #Ranking2022

### Ranking “Las 25 líderes de ayer y de hoy”

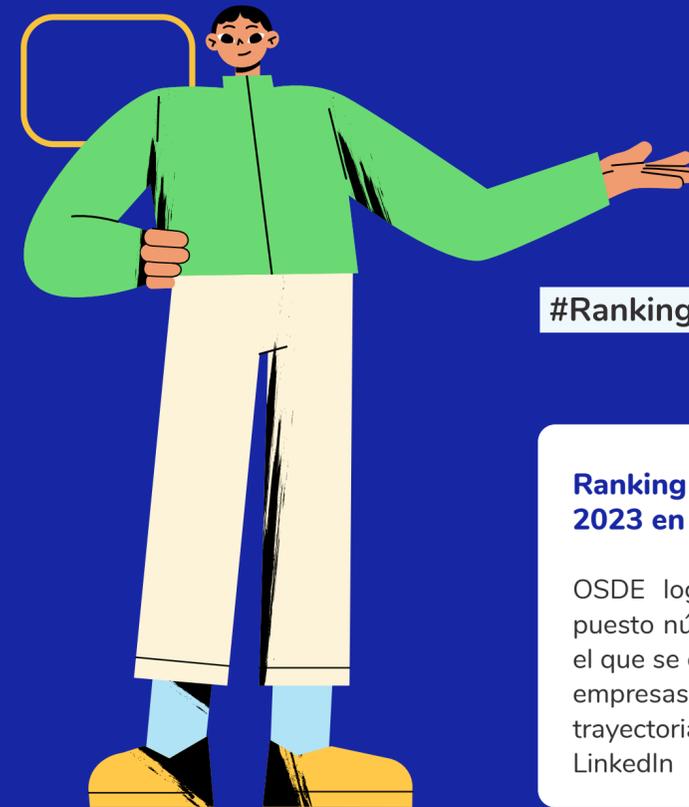
Somos una de las 13 organizaciones que ha logrado permanecer en este ranking por más de 10 años y mantener su liderazgo.  
*Revista Mercado*

## #Ranking2023



### Ranking “Top Companies 2023 en Argentina”

OSDE logró posicionarse en el puesto número 17 del ranking en el que se destacan las 25 mejores empresas para poder impulsar la trayectoria profesional en el país.  
*LinkedIn*



# PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN



Entrega de premios Eikon 2021

## Premios Eikon

Los premios Eikon constituyen el primer premio argentino a la excelencia en comunicación institucional. En el 2021 obtuvimos los siguientes premios:

- **ORO.** Primer puesto en Campaña Digital Móvil, con “Chau plástico” (estrategia e implementación del cambio de la credencial plástica a la credencial digital).
- **ORO.** Primer puesto en Relaciones con los Consumidores, con “Más OSDE” (App de beneficios para socios OSDE).

- **PLATA.** Segundo puesto en Publicaciones Institucionales y Multimedia, Campaña General, con “Héroes de grandes” (Publicidad en época de aislamiento).

En el 2022:

- **PLATA.** Segundo puesto en “Sustentabilidad en salud”, con el programa nacional y gratuito de cursos de Reanimación Cardiopulmonar, específicamente por la continuidad en época de pandemia, de la mano de las charlas virtuales de RCP.

## Reconocimiento especial

Nuestra Filial de Tierra del Fuego fue reconocida por el gobierno de la provincia en el 2021, como empresa comprometida con la Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible.



## PREMIO APSAL ORO



La Asociación Profesionales de Salud y Alimentos (APSAL) nos distinguió por nuestra trayectoria, con motivo de nuestro aniversario número 50 y por ser referentes en salud y fomentar el bienestar como un trabajo diario basado en conductas saludables.

# GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

## ASÍ ES NUESTRA ESTRUCTURA

### Composición del Consejo Directivo al 30/04/2023

#### MESA EJECUTIVA

PRESIDENTE	Juan Carlos Palacios
SECRETARIO	Máximo Julio Fonrouge
PROSECRETARIO	Miriam Andrea Arcidiacono
TESORERO	Martín Pochat
PROTESORERO	Marta Orlando de Visconti

#### VOCALES TITULARES

Pablo Daniel Alcoba Correa
Enrique Arambarri
Julián Condomi Alcorta
Americo Humberto Irusta
Oscar Luis Negro
Eduardo Saul Sarlo
Juan Mauricio Slesaransky

#### VOCALES SUPLENTE

Claudio Enrique Apostolo
Eduardo Jofre Giraud
Julio Alejandro Olmedo
Luis Ernesto Olub
Florencio Abel Pereyra
Ernesto Raul Videla

### Comisión revisora de cuentas

#### REVISORA DE CUENTAS TITULAR

Maria Elena Villalonga
Gonzalo Lavalle

#### REVISORA DE CUENTAS SUPLENTE

Mirta Delia Neusser
---------------------

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

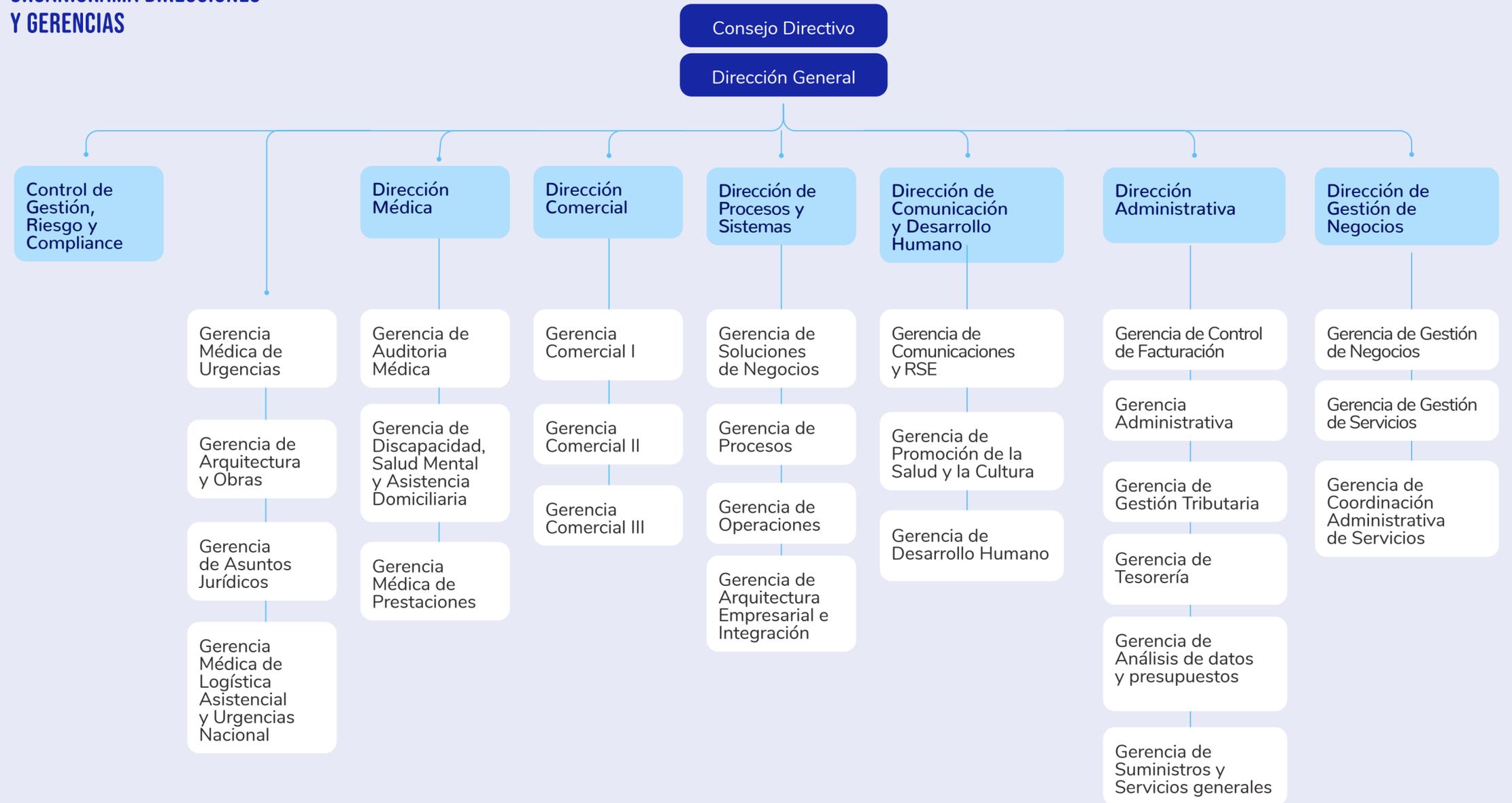
- Cada Filial cuenta, como mínimo, con un representante titular y uno suplente en las Asambleas. La Asamblea de representantes constituye el supremo órgano estatutario, ya que expresa la voluntad de los afiliados.
- El Consejo Directivo constituye un cuerpo colegiado encargado de diseñar los rumbos institucionales 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.

# ASÍ GESTIONAMOS

A nivel ejecutivo, en OSDE contamos con una Dirección General y 6 Direcciones. Existen distintas Filiales a lo largo de todo el país que representan el carácter federal de la organización. En la Filial Metropolitana (AMBA) se ubica la sede central.

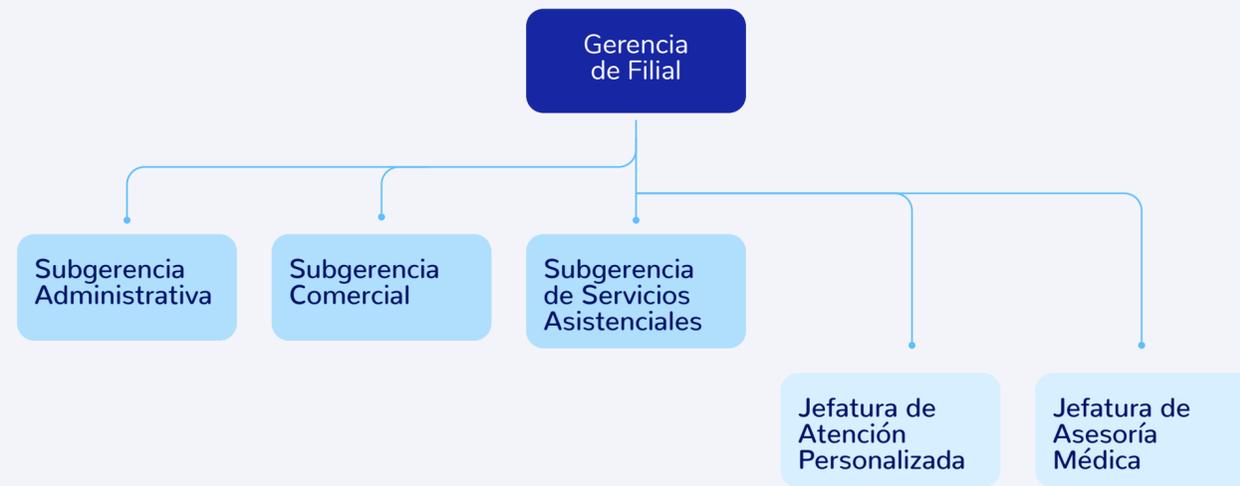
Además, hay 9 regiones encabezadas por las Filiales Núcleo y 27 Filiales Red, distribuidas en todo el país. Este modelo nos permite contar con una estructura que centraliza los procesos, lo que posibilita una mejor gestión haciéndolos más eficientes.

## ORGANIGRAMA DIRECCIONES Y GERENCIAS

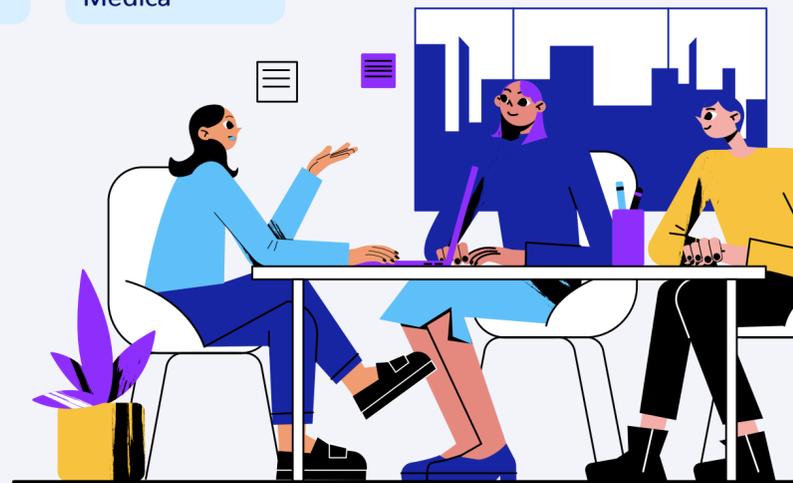
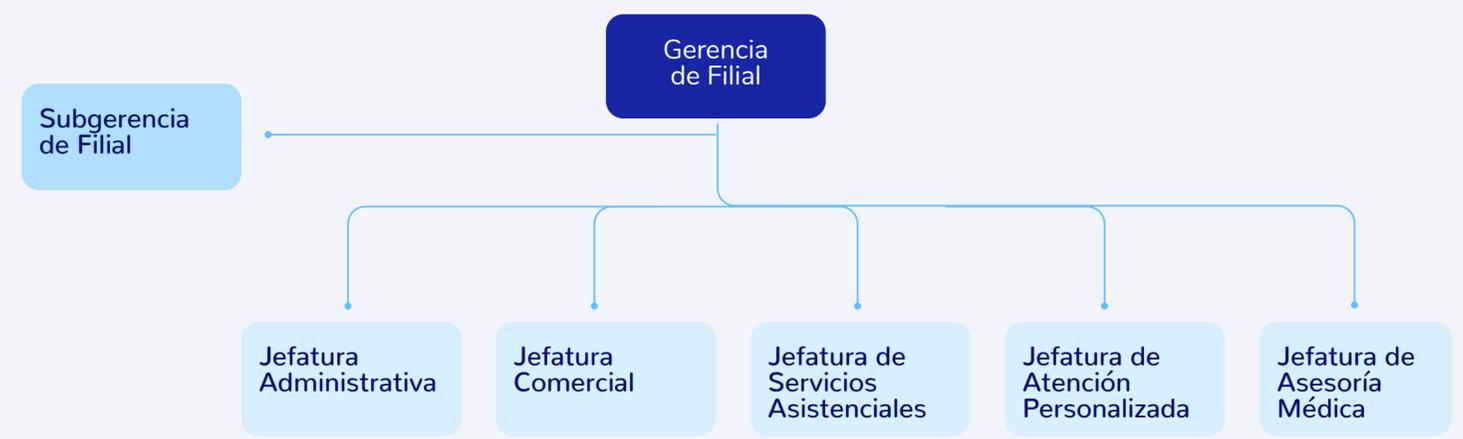


## ORGANIGRAMA DE FILIALES NÚCLEO Y RED

### Filial Núcleo



### Filial Red



### DISTRIBUCIÓN REGIONAL DE NUESTRAS FILIALES A NIVEL NACIONAL



- Metropolitana (Sede Central)
- NOA
- Cuyo
- Centro
- Patagonia Norte
- Patagonia Sur
- Litoral Norte
- Litoral Sur
- Buenos Aires Norte
- Buenos Aires Sur

#### REGIONES

<b>CUYO</b> Mendoza San Juan San Luis	<b>NOA</b> Salta Jujuy Tucumán Santiago del Estero La Rioja Catamarca	<b>CENTRO</b> Córdoba Villa María Río Cuarto	<b>PATAGONIA SUR</b> Comodoro Rivadavia Santa Cruz Tierra del Fuego Trelew
<b>PATAGONIA NORTE</b> Norpatagónica Bariloche La Pampa	<b>LITORAL NORTE</b> Chaco Formosa Corrientes Misiones	<b>LITORAL SUR</b> Rosario Santa Fe Del Paraná Río Uruguay	<b>BUENOS AIRES SUR</b> Mar del Plata Buenos Aires Centro Bahía Blanca La Plata Lobos
			<b>BUENOS AIRES NORTE</b> Pergamino Junín Chivilcoy Trenque Lauquen



**Principales cambios respecto al período anterior**

Durante estos dos últimos años avanzamos en la regionalización de nuestra gestión con el fin de trabajar atendiendo a las necesidades y realidades locales unificando criterios por zona.

Además, dada su relevancia para la organización, creamos la Dirección de Comunicación y Desarrollo Humano, a cargo de Cristian García Sarubbi.

Luego de más de 36 años en el Grupo OSDE, culmina un ciclo y al cierre de este reporte nuestro presidente Juan Carlos Palacios deja su lugar en el que el compromiso, la excelencia y la entrega estuvieron siempre presentes en toda su trayectoria. A partir del 1/5/2023, este rol estará a cargo de Martín Pochat quien tendrá en sus manos, junto al Director General, Luis Fontana, el rumbo de la organización.

**¿QUÉ HICIMOS DESDE EL ÁREA DE COMPLIANCE EN ESTE PERÍODO?**

En OSDE contamos desde el 2019 con nuestro Código de Conducta: un documento que establece los principios y valores que debemos respetar para que la convivencia laboral sea saludable y fortalezca tanto los valores propios como los del entorno en el que nos desarrollamos.

Todas las personas que formamos parte de la organización, cualquiera sea la modalidad de contratación, independientemente de la función que tengamos, como así también a las personas que integran nuestro Consejo Directivo, asumimos el compromiso de alinearnos a este Código.

A continuación, compartimos los principales temas trabajados:

- En línea con lo previsto en la Ley de Responsabilidad de las Personas Jurídicas, continuamos con la capacitación a directivos y colaboradores de todo el Grupo OSDE sobre el alcance de nuestro Programa de Integridad.
- En el marco del Protocolo de Actuación y Prevención ante la Violencia de

Género y como parte del Equipo Interdisciplinario de Acompañamiento (EIA), brindamos asesoramiento sobre los recursos legales externos disponibles en casos de violencia de género doméstica a las colaboradoras que lo requieran. Ante las denuncias sobre situaciones de violencia de género en el ámbito laboral llevamos adelante (junto a un comité ad hoc) el procedimiento establecido en el protocolo, que incluye la investigación y la redacción de un informe final para la resolución del caso denunciado, con las medidas y/o sanciones que fuesen necesarias. En la página 44 de este reporte, ampliaremos más información. Junto a la Gerencia de Desarrollo Humano y la Gerencia de Comunicación y RSE, estamos trabajando para ampliar el alcance y los objetivos del Protocolo de Actuación y Prevención ante la Violencia de Género ya vigente. Tenemos por objetivo incluir las recomendaciones para la prevención, orientación, atención y resolución de las situaciones de acoso y violencia en el ámbito laboral, establecidas en

el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Por este motivo, estamos desarrollando un nuevo Protocolo que contempla estos lineamientos.

- Con el objetivo de implementar diversas reglas de interacción y relacionamiento de nuestros colaboradores con personas que ocupan cargos públicos, continuamos con el relevamiento de aquellas áreas de nuestra organización que requieren interactuar con organismos estatales, así como la posible existencia de relaciones personales de directivos y colaboradores con estas personas.



# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Contamos con bancos de datos en los que se almacena la información de más de 2 millones de personas y, a la fecha, no recibimos reclamos de ningún usuario ni de la autoridad de aplicación (Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, Ley 25.326) por el inadecuado tratamiento o la fuga de datos.

En OSDE estamos comprometidos con la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos personales que gestionamos y a los que accedemos, porque entendemos el gran valor que tiene esta información para nuestros socios. Por este motivo, estos datos son custodiados como información confidencial y los tratamos de forma segura, además de que son procesados a medida que es necesario para brindar los servicios por los que nos contrataron. Asimismo, tomamos las mejores medidas técnicas y organizativas para verificar que nuestros proveedores posean el mismo nivel de compromiso con la protección de la privacidad de terceros.

Contamos con un login que permite un alto grado de disponibilidad, cumpliendo estándares internacionales de seguridad y soporte 24x7, lo que facilita el acceso al servicio para nuestros socios.

A continuación detallamos diversas acciones y herramientas con las que trabajamos para garantizar la seguridad de la información:



## Transferencia segura de datos

Elevamos el nivel de protección de los datos de los socios y empresas por lo que contamos con una de las mejores herramientas para el intercambio seguro de la información en línea.

## Compliance OSDE

Brindamos herramientas a quienes integran nuestra organización para el mejor cumplimiento del Código de Conducta.

## Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Cumplimos con un requisito de esta normativa de la Unión Europea.

## Nivel de Seguridad

Implementamos mejoras del nivel de seguridad de la información siguiendo como guía la norma ISO 27.001.

## Visibilidad y seguimiento

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

## GoAnywhere

Su implementación nos permite contar con una de las mejores soluciones en materia de seguridad de datos

## Ley de Protección de Datos Personales

Trabajamos en mejoras del cuidado de los datos tal cual como establece la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales. Ante nuevos desafíos como la evolución de las tecnologías y la innovación del negocio, mantenemos siempre nuestro foco de atención en las medidas necesarias para proteger los datos. Desde el Área de Seguridad de la Información tratamos los riesgos existentes con el objeto de brindar un nivel de seguridad adecuado para los datos gestionados, velando por su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Para mayor información sobre nuestras políticas de privacidad, se puede ingresar en este apartado de nuestro sitio web, haciendo [click aquí](#).

# CONTROL DE RIESGOS

Con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Dirección General, es necesario que aseguremos 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.

Desde la Subgerencia de Evaluación y Análisis de Riesgos se planifican las tareas 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. Para ello, se utilizan diversas herramientas como el mapa y las matrices de riesgo que nos permiten identificar y evaluar las distintas contingencias asociadas.

Por otra parte, el control del apropiado uso del servicio es un recurso vital considerando que nuestro sistema de cobertura se basa en la solidaridad de sus afiliados y, por ende, el comportamiento de cada socio determina la suerte del sistema. De esta forma, resulta fundamental

asegurar que los aportes sean destinados a cubrir las prestaciones médicas requeridas y no para otros fines.

Asimismo, con el propósito de minimizar los casos de abusos y error en la utilización del servicio, a través del Área de Mitigación de Riesgo -dependiente de la Subgerencia de Evaluación y Análisis de Riesgos-, llevamos adelante acciones para desarrollar 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

Con el fin de homogeneizar los criterios jurídicos a nivel nacional, en el transcurso del período 2021-2023, decidimos centralizar el control y la supervisión de todos los litigios legales de carácter administrativo y judicial en un equipo que se conformó con dicho objetivo dentro de la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la Filial Metropolitana (con sede en la Ciudad Autónoma de Bs. As.). Desde allí se brinda soporte jurídico a todas las Filiales del país.

Desde OSDE somos conscientes de la complejización que lleva adelante el sistema de salud en materia litigiosa. Sin embargo, se 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 período reportado se registraron a nivel nacional 5.986 reclamos efectuados mediante carta documento, 3.086 reclamos presentados ante entes administrativos, 587 mediaciones prejudiciales y 5.477 juicios; lo que implica un total de 15.136 incidentes.

Considerando que contamos con 2.263.497 socios, se estima que, en el período mencionado el 0,668 % de los beneficiarios realizaron algún reclamo en contra de nuestra organización.

Por supuesto apuntamos 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 limitados. Por ello, debemos asumir 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

Detalle	BALANCE AL 30/04/2023	BALANCE AL 30/04/2022
Recursos netos por aportes, contribuciones y cuotas	895.052.610	841.982.887
Egresos por prestaciones médico - asistenciales contratadas	(528.894.147)	(531.118.161)
Egresos por prestaciones farmacéuticas contratadas	(190.887.596)	(203.874.252)
Egresos por prestaciones odontológicas contratadas	(27.218.522)	(30.236.699)
Egresos por otras prestaciones sociales contratadas	(54.254.281)	(45.674.141)
Gastos de administración	(43.375.936)	(40.482.771)
Egresos por servicios de asesoramiento y atención al afiliado	(16.622.320)	(15.480.021)

\*Valores expresados en miles de pesos al 30 de abril 2023.

# ASÍ IMPULSAMOS LA SUSTENTABILIDAD





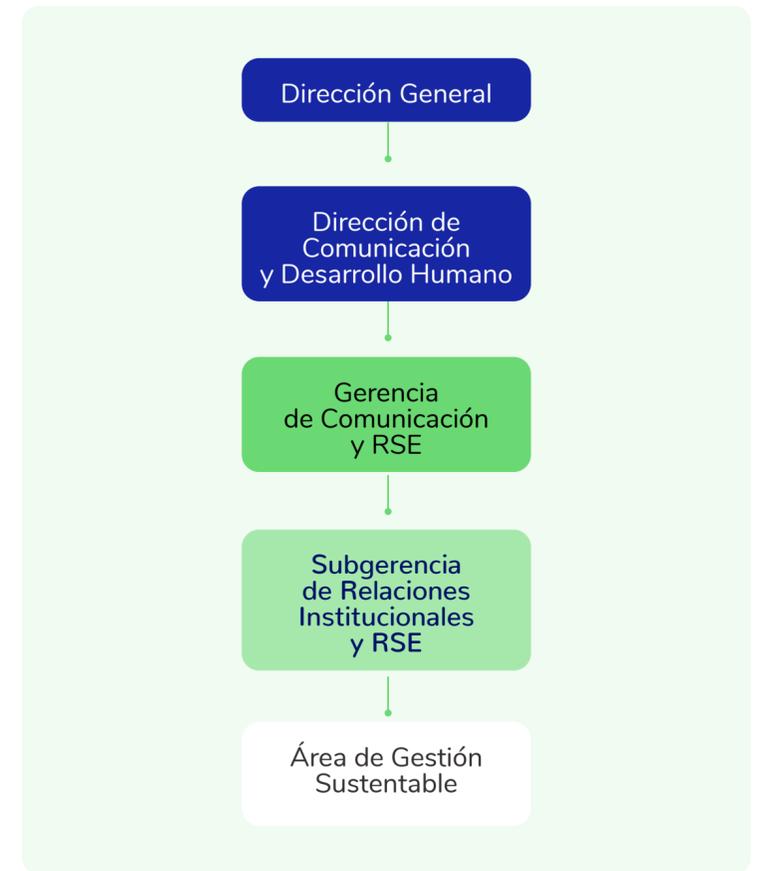
# NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

La transversalidad de la sustentabilidad en las distintas áreas de negocio y Filiales, debe ser un objetivo primordial cuando una entidad se propone ser gestionada de manera sustentable. De esta manera es como creamos valor económico, social y ambiental para nuestra organización y para todos los públicos con los que nos vinculamos.

Con esta intención, desarrollamos un modelo interno de trabajo que cuenta con un área de gestión sustentable conformada por un equipo de dedicación exclusiva que es el responsable de desarrollar, facilitar, articular y acompañar iniciativas, acciones y decisiones que contribuyen con la estrategia de

sustentabilidad. Por otro lado, para alcanzar esta transversalidad y al mismo tiempo la presencia a nivel nacional, nos apoyamos en una red de referentes con integrantes multiáreas en todas las gerencias de gestión (Filial Metropolitana) y en todas las Filiales del país.

Finalmente, para las acciones definidas que involucran a nuestro público comunidad, contamos con un equipo de Proyectos Comunitarios que se encuentra dentro la Gerencia de Promoción de la Salud y la Cultura.



# NUESTRAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS

En OSDE consideramos que el trabajo en equipo y el establecimiento de alianzas estratégicas con instituciones que tienen objetivos y visiones similares a las nuestras son claves para el desarrollo de la gestión sustentable, tanto a nivel interno como externo.

Nuestro trabajo en red se basa en convenios, participaciones y membresías con organismos estatales y privados, asociaciones de profesionales, organismos no gubernamentales, organismos internacionales, universidades y facultades públicas y privadas e instituciones relacionadas con el cuidado de la salud, entre otros.

Además de las entidades detalladas a continuación, los aliados estratégicos estarán mencionados a lo largo del presente reporte.



## ALGUNAS DE LAS ENTIDADES CON LAS QUE TRABAJAMOS SON:

### Vinculados al sector salud

#### UAS

La Unión Argentina de Salud es una confederación que nuclea a la mayoría de las organizaciones de medicina privada y que tiene por desafío encontrar puntos de conexión y oportunidades de mejora a las dificultades a las que se enfrentan todos los integrantes del sistema de salud del país. Desde OSDE, formamos parte del Consejo Directivo de esta entidad.

#### ACTRA

La Asociación de Telemedicina de la República Argentina fue creada en el año 2017 y tiene como objetivo la promoción del desarrollo y aplicación de las

distintas tecnologías de la comunicación en el campo de la salud, a fin de ampliar y facilitar el acceso a la atención sanitaria para toda la comunidad.

Además de haber sido miembro fundador, actualmente desde OSDE formamos parte del Consejo Directivo de la institución.

En el período reportado, se realizaron las siguientes jornadas:

#### III Jornada de Telemedicina

“Salud digital en pandemia: lecciones aprendidas y nuevos desafíos”

Esta jornada realizada en el 2021 estuvo compuesta por tres módulos virtuales y

tuvo el propósito de transmitir diversas experiencias relacionadas con el ámbito de la salud y la telemedicina, tanto a nivel nacional como mundial.

#### IV Jornada de Telemedicina “Construyendo el futuro”

Desarrollada en el año 2022, esta jornada de formato híbrido se dividió en tres módulos: “El ABC de la telemedicina. Aspectos médicos, ético-legales y técnicos”; “Oftalmología en la era digital” y “Monitoreo remoto de pacientes. ¿Qué tan cerca estamos de esta próxima ola en telemedicina?”

#### FAOSDIR

La Federación Argentina de Obras Sociales de Personal de Dirección tuvo sus inicios en 1992 de la mano de Obras Sociales de Personal de Dirección. Su surgimiento estuvo basado en la necesidad de contar con una entidad representativa a través de la cual se puedan ejercer la defensa de sus derechos y promover acciones de interés común en beneficio de sus asociados, de la comunidad y del sistema de salud. Desde OSDE formamos parte del Comité Ejecutivo.

#### ACAMI

La Asociación Civil de Actividades Médicas Integradas inició su camino en 1988. Como miembros fundadores y siendo parte de la Comisión Directiva, acompañamos a la institución en los congresos que se llevan a cabo, con el objetivo de construir un espacio de reflexión a través de la convocatoria de personas destacadas en el ámbito profesional, empresarial, político y de pensamiento.

En el período reportado se realizaron los siguientes eventos:

- XXIV Congreso Argentino de Salud “La tormenta perfecta: Efectos socio-sanitarios y económicos de una pandemia”. (2021)
- XXV Congreso Argentino de Salud “Qué nos dejaron 25 años de gestión y 2 años de pandemia”. (2022)



### VINCULADOS A LA SUSTENTABILIDAD

#### Pacto Global

El Pacto Global de Argentina es la iniciativa de responsabilidad social corporativa más grande del país. Su objetivo es movilizar al sector empresarial a comprometerse con los 10 principios universales de las Naciones Unidas y embarcarse en el propósito de contribuir a dar solución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Nos adherimos en el 2013 y como integrantes de la red local en Argentina, asumimos nuestro compromiso con el

cumplimiento de los principios y con la contribución a los ODS a partir de nuestras actividades.

Además, durante el período reportado participamos en los grupos de trabajo de “Economía Circular y ODS”, “Sostenibilidad en la Cadena de Valor” e “Integridad Sostenible”, como espacios de intercambio y aprendizaje compartidos entre empresas, organizaciones y entidades públicas y privadas, que forman parte de la Red Argentina.

En septiembre del 2022 se desarrolló en nuestro Auditorio de la Ciudad de Buenos Aires la 8va. Asamblea de la Red Argentina de Pacto Global. En el encuentro que tuvo como lema “Empresas por un mundo mejor”, nuestro Director de Comunicación y Desarrollo Humano brindó las palabras de bienvenida en las que destacó la importancia del acto como oportunidad para continuar alineando esfuerzos entre los distintos actores de la sociedad, en pos de contribuir con la agenda de los ODS.

Además, frente a los representantes del Pacto Global de Naciones Unidas, funcionarios gubernamentales, funcionarios del sistema de Naciones Unidas, líderes de empresas, organizaciones participantes de la Red Argentina y expertos internacionales, se realizó el anuncio de las autoridades de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global para el período 2022-2024.

#### IARSE

Desde OSDE somos miembros del Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE). Como entidad pionera y referente en la materia, tiene como principal objetivo generar conocimiento público para promover y difundir el concepto y la práctica de la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social, a fin de impulsar el Desarrollo Sustentable de Argentina y la región.



#### NORTE SUSTENTABLE

Participamos desde el 2012 de Norte Sustentable, un nodo regional empresario que busca ser referente de la Responsabilidad Social en el Noroeste Argentino (NOA) a través de la creación de valor compartido promoviendo el desarrollo sustentable en los distintos actores sociales.

# NUESTRA ESTRATEGIA Y CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



## LÍNEAS DE TRABAJO DE SUSTENTABILIDAD

Al ser OSDE una organización de alcance nacional, uno de nuestros mayores desafíos es lograr la presencia territorial en todo el país, respetando los lineamientos centrales, y a la vez teniendo en cuenta las particularidades y necesidades locales y regionales.

Por este motivo, trabajamos en tres ejes estratégicos de sustentabilidad entendidos como líneas de acción que permiten ordenar y enfocar nuestros esfuerzos y resultados y que, al mismo tiempo, se desarrollan y adaptan localmente de acuerdo a las realidades e intereses de los públicos de cada Filial.

Nuestros ejes de trabajo son:

### 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 donde 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

Cinco años atrás, definimos por primera vez el conjunto de Objetivos de Desarrollo Sostenible con los que nos identificábamos, con el propósito de alinear nuestro trabajo y contribución, en función de ellos. Al cierre de este reporte decidimos realizar una revisión de los mismos teniendo en cuenta el contexto en el que operamos y nuestra principal actividad de negocio.

Como resultado, incorporamos dos nuevos ODS y redefinimos la relevancia de alguno de ellos para reflejar de mejor manera dónde apalancamos nuestros esfuerzos.

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.



# PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

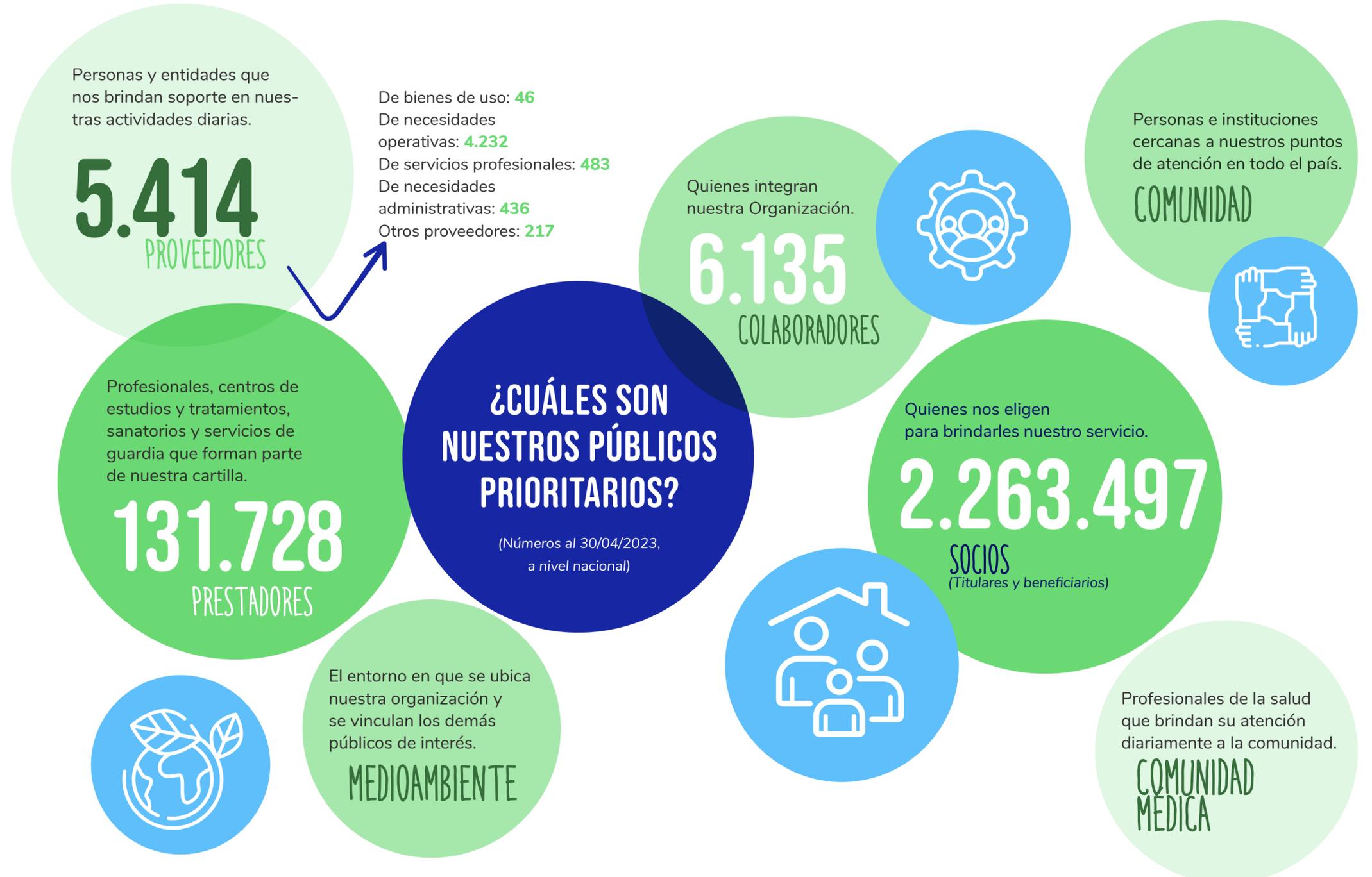
Al unirnos a la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas, nos comprometimos a implementar sus 10 principios universales de respeto a los derechos humanos y normas laborales, preservación del medioambiente y transparencia en nuestras actividades y operaciones.

A través del presente reporte, informaremos en el anexo de qué manera nuestras acciones, proyectos e iniciativas realizadas a nivel nacional cumplen y responden a estos principios.

# NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS

Cada una de nuestras decisiones de negocio genera un impacto en los diversos públicos de interés relacionados con nuestra organización. Estos públicos abarcan un amplio grupo de personas, entidades, empresas y organizaciones que se vinculan con OSDE a partir de la actividad que desarrollamos.

Del mismo modo, estos grupos también tienen un impacto en OSDE, ya que sus necesidades, expectativas e intereses influyen y son parte esencial para gestionar de forma sustentable.

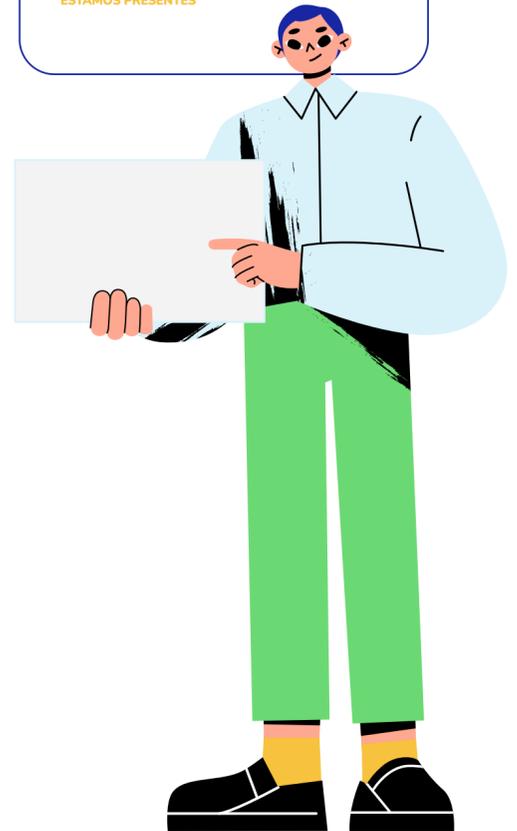


# NUESTRA ESTRATEGIA INTEGRADA



GRUPOS DE INTERÉS

PRINCIPIOS PACTO GLOBAL



# PLAN ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDAD (2023-2028)

El siguiente plan estratégico fue elaborado considerando los compromisos asumidos por OSDE en materia de sustentabilidad a lo largo de todos estos años y la revisión que se realizó a nivel gerencial en distintos puntos del país con decisores y decisoras referentes, quienes aportaron el profundo conocimiento de la organización, de la actividad, de su impacto nacional y local y de sus públicos de interés.

**Nota:** Cabe destacar que en gran parte de los objetivos propuestos, son fundamentales las alianzas estratégicas tanto con el Estado, la sociedad civil como con las empresas. Consideramos que no solo son clave para pensar cualquier estrategia de sustentabilidad sino también que abordarlas y desarrollarlas impacta directamente sobre uno de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas) definidos por OSDE como prioritarios. En el anexo se encuentra la evaluación del Plan Estratégico del período anterior.

OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CORTO PLAZO	MEDIANO Y LARGO PLAZO
		2023-2025	2023-2028
<b>IMPACTO EN SALUD</b>			
	Identificar necesidades regionales para trabajar en la prevención y promoción de la salud.	●————→	————→
	Facilitar el acceso al acto médico a nivel nacional (accesibilidad de nuestro servicio).	●————→	————→
	Aplicar el uso de nuevas tecnologías en nuestro servicio y disponibilizarlas hacia la comunidad cuando sea posible.	●————→	————→
	Implementar acciones enfocadas en la búsqueda del bienestar integral de las personas.	●————→	————→
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>			
	Mejorar la experiencia del socio.	●————→	————→
	Fortalecer los vínculos con socios y prestadores.	●————→	————→
<b>GESTIÓN SUSTENTABLE DE COLABORADORES</b>			
	Promover el equilibrio de la vida personal y laboral de los colaboradores.	●————→	————→
	Sostener el compromiso contra la violencia de género y profundizar su alcance.	●————→	————→
	Realizar acciones que promuevan la creación de una cultura organizacional más inclusiva y diversa.	●————→	————→
	Generar ambientes de trabajo que promuevan el bienestar integral	●————→	————→
	Trabajar en la formación de liderazgos diversos con mirada sustentable.	●————→	————→
	Contribuir en el desarrollo personal y profesional de colaboradores.	●————→	————→
	Integrar la diversidad, equidad e inclusión a nuestra gestión diaria.	●————→	————→
<b>CADENA DE VALOR SUSTENTABLE</b>			
	Fortalecimiento de vínculos con prestadores	●————→	————→
	Incorporación de proveedores socialmente responsables	●————→	————→
	Contar con una cadena de valor sustentable en la que la ética, transparencia, impacto social y medioambiental estén presentes.	●————→	————→
<b>IMPACTO EN LA COMUNIDAD</b>			
	Contribuir con el desarrollo económico de las comunidades en las que trabajamos.	●————→	————→
	Incidir positivamente en el bienestar en la sociedad.	●————→	————→
	Detectar oportunidades de inclusión social tanto para colaboradores como la cadena de valor.	●————→	————→
<b>IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES</b>			
	Reducir, reutilizar y reciclar (recursos, materiales y residuos de las operaciones)	●————→	————→
	Edificios propios sustentables.	●————→	————→
	Participación en economía circular.	●————→	————→
	Promoción de la movilidad sustentable	●————→	————→
	Trabajar en indicadores de medición de consumo para reducir nuestra huella ambiental.	●————→	————→
	Nuevas alianzas con sectores públicos para ejecutar en conjunto planes ambientales en nuestra comunidad	●————→	————→



## ASÍ CONTINUAMOS INSTALANDO NUESTRO #SENTIDOSUSTENTABLE

Somos conscientes que sensibilizar e instalar el concepto de sustentabilidad tanto a nivel interno como externo es una tarea constante a explorar y desarrollar para cualquier organización. De esta forma, durante el período reportado, #SentidoSustentable continuó siendo el hashtag para concientizar y transmitir conocimiento sobre esta temática como así también para comunicar aquellos proyectos, acciones e iniciativas que forman parte de nuestra gestión sustentable.

Las principales acciones que llevamos adelante fueron:

# PARA NUESTRO PÚBLICO INTERNO



## Curso “Conceptos Generales de Sustentabilidad”

En julio del 2021 lanzamos nuestro primer curso de sustentabilidad disponible en CAMPUS (nuestra plataforma de aprendizaje online) para todas las personas que integran el Grupo OSDE a nivel nacional.

Con la pregunta inicial de “¿por qué es necesario hablar de sustentabilidad?”, el curso invita a encontrar la respuesta a este y otros interrogantes como por ejemplo ¿a qué nos referimos cuando hablamos de gestión sustentable en una organización? o ¿por qué, dada su importancia, es uno de los ejes estratégicos de OSDE?

Su modalidad de cursada es asincrónica, para que cada persona pueda hacerlo a su ritmo y en distintos momentos del día. Cuenta con varios módulos e instancias dinámicas y lúdicas para lograr abordar los conceptos generales de la sustentabilidad desde distintas perspectivas.

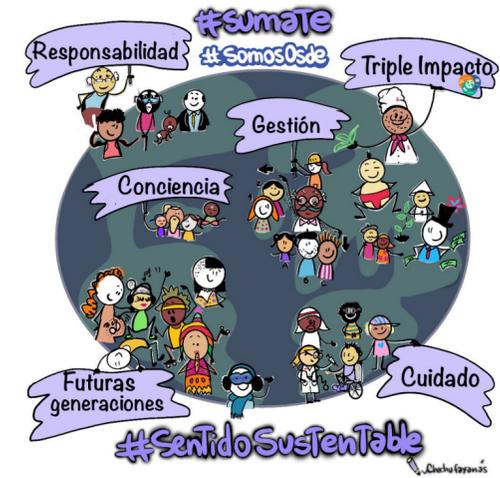
Además, forma parte de los cursos sugeridos en el Programa de Bienvenida al Grupo OSDE para quienes ingresan a trabajar en nuestra organización.

## “SUMATE”, especial de sustentabilidad

En noviembre del 2022, participamos desde el equipo de gestión sustentable de Filial Metropolitana, junto al gerente de la Filial Jujuy del “SUMATE”, un espacio de encuentro y conversación con nuestros colaboradores.

Con el objetivo de transmitir cómo podemos aplicar la sustentabilidad en nuestra vida cotidiana y en los negocios y de qué manera podemos tomar decisiones y crear proyectos pensando en el triple impacto social, económico y ambiental, desarrollamos una presentación en nuestro auditorio ubicado en el barrio de Retiro (CABA) que fue transmitida en simultáneo por streaming a todas las Filiales OSDE del país.

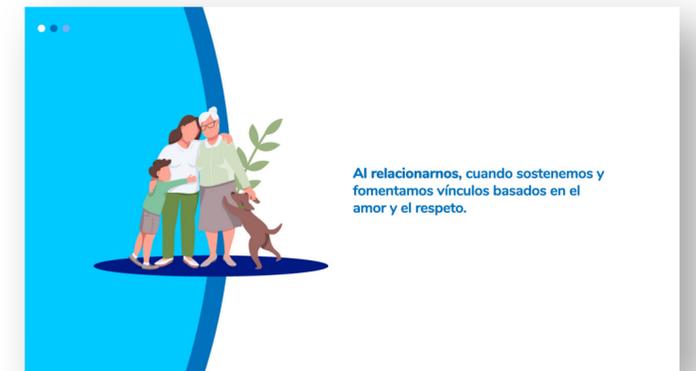
También contestamos preguntas en vivo de quienes participaron de la charla y realizamos un sorteo de órdenes de compra en “Xinca Eco-shoes”, una emprendimiento sustentable que fabrica principalmente zapatillas a partir del descarte de neumáticos y residuos de la industria textil, dándole trabajo a personas privadas de su libertad.



## Comunicaciones internas

A través de nuestra red social interna, realizamos publicaciones sobre diversas temáticas vinculadas a la sustentabilidad, con el objetivo de concientizar y motivar a la acción.

Durante este período abordamos cómo ser sustentable en la vida cotidiana cuando nos relacionamos, trabajamos, creamos y educamos, compramos algún producto o comunicamos; la importancia de separar los residuos en nuestras oficinas para que luego puedan ser reciclados junto a un instructivo sobre qué material tirar en cada tacho diferenciado por color; el impacto positivo del reciclaje, las cantidades recicladas y su destino responsable en las distintas Filiales; entre otros temas de interés.



# PARA QUIENES NOS ELIGEN Y NUESTRA COMUNIDAD EN GENERAL

## Streamings en vivo desde el canal oficial de Fundación OSDE

En este período, realizamos 10 charlas vinculadas a diversas temáticas de la sustentabilidad, de la mano de especialistas, representantes de empresas y ONG dedicadas a transmitir conocimientos y herramientas para llevar a la práctica. La cantidad total de visualizaciones fue de 25.979.

Algunas de las destacadas fueron:



VER ONLINE



VER ONLINE



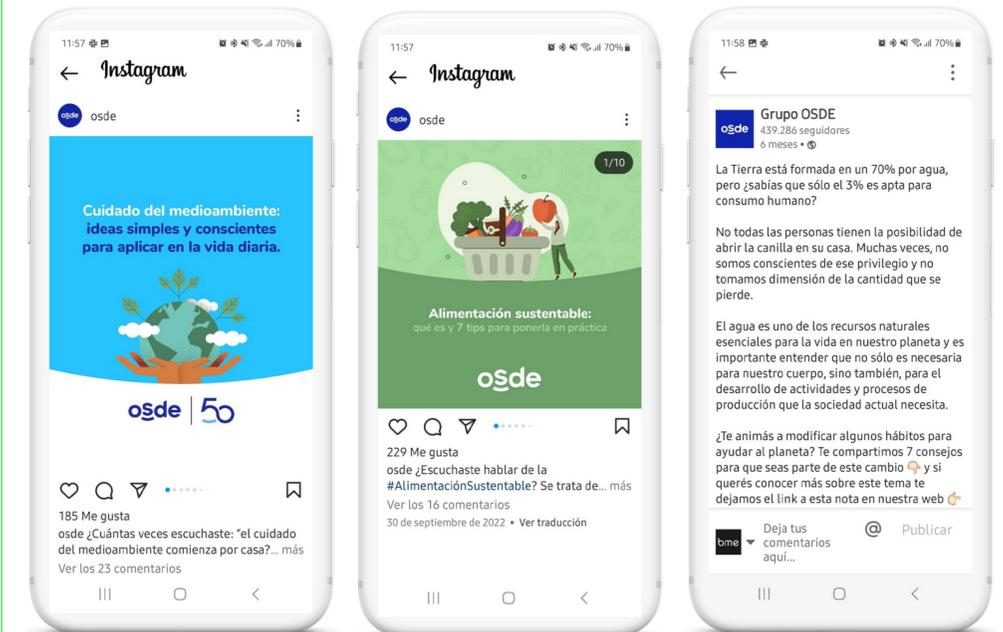
VER ONLINE

### Los demás temas abordados fueron:

- [“Limpieza ecológica en casa”](#), con Nuria Cragno de la ONG Plantarse.
- [“Hogares conscientes: ¿Cómo cuidamos el medioambiente desde casa?”](#), con Mercedes Orozco de la ONG EcoHouse.
- [“Consumo responsable: una herramienta de transformación”](#), por Gustavo Slafer de la ONG Amartya.
- [“Rico y sustentable”](#), con Narda Lepes.
- [“El arte de comunicarnos con impacto positivo”](#), con Tarcisio Mulek, director de Damasco.
- [“No lo tires: tips para evitar el desperdicio de alimentos”](#), por Clara Molteni de la ONG EcoHouse.
- [“Turismo sustentable: una iniciativa que también impacta en nuestra salud”](#), con Lucy Vilte, gerenta del ecohotel Posta de Purmamarca.

## Comunicaciones en nuestras redes sociales

Realizamos posteos y videos (en formato reels) para publicar en nuestros canales oficiales de Instagram ([OSDE](#) y [Fundación OSDE](#)) y [LinkedIn](#) (Grupo OSDE) con contenidos sobre cómo cuidar desde el casa al medioambiente y los recursos, hábitos sustentables para incorporar en las vacaciones, reciclaje, movilidad sustentable, entre otros.

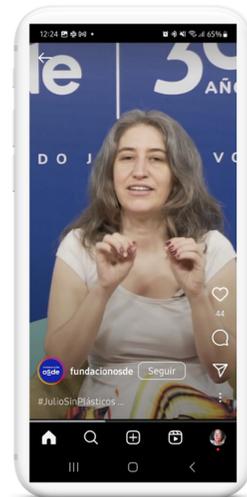


PARA QUIENES NOS ELIGEN Y NUESTRA COMUNIDAD EN GENERAL



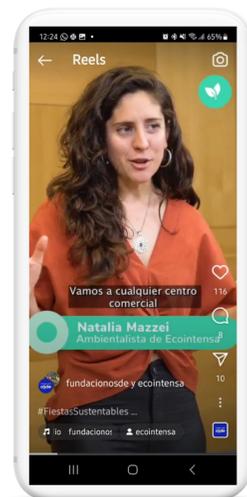
VER REEL

Además, junto a Luis Ulla, Director del IARSE, abordamos el concepto de desarrollo sustentable, consumo consciente y el vínculo entre la sustentabilidad y la salud.



VER REEL

En el marco de la iniciativa global "Julio sin plásticos" reflexionamos junto a Dafna Nudelman (@lalocadeltapper), especialista en sustentabilidad, sobre la importancia de reducir el consumo de ciertos plásticos, qué son y cómo evitar los microplásticos y el grado de reciclabilidad de este material.



VER REEL

De la mano de la ambientalista Natalia Mazzei (@ecointensa), dedicamos una serie de videos para tomar conciencia en las fiestas de fin de año y poder aplicar la sustentabilidad en la decoración, regalos, packaging y menú navideño.

“Sustentable-mente: Comprometidos con un futuro mejor” (Filial Salta, octubre del 2022)

La Universidad Católica de Salta (UCASAL) organizó un encuentro para estudiantes de la institución con el objetivo de visibilizar las acciones de sustentabilidad de las empresas locales e impulsar una nueva cultura de negocios y quehacer organizacional.

La jornada se desarrolló de manera presencial y virtual en el campus universitario y contó con la presencia de 150 alumnos y alumnas. El evento se dividió en dos bloques, uno social y otro económico-ambiental, en los que se expusieron los diferentes programas de gestión sustentable llevados a cabo por las organizaciones pertenecientes al nodo Norte Sustentable, entre ellas OSDE.

Nuestra referente de la Filial Salta realizó una presentación sobre el edificio corporativo bajo normas LEED construido en dicha provincia, haciendo hincapié en su triple impacto positivo (social, ambiental y económico), lo que lo convierte en sustentable.



Participación en la BIOFERIA

Promover la sustentabilidad es también estar presentes y apoyar encuentros en los que se difunda la temática, acercando a la comunidad la oportunidad de conocer acciones, proyectos y productos sustentables.

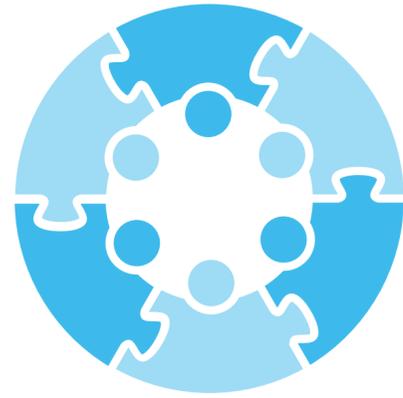
Con este objetivo, en el 2023, participamos en la BIOFERIA organizada en el Hipódromo de Palermo (CABA). Este evento de sustentabilidad y consumo responsable conectó durante tres jornadas a más de 45.000 personas con emprendimientos locales, organizaciones y empresas que están transitando este camino.

Desde OSDE, ofrecimos un espacio de RCP para seguir brindando herramientas que previenen y salvan vidas, ya que ser sustentable no solo implica ser responsables con el medioambiente, sino también cuidar a otras personas.

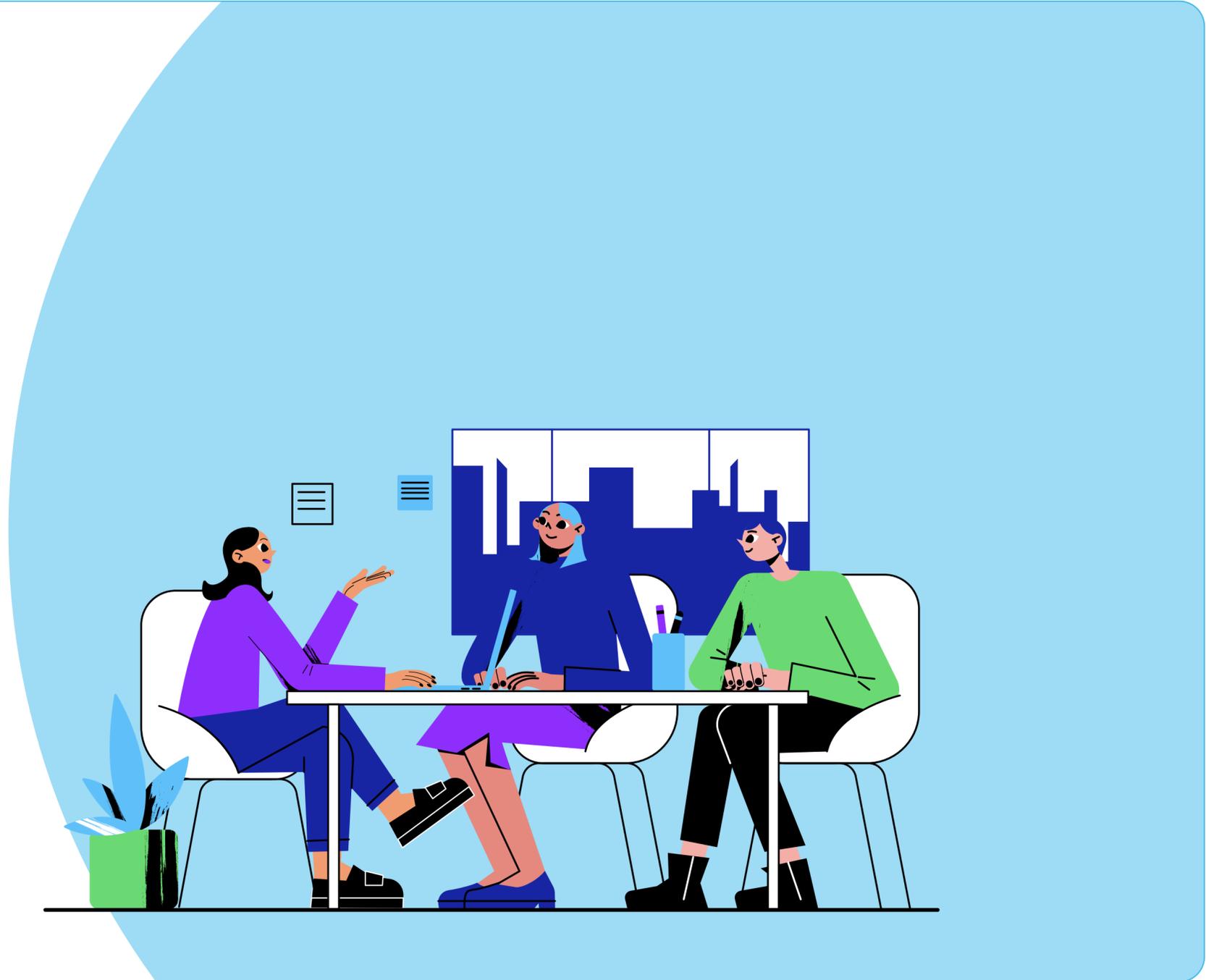
# SUSTENTABILIDAD EN ACCIÓN



# QUIÉNES HACEMOS OSDE Y CÓMO LO HACEMOS



## GESTIÓN ORIENTADA A LA CALIDAD



# SOMOS UN GRAN EQUIPO

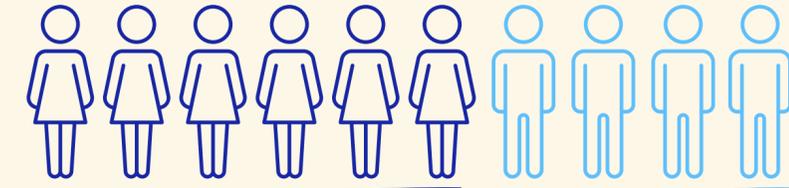
Para brindar un servicio de calidad sin duda necesitamos un gran grupo humano detrás de cada respuesta, idea y proyecto. Estar en todo el país, nos permite vivenciar e intercambiar las diversas culturas presentes en cada lugar, a través de quienes integramos OSDE.

En este capítulo compartiremos algunos datos que reflejan cómo se conforma este equipo de trabajo y las diversas iniciativas y acciones centradas en el cuidado, el bienestar y el equilibrio de la vida personal y laboral para nuestros colaboradores a nivel nacional, en el marco de nuestra gestión sustentable. El índice de rotación en este período reportado fue de un 8%.

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

Como parte del espíritu y nuestra cultura organizacional hacia quienes forman OSDE y, en apoyo a los principios de Pacto Global de Naciones Unidas relacionados con los estándares laborales, reconocemos 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.

# 6.135



Total de colaboradores a nivel nacional

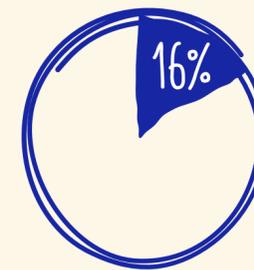
63% Porcentaje de mujeres

37% Porcentaje de hombres

# 61

Total de gerentas y gerentes

Mujeres en cargos gerenciales:



El Consejo Directivo está conformado por 21 personas, de las cuales el 19% son mujeres.

## DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS SEGÚN SU PUESTO:

Maestranza: 1,5%

Administración y cadetería: 47,7%

Promoción y ventas: 8,5%

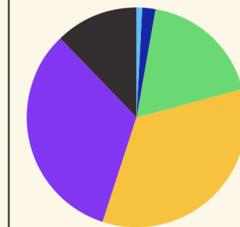
Analistas: 18,9%

Jefaturas y coordinaciones: 20,7%

Gerencias y subgerencias: 2,3%

Directores: 0,12%

## SEGÚN SU EDAD:



- menos de 20 años: 1%
- entre 20 a 25 años: 2%
- entre 26 a 35 años: 18%
- entre 36 a 45 años: 34%
- entre 46 a 55 años: 33%
- más de 55 años: 12%

## SEGÚN LA ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN:



## EL CUIDADO EN EL CENTRO

Desde hace muchos años implementamos una serie de beneficios que buscan el bienestar integral de quienes forman parte de nuestra organización.

### Asesoramiento contable

Contamos con asesoramiento gratuito para el armado y presentación de DDJJ del Impuesto a las Ganancias y Bienes Personales.

### Kit escolar

Acompañando el inicio de clases, entregamos un kit con útiles y materiales según su nivel de estudio a quienes tengan hijos en edad escolar.

### Cobertura de salud para familiares

Brindamos cobertura de salud para los colaboradores y su grupo familiar primario, es decir, el grupo familiar integrado por titular, cónyuge o concubino/a, menor bajo guarda o tutela e hijo/a o hijastros/as hasta los 25 años inclusive.

### Asistencia al viajero y vacaciones pagas

Proporcionamos una cobertura de viaje al exterior a través de Assist Card. Además brindamos vacaciones pagas, es decir se paga por anticipado el importe correspondiente al período vacacional de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y también perciben el sueldo íntegro al finalizar las mismas.

### Licencias extendidas y/o especiales

Con el fin de acompañar a nuestros colaboradores en la conciliación de su vida laboral y familiar, continuamos otorgando días adicionales a las licencias ordinarias por matrimonio, paternidad y maternidad en caso de adopción, además del día libre por cumpleaños.

### Vacuna antigripal

Todas las personas que trabajan en OSDE contamos con la cobertura del 100% en la vacuna antigripal cuadrivalente.

### Red de descuentos

Contamos con una red de descuentos para los colaboradores que tiene como objetivo poder brindar beneficios exclusivos dentro de distintas áreas de interés como en instituciones educativas, gimnasios, tecnología, electrónica, telefonía y alimentación.

### Talleres de RCP

Contamos con talleres de RCP para los colaboradores y su grupo familiar que se organizan periódicamente y son brindados por instructores de la Gerencia Médica de Urgencias, certificados por la Asociación Americana del Corazón. En el período reportado se realizaron 13 encuentros, a los que asistieron 320 personas.





### Lactarios

Entendiendo la importancia de acompañar a nuestras colaboradoras para que puedan conciliar la lactancia con el trabajo, contamos con tres lactarios en nuestra Filial Metropolitana (AMBA) y en la Filial Mendoza, Córdoba y Rosario (uno en cada una). Además existe flexibilidad horaria y un esquema de trabajo bajo una modalidad híbrida en todo el país que facilita la continuidad de la lactancia.

Los lactarios son espacios que brindan un ambiente privado y equipado para que las mamás puedan extraerse leche de manera segura y confortable. Más allá de que se encuentran a disposición de las colaboradoras, trabajamos en promover el apoyo, comprensión y contención necesaria por parte de quienes trabajan junto a la persona que amamanta para que

pueda estar tranquila y conectada con este acto de amor.

Durante el período reportado, realizamos comunicaciones internas y externas con el objetivo de concientizar sobre la importancia de la lactancia materna, sus mitos, las consultas frecuentes para su inicio y algunos consejos de especialistas para tener en cuenta en el momento del regreso al trabajo.

Además, al igual que las socias que eligen nuestro servicio, tienen la posibilidad de acceder a MÁS OSDE bebé, una comunidad con información de prevención de la mano de Dra. Paula Dal Din, recomendaciones sobre lactancia con la puericultora Daniela Cimma, beneficios y todo lo que se necesita saber en esa etapa tan especial de sus vidas.



Participantes del conversatorio "La lactancia en el lugar de trabajo".

En la Semana de la Lactancia Materna del 2022, participamos en el conversatorio organizado por la iniciativa "Empresas que Cuidan" de UNICEF Argentina para promover la lactancia en el lugar del trabajo.

Desde OSDE transmitimos nuestra experiencia organizacional en la implementación de estos espacios, sus desafíos y beneficios y compartimos el panel junto a especialistas y representantes de UNICEF de nuestro país y de México, La Liga de la Leche y una madre trabajadora que aportó su testimonio.

Esa misma semana, recibimos además un reconocimiento durante el II Encuentro Internacional de Lactarios Institucionales de la Ciudad de Buenos Aires, por contar con lactarios en nuestras oficinas.



**Programa de Cesación Tabáquica**

Fomentar un estilo de vida saludable para quienes trabajamos en OSDE es fundamental. Es por eso que contamos con un programa de Cesación Tabáquica para colaboradores, diseñado especialmente para quienes desean dejar de fumar y así mejorar su calidad de vida.

Sabemos que dejar el hábito del tabaco puede ser un desafío. Por este motivo, el plan tiene un enfoque integral que combina la atención personalizada, el apoyo emocional y las herramientas efectivas para ayudar a alcanzar el objetivo de forma exitosa.

Al unirse al programa, cada persona cuenta con:

- Evaluación personalizada: esto nos permite diseñar una estrategia de acción adaptada a cada necesidad y preferencias.
- Apoyo individualizado: nuestro equipo de profesionales brinda acompañamiento a cada participante en las diferentes etapas del proceso de cesación.
- Tratamientos basados en evidencia: brindamos opciones respaldadas por la ciencia, como terapia de reemplazo de nicotina, medicamentos recetados y terapias de comportamiento.

- Seguimiento continuo: nuestro compromiso no termina cuando dejan de fumar. Realizamos un monitoreo periódico para garantizar el camino hacia una vida libre de tabaco. Estamos presentes para proporcionar el apoyo adicional que necesiten y celebrar cada logro.

**ACOMPañAR, TAMBIÉN DESDE LA COMUNICACIÓN**



Más allá de este programa, realizamos comunicaciones internas para concientizar, prevenir y brindar información útil sobre diversas cuestiones de salud y temas de interés. En el período reportado abordamos temáticas tales como los riesgos y el impacto en la salud de la pirotecnia, la importancia de la vacunación contra el COVID-19, la prevención del cáncer de mama, consejos para conducir de manera responsable en las vacaciones, hábitos saludables que reducen la hipertensión arterial, recomendaciones generales de cuidado para las enfermedades respiratorias, cómo ayudar a prevenir el acoso escolar y consejos sobre cómo acompañar a quienes atraviesan una enfermedad de cáncer, entre otros.

**Jubilación**

Todos los colaboradores que deciden jubilarse de manera regular, cuentan con la cobertura médica y una gratificación económica en función de los años trabajados. Además, ofrecemos un acompañamiento pre-jubilatorio que consiste en:

- Charlas orientativas sobre los trámites a realizar
- Charlas vinculadas a aspectos de la salud en esta etapa de la vida
- Encuentros de cierre del ciclo laboral
- Reuniones con emprendedores para poner en marcha nuevas ideas.
- Reducción horaria paulatina.

**Programa 60-65**

Nuestros colaboradores que decidan jubilarse durante el mes de su cumpleaños número 60 para las mujeres y 65 para los varones, podrán acceder al Programa 60-65 y contar con múltiples beneficios, entre ellos un mayor alcance del grupo familiar en la cobertura médica mencionada y el 60% del salario por cada año trabajado que se suman a los beneficios regulares.

**60-65 Mujeres**

Según información publicada por la Oficina de Presupuesto del Congreso General de la Nación, casi el 80% de las personas que no poseen aportes suficientes para jubilarse son mujeres.

Con el objetivo de acompañar a las colaboradoras de la organización que cumplen 60 años y quieren adherirse al Programa 60/65 pero no cuentan con los aportes previsionales necesarios, se definió que podrán extender su vínculo laboral hasta los 65 años o hasta completar los aportes requeridos -lo que ocurra primero- para acceder al beneficio jubilatorio.



# PROGRAMA “EXPERIENCIA OSDE BIENESTAR”

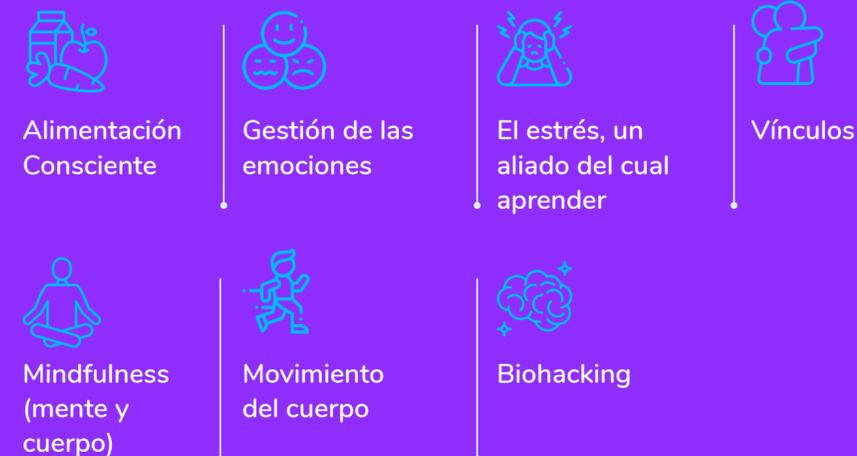


En un mundo donde el cambio es constante, es necesario repensar cómo estamos viviendo, cuáles son nuestras prioridades y qué elegimos.

El Programa de Bienestar de OSDE para colaboradores ofrece una experiencia hacia un camino de aprendizaje, que nos ayuda a generar cambios y a elevar los niveles de consciencia.

Diseñamos un abordaje sistémico, tomando el concepto de ONE LIFE, es decir, físico, emocional y social, destacando un hilo conductor entre las diferentes variables.

### Módulos del Programa:



### ¿Cuál es nuestro enfoque de trabajo? El colaborador en el centro

Realizamos un acompañamiento personalizado y grupal durante todo el programa, que es coordinado por un equipo interdisciplinario con formación en Wellness. Además, diseñamos herramientas y experiencias que les permitan a quienes participan:

- Desarrollar e implementar un plan de bienestar “ONE LIFE”
- Incrementar el cuidado de la salud integral desde la mirada de la prevención.
- Y ser multiplicadores del bienestar.



### Algunos datos:



**100**  
colaboradores a nivel nacional

La prueba piloto del programa se realizó entre marzo y abril del 2023 y contó con la asistencia de 100 colaboradores a nivel nacional.

**93%**  
de asistencia

Para este proyecto implementamos la modalidad híbrida con una hora y media de duración semanal y logramos un 93% de asistencia en la totalidad del programa.

**Agosto**  
2023

A partir de los resultados alcanzados y la buena recepción por parte de quienes acompañaron esta prueba piloto, tanto de los contenidos como de la propuesta, decidimos lanzar la primera edición del programa en agosto del 2023.

# PORQUE CUANDO HAY VIOLENCIA NO HAY SALUD

La violencia por motivos de género es un problema social complejo que nos interpela, nos convoca a actuar y a reafirmar el compromiso de contribuir, desde cada espacio, con su eliminación.

Por este motivo, reconociendo que los lugares de trabajo son estratégicos para el abordaje de las violencias y la sensibilización, contamos desde el 2019 con un Protocolo de Prevención y Actuación ante la Violencia de Género, con alcance nacional para quienes integramos el Grupo OSDE.

### ¿Cuál es su objetivo?

Además de sensibilizar y concientizar, brinda un marco institucional para acompañar con acciones concretas y generar espacios internos de contención y orientación a quienes atraviesan situaciones de violencia de género en el ámbito doméstico y/o laboral.

### ¿Cómo lo logramos?

A partir del Equipo Interdisciplinario de Acompañamiento (EIA) conformado por profesionales pertenecientes a la Dirección de Comunicación y Desarrollo Humano y la Gerencia de Compliance, brindamos contención e información sobre procedimientos, recursos legales, sociales y de salud con los que las personas cuentan dentro y fuera de la Organización.

### Durante el período reportado:

- Acompañamos a 23 colaboradoras de la organización en todo el país. Siempre en un marco de estricta confidencialidad y respetando su autonomía.

Además, a partir de su puesta en marcha desde hace cuatro años:

- Orientamos a quienes lideran los equipos de trabajo en la implementación y abordaje del Protocolo.
- Desarrollamos un curso de violencia de género en CAMPUS (nuestra plataforma interna de aprendizaje).
- Difundimos la Línea 144 y los recursos disponibles, además de brindar herramientas de primera escucha a todas las personas que integramos OSDE.
- Contamos con un sitio de Google interno exclusivo con información sobre el Protocolo y canales de contacto habilitados para solicitar el acompañamiento del EIA.
- Realizamos campañas para visibilizar, concientizar y prevenir, tanto internamente como hacia nuestros socios y socias y la comunidad.

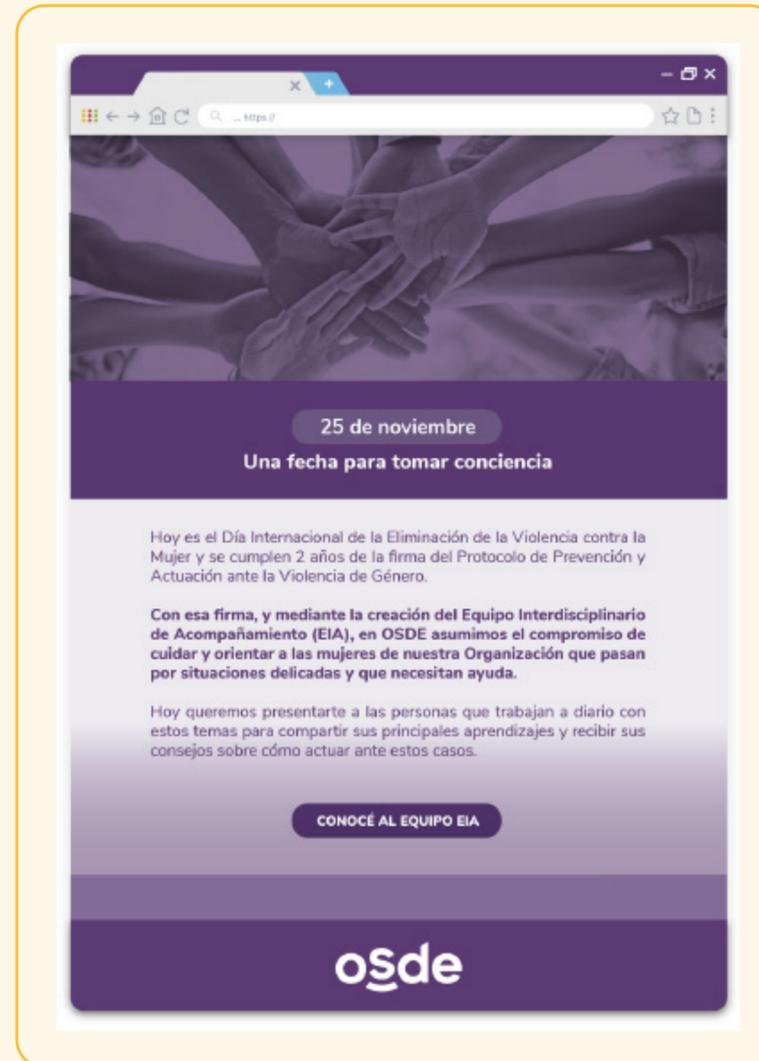
Tal como mencionamos en el apartado de Compliance, durante este período realizamos una revisión de nuestro Protocolo con el objetivo de ampliar la mirada en los casos de violencia doméstica, además de proponer la incorporación de un nuevo Protocolo de abordaje de violencia y el acoso laboral con perspectiva de género y diversidad, de acuerdo a las recomendaciones del Convenio 190 de la OIT.

Para ambas propuestas -que se encuentran en el proceso de validación final- trabajamos en conjunto con profesionales del Equipo Latinoamerica de Justicia y Género (ELA). ELA es una ONG argentina con 20 años de trayectoria que trabaja en una agenda amplia de temas con el objetivo de promover derechos para la igualdad de género desde una perspectiva interseccional.

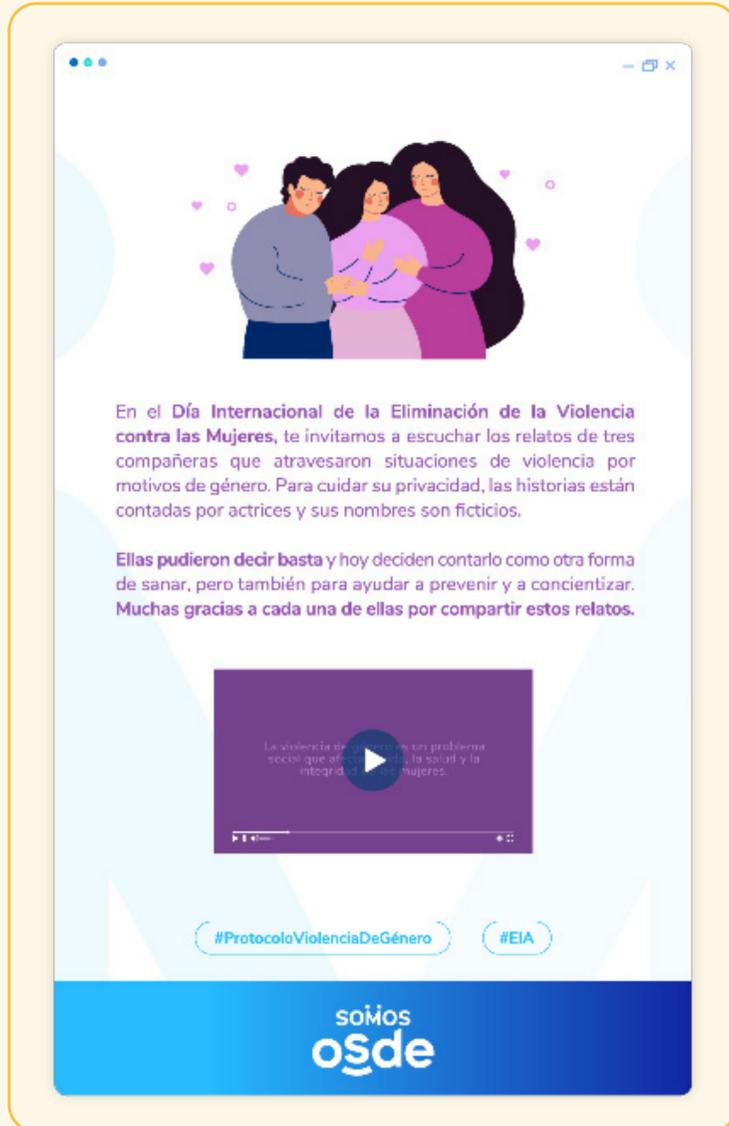
Algunas de las comunicaciones orientadas a nuestro público interno fueron:



**“Preención de la violencia de género: la importancia de detectar señales para ayudar a tiempo”,** con el objetivo de brindar herramientas para saber cómo contener y actuar.  
*Septiembre de 2021*



**“25 de noviembre: una fecha para tomar conciencia”,** con el fin de visibilizar al Equipo Interdisciplinario de Acompañamiento y su tarea, destacando la importancia de contar con personas dedicadas al acompañamiento de quienes lo solicitan, en valiosos espacios de orientación y ayuda.  
*Noviembre de 2021*



“25N- Historias reales que nos ayudan a tomar conciencia.” Esta comunicación tuvo como objetivo concientizar y visibilizar los distintos tipos de violencia y los caminos de salida, a través del relato testimonial de tres colaboradoras de nuestra organización.  
 Noviembre de 2022



“3J- Un llamado a la acción.” En el marco de un nuevo aniversario de “Ni una menos”, nuestro objetivo fue manifestar nuestro compromiso hacia la erradicación de la violencia de género, recordar la existencia del protocolo interno, los canales de contacto del Equipo Interdisciplinario de Acompañamiento y su tarea realizada hasta el momento.  
 Junio de 2023

También realizamos una publicación en nuestra cuenta oficial de LinkedIn, en la que abordamos las principales acciones del EIA.

Además, en el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer (25 de noviembre) tanto en 2021 como en 2022, realizamos posteos en nuestras redes sociales con el objetivo de sensibilizar y brindar herramientas de contención.



En la [publicación](#) de 2021 nos propusimos derribar algunos mitos que existen en nuestra sociedad sobre esta problemática y exponer algunas verdades. También mencionamos cómo detectar los distintos tipos de violencia y por qué es importante hablar sobre el tema.



Mientras que en el [posteo](#) de 2022 reforzamos la importancia de acompañar, desde una escucha respetuosa y empática, como también quedarse cerca de esa persona y hacerle saber que no está sola.

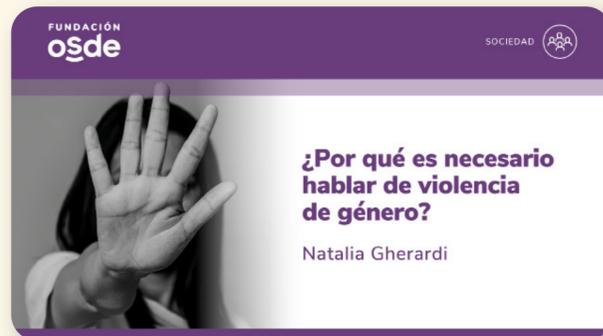
Desde el Instagram oficial de Fundación OSDE, durante los 16 días de activismo contra la violencia de género (campana internacional que se celebra cada año y comienza el 25 de noviembre y se extiende hasta el 10 de diciembre, Día de los Derechos Humanos), se realizaron una serie de publicaciones que abordaban los distintos tipos de violencia, con un ejemplo y situación específica que permitiese su identificación.



Más allá de las publicaciones en el marco del 25N, en marzo de 2023, realizamos un [posteo](#) y una [nota en nuestra página web](#) sobre distintas formas de micromachismos, para promover su desnaturalización y que sean identificados también como manifestaciones de la violencia de género psicológica.



Por su parte, en nuestro canal de YouTube de Fundación OSDE, esta temática también estuvo presente, mediante charlas de especialistas con el fin de reflexionar sobre la necesidad de deconstruir patrones culturales para alcanzar la igualdad. Algunas de las más destacadas fueron:



VER ONLINE



VER ONLINE



VER ONLINE

Esta charla fue organizada en la Filial Metropolitana bajo la modalidad presencial y de streaming en vivo.

En las Filiales de Mar del Plata, La Plata y Bahía Blanca, la politóloga, escritora y consultora María Florencia Freijo también realizó charlas abiertas a la comunidad a través de la Fundación OSDE, bajo el título “De mal educadas a decididas: un diálogo social y urgente entre hombres y mujeres”.

## UN NUEVO EQUIPO PARA LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD



Nuestro compromiso en materia de género, junto a distintas acciones y proyectos puestos en marcha con vinculación directa a otras de las dimensiones de la diversidad, sentaron las bases para la formalización de un equipo profesional con dedicación exclusiva para la gestión de estos temas.

Así, al cierre de este reporte, creamos una nueva subgerencia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), con el propósito de impulsar una cultura de aceptación, respeto y valoración de la diversidad, que promueva el bienestar de las personas y el bien común. Su desafío es consolidar espacios de trabajo saludables y seguros, donde las personas se sientan aceptadas, respetadas y valoradas por lo que son. También promover e incluir la perspectiva de DEI en las acciones hacia nuestros socios y socias, nuestra cadena de valor y la comunidad.

# OTRAS ACTIVIDADES ORIENTADAS A NUESTRO PUBLICO INTERNO

## LIDERANDO EL CAMBIO CON SENTIDO

En diciembre de 2021, invitamos a dictar una serie de charlas a Alejandro Melamed, reconocido conferencista internacional, consultor y referente en el futuro del trabajo, el lado humano de transformación digital y liderazgo con propósito.

Más de 230 personas que lideran nuestros equipos de trabajo en todo el país, participaron de estos encuentros en los que reflexionaron sobre los cambios que ya llegaron y los que vendrán. Se recorrieron temas como la transformación digital, la gestión de talentos y la importancia de poner a las personas en

el centro, la agilidad y las actitudes frente al cambio, entre otros.

El resumen de lo conversado y de estos contenidos, quedaron disponibles en nuestra plataforma digital de aprendizaje CAMPUS para que cualquier colaborador o colaboradora pudiese acceder a los mismos.



## UN ENCUENTRO ESPECIAL

Además de nuestro 50° aniversario, el 2022 fue el año del mundial y el deporte estuvo más presente que nunca en nuestras vidas.

En este marco, convocamos a quienes integran OSDE a participar de una charla motivacional de forma presencial en nuestro auditorio del AMBA y por streaming para el resto del país.

Con la conducción de Gonzalo Bonadeo y 4 deportistas de alto rendimiento (Noel Barrionuevo, Manuel Contepomi, Gisela Dulko y Jorge Burruchaga) junto al entrenador Sergio "Cachito" Vigil, aprendimos y disfrutamos de sus anécdotas, las cuales transmitieron enseñanzas que se pueden trasladar desde el deporte a la vida y a nuestra organización.





## JORNADAS DE DONACIÓN DE SANGRE EN NUESTRAS OFICINAS



Jornada de donación en el edificio de Parque Patricios.

La donación de sangre es un acto vital porque se trata de un recurso que no puede fabricarse y depende exclusivamente de las personas que realizan donaciones voluntarias. Cada donación puede ayudar hasta a 4 personas, solo lleva un rato y además permite conocer el estado de salud actual de quienes participan.

Porque sabemos de su importancia y necesidad, en octubre de 2022 organizamos dos jornadas internas de donación de sangre en nuestros edificios ubicados en los barrios porteños de Retiro y Parque Patricios.

97 colaboradores se acercaron de manera voluntaria y altruista, se sumaron a esta causa y dedicaron su tiempo para ayudar a quienes más lo necesitan.

A través de la Red de Medicina Transfusional del Gobierno de la Ciudad

de Buenos Aires, las unidades fueron donadas a los siguientes hospitales públicos: Hospital General de Agudos Dr. Juan A. Fernández, Hospital General de Agudos Bernardino Rivadavia, Hospital Dr. Carlos B. Udaondo y Hospital de Oncología María Curie.

Además, para concientizar y promover que más personas se sumen, comunicamos de manera interna y externa información sobre el impacto positivo de esta acción en la comunidad y los mitos y verdades de la donación de sangre, de la mano de la Dra. María Lucila Romero, médica hematóloga.

Con el objetivo de darle continuidad a esta acción a través del tiempo, en junio y noviembre de 2023 realizaremos cuatro nuevas jornadas, también en el ámbito del AMBA.

En la Filial Metropolitana contamos con una red de donantes de sangre, un grupo de colaboradores que voluntariamente responde a los pedidos específicos de dadores de sangre. A través de un equipo se gestionan todas las necesidades de colaboradores y sus familiares directos, y de esta manera, se coordinan los requerimientos que surjan.

# PREVENIR Y CUIDAR, TAMBIÉN PUERTAS ADENTRO



“15 minutos para cuidar tu salud” fue el disparador de la convocatoria. En febrero del 2023, 134 colaboradores participaron de dos jornadas de prevención en nuestro edificio corporativo de Parque Patricios, de la mano de un equipo médico de Fundación OSDE y de la Gerencia Médica de Urgencias.

La asistencia fue voluntaria y se realizó la medición de la tensión arterial, la glucemia y el peso, junto a un cuestionario sobre otros aspectos vinculados a factores de riesgo para la salud.

Quienes se acercaron recibieron una devolución profesional sobre los parámetros evaluados y, en los casos en que fue necesario, recomendaciones para realizar otros chequeos o modificar algunos hábitos.

Esta misma iniciativa fue replicada para colaboradores y la comunidad en general de las Filiales Córdoba, Mendoza, Mar del Plata, Norpatagónica, Pergamino, Comodoro Rivadavia y Rosario. En el capítulo correspondiente al eje de prevención y promoción de la salud, ampliaremos este proyecto y su impacto.

# JUNTO A NUESTRAS FAMILIAS

En septiembre de 2022 nuestras oficinas de la Filial Metropolitana (Sede Parque Patricios y Sede Central) se llenaron de alegría y color. Más de 400 colaboradores junto a sus familias participaron de “OSDE Kids”, una propuesta que tuvo como objetivo celebrar una ocasión muy especial, el cumpleaños N° 50 de OSDE y generar un espacio para reencontrarnos, compartir en familia, aprender de una manera diferente y disfrutar.

**Con OSDE Kids nos propusimos:**

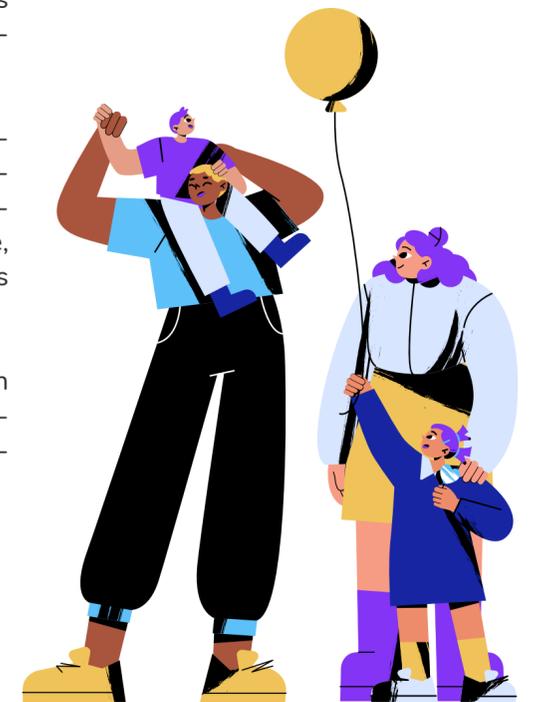
- Que las infancias regresen a visitarnos en nuestras oficinas después de varios años sin vernos tras la pandemia.
- Que la visita tenga como propósito aprender contenidos relevantes, disfrutar, intercambiar experiencias junto a pares y compartir en familia un día diferente en nuestras oficinas.
- Que puedan conocer dónde trabaja su madre, padre, abuela, abuelo, tía o tío, atravesando las pantallas que fueron pequeñas ventanas durante la pande-

mia, ahora con la posibilidad de abrazarnos, reírnos y celebrar en familia.

- Generar en quienes trabajan en OSDE una experiencia diferente, en la que puedan compartir con sus seres más queridos y equipos de trabajo momentos divertidos y de aprendizaje.

Los eventos incluyeron propuestas relacionadas con el corazón de nuestro negocio: actividad física, prevención, alimentación saludable, medioambiente, aprendizaje y diversión segmentadas por edades (hasta los 14 años).

Otras filiales del país también realizaron eventos similares de acuerdo a las posibilidades de infraestructura y la cantidad de colaboradores por zona.



**Para los mayores de 3 años, las propuestas fueron:**

**Mente**

Los contenidos abarcaron impresoras 3D con la posibilidad de crear y llevarse los diferentes objetos, taller de robótica en el que armaron sus propios robots y aprendieron a programar sus movimientos, rincón de experimentos en los que crearon slime y nieve artificial, actividades con masas y circuitos eléctricos.

**Cuerpo**

Para incentivar la actividad física y el movimiento incorporamos juegos de destreza en formato de kermesse, actividades deportivas internas como ping pong, mini golf y metegol, entre otras.

**Alma**

Junto a nuestros instructores certificados por la American Heart Association los niños, las niñas y grandes pudieron aprender a realizar RCP, la técnica que nos permite salvar vidas, trabajar desde la prevención y la solidaridad.

**Medioambiente**

En este sector, aprendieron a plantar diferentes especies para crear su propia huerta y los principales cuidados a tener en cuenta. Realizaron plantines que pudieron llevar a casa.

**Diversión**

En diferentes momentos, hubo intervenciones de payasos, equilibristas, malabaristas y personas que realizaron maquillajes.

**Quienes tenían de 0 a 3 años disfrutaron de:**

Actividad física: plaza blanda e inflables para que puedan jugar y moverse.

Arte: taller de pintura acompañado de personas que coordinaban la actividad.

Diversión: payasos, globología y actividades circenses.



Filial Metropolitana



Filial Metropolitana



Filial Rosario



Filial Mendoza



Filial Mendoza



Filial Trelew



Filial Metropolitana



Filial Rosario



Filial Trelew



Filial Metropolitana

EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5, LOS PRINCIPALES DATOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS FUERON:

¿Les gustó traer a sus familias a las oficinas?

99,1% de las personas



respondieron entre 4 y 5 puntos

¿Las chicas y chicos disfrutaron del evento?

99,1% de las personas



respondieron entre 4 y 5 puntos

¿Cómo calificas al evento en general?

99,1% de las personas



respondieron entre 4 y 5 puntos

Con cada una de las propuestas planteadas, buscamos vivenciar y tener presente que somos cuerpo, mente y emociones. Y que sonreír, también es salud.



En vacaciones de invierno de 2022, en la Filial Metropolitana organizamos en el Teatro El Nacional dos funciones de un show exclusivo de TOPA. Más de 1000 personas disfrutaron del espectáculo y chicas y chicos de las familias de nuestros colaboradores, bailaron y cantaron al ritmo de sus canciones.

En las demás filiales también celebramos el receso invernal y el festejo del día de la niñez con diversas actividades pensadas para las niñas y niños de OSDE, entre ellas entradas gratuitas para disfrutar del cine, regalos personalizados, espectáculos de títeres y cuentos, show de magia, de teatro, taller de manualidades, actividades recreativas al aire libre y propuestas lúdicas en nuestras oficinas, entre otros.

Las filiales organizadoras fueron: Córdoba, La Rioja, San Juan, Salta, Trelew, Mendoza, Trenque Lauquen, Santa Cruz, Santa Fe, Buenos Aires Centro, Pergamino, Junín, Tierra del Fuego, La Plata, La Pampa, Catamarca, Comodoro Rivadavia, Lobos, Tucumán, Del Paraná, Río Cuarto y Santiago del Estero, Norpatagónica, Bariloche, Mar del Plata.

Con este mismo espíritu, en distintas filiales del interior del país se realizaron acciones similares, con el fin de convocar a las familias, promover el encuentro y celebrar los 50 años de nuestra organización.

Filiales organizadoras: Córdoba, Comodoro Rivadavia, Lobos, Trelew, Mendoza, Rosario, Río Uruguay, Pergamino, Misiones, Junín, Mar del Plata.



Filial Córdoba



Filial Santa Fe



Filial Junín



Filial Río Cuarto



Filial Misiones



Filial Misiones



Filial Trenque Lauquen



Filial La Rioja



Filial Mendoza



Filial Trelew



Filial Tucumán



Filial Mendoza

### NOS GUSTA CELEBRAR

Por eso, existen algunos días especiales que aprovechamos para ser, más allá de compañeros de trabajo, compañeros de experiencias que nutran nuestra vida en el ámbito laboral y fuera de él. Algunos ejemplos son el día del padre, de la madre, del trabajo, de la primavera, fechas patrias, entre otros.



## CO-CREANDO A TRAVÉS DEL CAMPUS

Desde el año 2019 contamos con CAMPUS, una plataforma que permite autogestionar el conocimiento poniendo al alcance de quienes integran OSDE una gran variedad de cursos y capacitaciones de diversas temáticas para que accedan en el momento que lo deseen, sin importar dónde se encuentren. Cuenta con herramientas interactivas y recursos multimedia, como videos, presentaciones, foros y juegos educativos, que facilitan el proceso de aprendizaje y lo hacen más entretenido y dinámico.

En el período que este reporte contempla:

**254**  
Nuevos cursos en la plataforma.

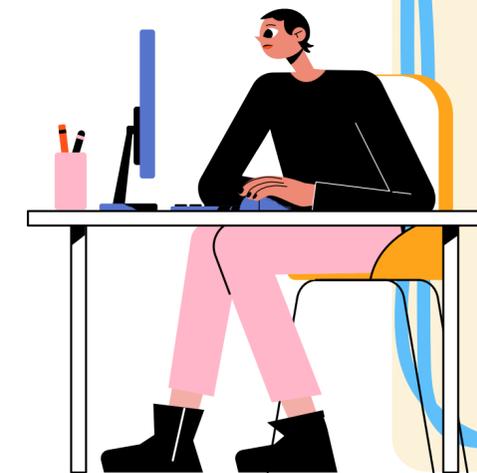
Acompañamos y co-creamos contenidos junto a diferentes equipos y personas de todo el país.

**613**  
Sugerencias y comentarios

Que recibimos y dimos respuesta -como parte del aprendizaje-.

En promedio, cada persona de la organización ingresó 19 veces a la plataforma y se capacitó durante 11 horas.

**92%**  
Es la satisfacción promedio de quienes realizaron los cursos.



La categoría INSPIRATE contiene más de 30 charlas relacionadas con temáticas que hablan de nuestras emociones, manejos de diversas situaciones, la conexión con una nueva era digital, comunicación y liderazgo, entre otras.

### LOS 10 CURSOS MÁS ELEGIDOS EN INSPIRATE:

1. Conversaciones difíciles: El costo de no tenerlas.
2. Introducción a la educación financiera.
3. Cómo escucho y pienso, es cómo lo digo.
4. La IA: una revolución tecnológica como consecuencias sociales y morales.
5. ¿Cómo conversar con gente que no piensa como nosotros?
6. Acerca de la seguridad psicológica en entornos laborales.
7. Pienso, siento, digo ¿Desde dónde hablo? - Asertividad en las conversaciones.
8. El mundo del trabajo.
9. Tipos de liderazgo y cómo actúan los líderes en contextos de alta incertidumbre.
10. La motivación como motor de nuestras acciones y objetivos.

# #SUMATE: UN ESPACIO PARA COMPARTIR Y GENERAR CONVERSACIONES

En un entorno cambiante que nos desafía constantemente, que nos interpela y nos hace repensarnos desde otros ángulos, con otras perspectivas y miradas nuevas, escucharnos, compartir y participar son las claves para seguir avanzando.



Con esta premisa, durante septiembre de 2021 y diciembre de 2022 desarrollamos para nuestro público interno el “SUMATE”, un espacio para conocernos más, acercarnos y participar desde todo el país. Un ámbito que nos permite comunicarnos desde un enfoque diferente y poder preguntar sobre los temas que más nos interesan.

Los encuentros tuvieron una modalidad híbrida con transmisión en vivo online y la posibilidad de asistir de forma presencial (o luego ver la grabación del evento). Los dos ejes de trabajo fueron:

### “Hablemos de todo”

Para acercar temas que sucedían a nivel nacional, el contexto de la salud, la situación de nuestra organización y todos aquellos interrogantes que quienes

integran OSDE quisieron preguntarles a nuestros Directores.

El ciclo del #SUMATE se estrenó en septiembre de 2021 con una charla en vivo para todo el país de nuestro Director General Luis Fontana, que obtuvo 8.222 visualizaciones. La dinámica del encuentro combinó una parte expositiva con un espacio de diálogo abierto a las preguntas de quienes participaron. En diciembre de ese mismo año nos reencontramos una vez más, con la misma modalidad. Esta charla alcanzó un total de 6.514 visualizaciones.

### “Lineamientos de negocio”

Contó con espacios de conversación que permitían comprender cómo vehicular la estrategia de nuestra organización en la tarea que llevamos adelante en el día

a día. El objetivo central fue transmitir qué aprendimos, a qué nos adaptamos, a quiénes conocimos, qué lecciones teníamos para compartir y qué nos quedaba por aprender.

Para este eje, se sumaron referentes de equipos de trabajo de diversas áreas, quienes compartieron distintas iniciativas y proyectos que estaban desarrollando en nuestra organización, como así también temáticas de interés.

Al igual que en “Hablemos de todo”, los encuentros tuvieron un primer momento de presentación, para luego dar lugar a las consultas de colaboradores de todo el país.

Los temas abordados fueron:

- Venta Online.
- UX OSDE (experiencia del usuario).
- Ciberseguridad.
- APPs, camino a la integración.
- Microcharlas, maratón SUMATE: En una misma semana, se plantearon cinco charlas de 30 minutos sobre el consultorio digital, el proyecto Link CRM, la centralización y estandarización de funciones, la seguridad de la información y la integración de las APPs.
- Activá tu sentido sustentable.

En total, estas charlas obtuvieron 8.563 visualizaciones.

# ENCONTRANDO CADA VEZ MEJORES FORMAS PARA COMUNICARNOS

Uno de los cuatro valores organizacionales que nos define es la vocación de respuesta y es precisamente el que nos impulsa cada vez más a encontrar nuevas formas más ágiles y eficientes de comunicarnos.



¿Qué nos permite contar con diversos canales? Brindar oportunidades de comunicación que atiendan a las necesidades, los momentos y los estilos que tiene cada persona.

## NUESTROS CANALES TRADICIONALES

Contamos con 37 filiales que, junto a los 222 Centros de Atención Presencial (CAP), nos permiten ubicarnos estratégicamente a lo largo de todo el país y de esta manera encontrarnos personalmente.

Aunque luego de la pandemia y con los hábitos que quedaron instalados en nuestra sociedad, identificamos que

este tipo de atención es elegida principalmente por quienes tienen mayor edad, son muchas las personas que después de salir de una consulta médica se dirigen a un CAP, sin importar cuántos años tengan. Seguramente es porque esta opción, no solo otorga la posibilidad de la atención personal para quienes tienen la preferencia del contacto humano, sino que además permite contar con contención en momentos de salud específicos o particulares y sentir acompañamiento y seguridad.

A partir del año 2022 comenzamos a trabajar en la implementación de un nuevo modelo de atención presencial, que no solo incluye cambios en la gestión, sino también en el layout del espacio. Esta implementación se realiza de manera progresiva, comenzó con un solo CAP como prueba piloto, al cual se sumaron 5 centros de atención en distintas partes del país.

Este proyecto tiene como objetivos optimizar la experiencia de los socios que asisten a nuestros CAPs, brindándoles una atención más eficiente y enfocada en sus necesidades, así como un entorno más agradable de atención. También apunta a optimizar la experiencia de los colaboradores que asesoran, generando un espacio de trabajo que disponibiliza nuevas herramientas y procesos para facilitar su gestión diaria.

Para definir y alcanzar estos objetivos se analizó detalladamente la demanda de nuestros socios y socias y se trabajó en identificar sus necesidades post-pandemia.

Actualmente el proyecto se encuentra en una 2da fase de rediseño y ajuste donde, en base a la experiencia de los CAP piloto, se toman aprendizajes y aspectos a mejorar y se hace una revisión integral, que va desde criterios de la gestión hasta modificaciones en la distribución y optimización de los espacios.

Además, contamos con un Centro de Atención Telefónica (CAT) compuesto por 6 nodos que se encuentran en Tucumán, Mendoza, Córdoba, Rosario, Mar del Plata y Filial Metropolitana. La ventaja de este canal es que brinda inmediatez a la hora obtener una respuesta pudiendo recibirla en ese mismo momento.

### NUESTROS CANALES DIGITALES

Por su parte, tanto el Centro de Atención Digital (CAD) como el Centro de Gestión Digital (CGD) fueron los canales más desarrollados en los últimos años.

Al igual que el telefónico, el contacto a través de plataformas digitales permite contar con inmediatez pero, al mismo tiempo, tiene muchas ventajas valoradas cada vez más por quienes los utilizan:

- En estos canales no es necesario permanecer esperando una respuesta

como ocurre cuando estamos al teléfono, sino que se puede retomar la consulta o la gestión en otro momento.

- La interacción es posible realizarla desde entornos donde un llamado telefónico sería mucho más incómodo o incluso imposible, por ejemplo, en un subte, en un colectivo, en casa o en situaciones en las que hay mucho ruido alrededor o se requiere privacidad al hacer la consulta.

- Además, permite evitar un traslado innecesario a un CAP. Esto genera un doble impacto positivo. Por un lado, el ambiental, al no realizarse un desplazamiento que podría generar CO2 y por otro, liberar el tiempo de nuestros socios y socias para su uso personal al poder gestionar todo lo que necesitan desde el lugar en el que se encuentran.

### EN NÚMEROS

# 13.089.655

contactos recibidos a través de nuestros distintos canales, durante estos dos años.

#### Mayo 2021 - Abril 2022

2.771.550  
Telefónica

570.265  
Presencial

3.030.281  
Digital

#### Mayo 2022 - Abril 2023

2.430.876  
Telefónica

906.424  
Presencial

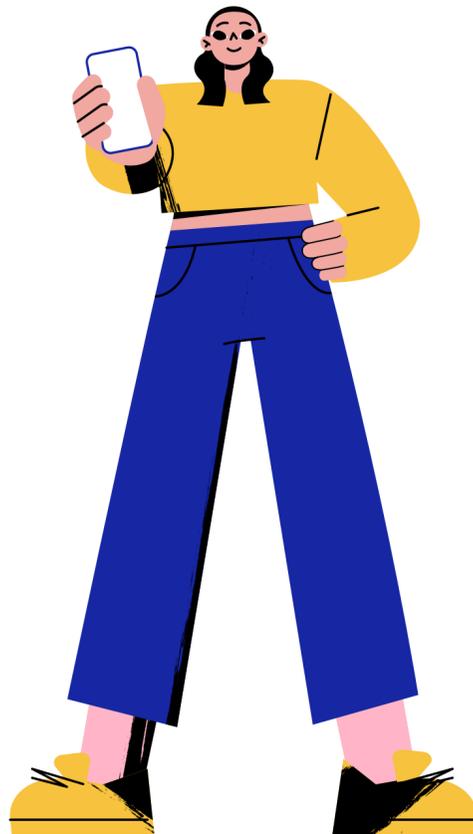
3.380.259  
Digital

Del total de contactos recibidos a través de nuestros diversos canales, mucho **menos del 1% son reclamos o quejas (0,14%)**. Con el afán de dar respuesta siempre, contamos con un circuito específico que nos permite atenderlos.

En la actualidad, principalmente a través de nuestra APP, del sitio web o de Whatsapp, se pueden realizar digitalmente el 100% de las gestiones, salvo el obsequio maternal que se debe retirar personalmente. **Por sus ventajas, esta es sin dudas una manera de gestionar muy aceptada por nuestros asociados ya que observamos que el 95% de las gestiones deciden hacerlas de esta manera.**



Nuestras 37 filiales se encuentran agrupadas a través de nueve regiones y uno de los objetivos del año 2023 es lograr descentralizar el Centro de Gestión Digital, contando así con 9 futuros nodos de atención. De esta forma, cada región va a tener establecido su CGD, además de los canales presenciales habituales. Por otra parte, los cinco nodos de atención del CAT que ya hemos mencionado son quienes centralizan la atención del CAD.



## NUESTRO BOT

Sin duda, la pandemia nos empujó a crear nuevas formas de hacer las cosas y aceleró, en muchos casos, procesos ya iniciados o ideas que recién comenzaban a tomar forma. En OSDE no fuimos la excepción. En este reporte hay muchos ejemplos de ellos y uno en particular es nuestro Bot.

Nació de una manera rudimentaria para dar respuesta a nuestros socios y socias, con mucho para mejorar pero al mismo tiempo y rápidamente nos permitió reconocer el valor de ofrecer una herramienta de comunicación como esta a su servicio.

Sabemos que el chatbot no tiene una persona detrás que está respondiendo y para nosotros esto resultó un verdadero cambio en la manera de hacer las cosas. Nuestro servicio siempre se caracterizó por brindar atención personalizada y es lo que se destaca en nuestros canales presencial (CAP), telefónico (CAT) y digital (CAD). Por ello, surgió la

urgente necesidad de trabajar sobre él para lograr que se personalice lo máximo posible y, de esta forma, pueda tener la identidad y el sello que tienen los otros canales de atención.

Con este fin, se comenzó el camino de la segmentación, es decir, la identificación de “grupos” con características propias y necesidades específicas para que el bot los pudiera atender de manera personalizada. Algunos de los criterios elegidos fueron, el volumen de colaboradores en las empresas, la segmentación por industrias y hasta incluso situaciones específicas por las que pueden transitar los socios a lo largo de su vida. Como para ejemplificar este último caso, podemos identificar a aquellas personas que viven en otras provincias y deben viajar, por ejemplo a Buenos Aires, a tomar algún tipo de prestación, como puede ser una cirugía o un tratamiento médico complejo. En estos casos, además de disponer de un equipo de personas que realizan el acompañamiento en ese viaje, brindan la contención que se requiere

frente a la carga emotiva que implica y cubren las necesidades específicas que van surgiendo, el bot también está preparado para su atención gracias a esta segmentación.

Para lograr todo esto, incorporamos la innovación tecnológica que implica un motor de inteligencia artificial. Fuimos probando y cambiando y gracias a un equipo que lo fue educando, lo fuimos mejorando. Actualmente estamos trabajando para que nuestro bot siga favoreciendo la autogestión y pueda brindar cada vez más información sobre diversos temas de una manera amena y personalizada.

Allá lejos y hace tiempo, comenzamos con una valoración muy baja de nuestro chatbot, con solo el 30% de aceptación. En la actualidad y con todos los cambios que hemos realizado, la aceptación pasó a estar por encima del 70%. Además, más del 50% de las personas que se contactan por este medio, resuelve su consulta antes de tener que hablar con un asesor. Esto nos da la pauta de

que, más allá de que el chatbot cuenta con la información necesaria, el socio lo está adoptando como un canal más de atención propio. Esto es un cambio de paradigma porque es la primera vez que no es una persona la que está atendiendo en nombre de OSDE sino que es un motor de inteligencia artificial.

Todavía hay camino por recorrer y estamos en las primeras etapas de personalización. Actualmente estamos haciendo algunas pruebas para integrar cada vez más bases de conocimiento y de esta forma pueda informar sobre muchos temas más. También estamos testeando motores de inteligencia artificial de última generación, que puedan contestar otras consultas.

De esta forma, nos proponemos seguir mejorando nuestros indicadores de aceptación y satisfacción.

Vincularnos, conectarnos y acercarnos fueron históricamente necesidades presentes en nuestra manera de hacer las cosas y las redes sociales nos permiten lograrlo.

Entendemos a nuestros canales de comunicación como una de las herramientas más potentes y a través de ellas podemos estar en contacto con un universo mucho más grande al de nuestros socios.

Por eso, además de las comunicaciones sobre nuestro servicio, abordamos a través de nuestras redes sociales distintas temáticas que sentimos de interés. Esto nos permite recorrer temas como alimentación saludable y recetas que la complementan, actividad física, salud mental, desarrollo profesional, maternidad, salud financiera, entre otros.

Durante los dos años de reporte que aquí abordamos hemos realizado:



+ 300  
posteos



+ 1.000  
stories

2 STREAMINGS  
en Instagram: Día del Corazón 2021 junto al Dr. Jorge Tartaglione y RCP en la ExpoRun 2022

f 101.000  
seguidores

ig 118.000  
seguidores

in 433.589  
seguidores

yt 60.300  
seguidores

Al mismo tiempo, contamos con nuestro sitio web y con la herramienta de email marketing, mediante la cual realizamos envíos a los socios de todo el país, con el objetivo de compartir 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 este período, la cantidad de campañas fue 2.768 y enviamos más de 48 millones de correos.

## TE ACOMPAÑAMOS DESDE EL PRIMER INSTANTE

Cuando una persona elige nuestro servicio, es a partir de ese preciso instante que nuestro acompañamiento comienza y, a través de una serie de contactos, vamos dando los primeros pasos en la construcción de este vínculo.

## ¿CÓMO ES ESTE PASO A PASO?

1

Comenzamos con una bienvenida en la que invitamos a descargar nuestra APP integrada.



2

Brindamos información que le permitirá aprovechar al máximo nuestro servicio. Allí hablamos sobre el uso de la credencial digital, con las especificaciones correspondientes, por ejemplo, cómo compartirla o cómo utilizarla frente a las distintas necesidades.

3

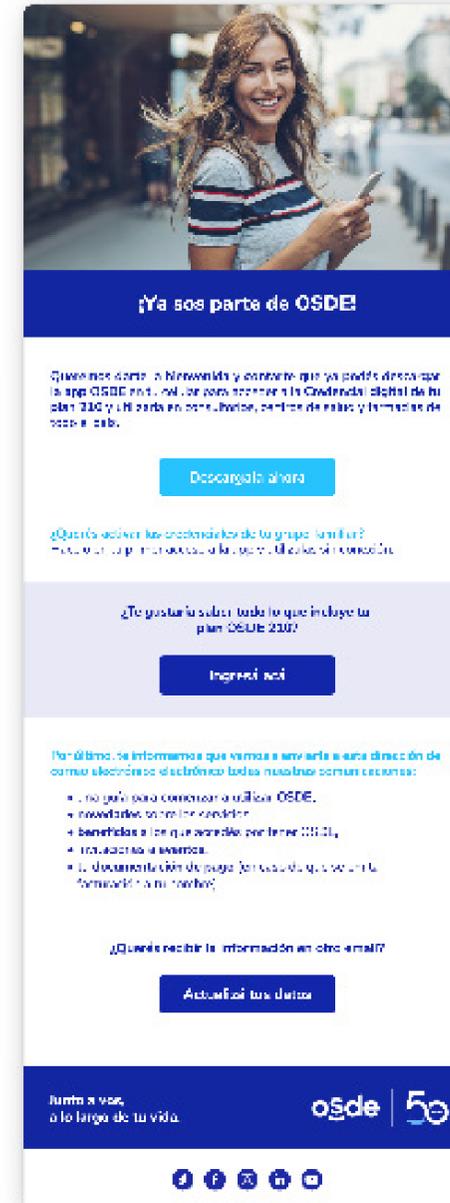
Proporcionamos información sobre las gestiones online y la asistencia médica.

4

Acercamos toda la información sobre MÁS OSDE y cómo disfrutar de estos beneficios.

5

Finalmente, en un nuevo acercamiento, compartimos en detalle cuáles son nuestros canales de comunicación, nuestras redes sociales y blogs en los que pueden encontrar información para potenciar su bienestar.



En definitiva, a través de estos contactos, ponemos al servicio del socio todas las herramientas disponibles para facilitar las gestiones que necesite realizar.



## PARA MEJORAR ES MUY IMPORTANTE ESCUCHAR

En los últimos años, en el mundo en general y nuestra sociedad en particular han ocurrido muchos cambios que nos llevaron incluso a redefinir nuestra visión en torno a la salud. Es por esto, que trabajamos fuertemente en identificar cuál es la visión de nuestros socios y socias, sus necesidades y aquello que más valoran de nuestro servicio.

Como forma de trabajo, partimos desde la escucha activa a los distintos actores para reconocer sus percepciones acerca del sector, entender y responder a sus necesidades y potenciar así los aspectos más relevantes de nuestra propuesta.

A partir de estudios cuantitativos y cualitativos, contemplamos la opinión de nuestros socios y socias, de los referentes de empresas para las cuales trabajan, así como la percepción y experiencia de colaboradores de distintas áreas y regiones de nuestra organización que están en permanente contacto con ellos o ellas. Para esto, nos enfocamos en identificar la “voz del cliente”, en nuestro caso de socios y socias, a partir de distintas metodologías de investigación como entrevistas, encuestas, focus groups y análisis de datos de todas las fuentes de contacto (herramientas de gestión, NPS, redes sociales, appstores, etc).

A partir de esta información relevada, se trabaja colaborativamente con las distintas áreas de la organización generando acciones de mejora del producto o servicio acompañadas de KPIs (indicadores claves de desempeño) que nos permiten hacer seguimiento de su evolución y así promover la mejora continua.

**Todo lo que nos dicen nos resulta relevante**

Cuando un socio o socia manifiesta algún reclamo, un asesor intenta clarificar el motivo, realizar la contención correspondiente y gestionar la resolución. Si esta respuesta resuelve la situación de quien reclama, se considera que está cerrado y se deja registro de todo el episodio. Pero, cuando esta respuesta no resulta satisfactoria, nuestro asesor analiza la queja con un/a líder para buscar una solución y dar la mejor respuesta posible.

Cuando el reclamo es por escrito, el asesor informará al socio que el mismo se enviará al sector de Quejas y Sugerencias y que en el lapso de 72 hs. hábiles será evaluada y se le enviará la respuesta correspondiente. Allí, un equipo específico lo gestiona e involucra a las distintas áreas relacionadas para poder responder.

Durante este período se atendieron 18993 reclamos desde la Filial Metropolitana.

Todo lo que nos dicen nos resulta relevante

**Y también salimos a preguntar...**

Nuestros canales de contacto y atención están en constante desarrollo y para que evolucionen cada vez más, dando respuestas de una forma más eficiente y efectiva, escuchamos lo que sienten y opinan quienes los usan. Para esto, nos basamos en dos herramientas: NPS y CSAT.

La encuesta relacional NPS (Net Promoter Score) es un indicador que, a través de una pregunta, permite ponderar el servicio entre 0 y 10 y, de esta forma, conocer la opinión de quienes la responden. Cada seis meses, aproximadamente, enviamos una encuesta de este tipo a una muestra representativa de asociados titulares del padrón nacional.

Asimismo, realizamos una evaluación de satisfacción que refleja nuestra calidad de atención a través de la encuesta CSAT (Customer Satisfaction Score) donde le pedimos a quienes nos eligen que califiquen su experiencia luego de una interacción con nosotros. De esta manera, medimos la calidad de atención y la percepción del receptor del servicio de todos los canales de atención.

**EN NÚMEROS**

Nos alegra ver el enorme crecimiento del número de respuestas que hemos recibido en nuestros centros de atención telefónica y digital (entre un 175% y 200% respectivamente) y que este crecimiento nos muestra una mejora en la valoración de nuestra atención a través del relevamiento NPS.

**Mayo 2021 - Abril 2022**

144.729  
Cantidad de Encuestas CAT\*

16.190  
Cantidad de Encuestas CAD \*\*

**Mayo 2022 - Abril 2023**

434.926  
Cantidad de Encuestas CAT\*

44.467  
Cantidad de Encuestas CAD \*\*

En la última medición de la encuesta relacional NPS, realizada en marzo de 2023, obtuvimos un crecimiento en la puntuación alcanzada, comparada con la del mes de agosto del año anterior. En ese sentido, el 72% de quienes respondieron nos puntuaron con valores 7 y 10 puntos y, dentro de este porcentaje, más del 60% nos calificó con 9 o 10 puntos.

En cuanto a la encuestas CSAT, nos enorgullece estar siempre muy cerca del máximo de 5 puntos que se puede obtener:

**Mayo 2021 - Abril 2022**

4,56  
CSAT CAT

4,10  
CSAT CAD

**Mayo 2022 - Abril 2023**

4,70  
CSAT CAT

4,18  
CSAT CAD



## SABER CONTENER

Desde OSDE entendemos que para mantener nuestro liderazgo en el ámbito de la salud, no solo necesitamos desarrollarnos de manera eficiente en este sentido, sino que resulta fundamental poder transmitir calidez y empatía a nuestro entorno.

Tras el avance cada vez más profundo y acelerado del uso de las tecnologías, sobre todo en cuestiones de la calidad de atención de nuestro servicio, buscamos siempre que en cada uno de los contactos que las personas tengan con OSDE reciban un trato cálido, cordial y sobre todo contenedor. Esto, sin importar el medio por el que lo hagan, sean tecnológicos como presenciales.

Con motivo de nuestro 50 aniversario y con el deseo de poder expresar nuestra esencia, creamos la campaña CONTENER. Tomamos el gran desafío de lograr un trabajo integral y creativo que nos permitiera destacar el valor humano que nos caracteriza.

Entendemos que la palabra contener encierra un significado particular: es la

capacidad de hacerse cargo del otro, de cuidar y empatizar. Por ende, si hay algo que se necesita para poder contener a los demás es primero tener humanidad. Para contener, se necesitan personas que se ponen en el lugar del otro, que responden con amabilidad y comprensión o resuelven con paciencia una duda, además de servicios al cliente cada vez más digitalizados o un centro de atención más moderno y equipado

Así, con el objetivo de compartir esto con afiliados, prestadores y la comunidad en general, se llevaron a cabo acciones 360° que incluyeron tanto comunicaciones en redes sociales, medios digitales, diarios, televisión y radios, como también en la vía pública, shoppings y aeropuertos.



# CUANDO LA TECNOLOGÍA ESTA EN SINTONIA CON LA SUSTENTABILIDAD

Como ya mencionamos en varias oportunidades a lo largo de este reporte, la pandemia nos cambió en muchos sentidos y logró modificar, entre otras cosas, hábitos, intereses, prioridades, expectativas, formas de hacer, de decir y de mirar el mundo. La medicina se vio atravesada por estos cambios que, sin dudas, la están moldeando. En paralelo, por estas mismas razones, en muchas organizaciones, se aceleraron procesos, ideas o propuestas que ya se estaban gestando.

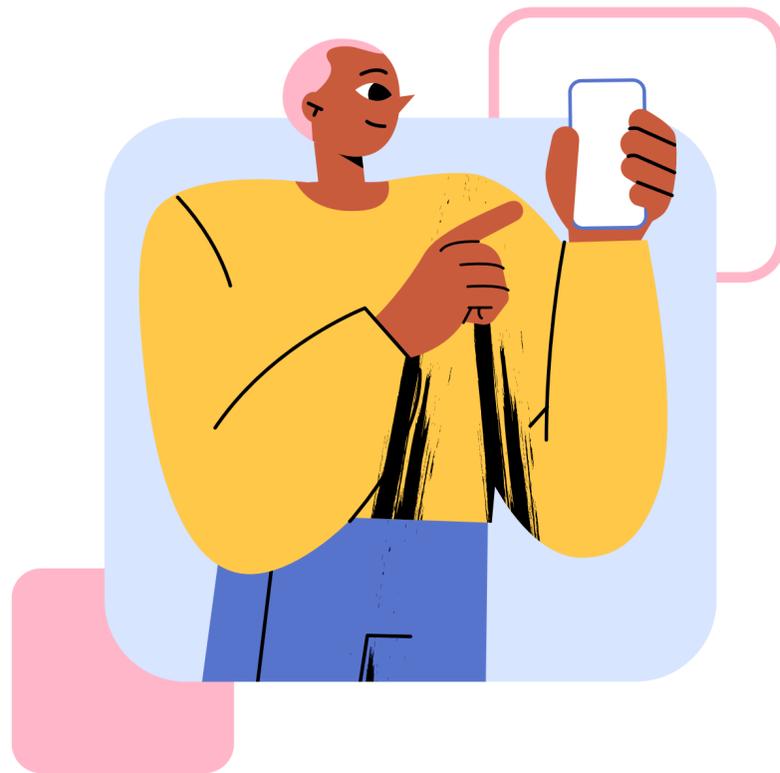
No somos la excepción y en nuestro caso, aquí compartimos la evolución que tuvo y tendrá “Consultorio Digital”, un concepto en el que la tecnología se pone al servicio de la atención médica, involucrando a socios y prestadores.

A través de un equipo interdisciplinario, formado por integran-

tes de las Direcciones Comercial, de Administración, de Gestión de Negocios, Médica y de Procesos y Sistemas, bajo esta idea se diseñaron y desarrollaron una serie de herramientas y soluciones que cubren distintas instancias y necesidades a lo largo del acto médico y la prestación de nuestro servicio.

Consultorio Digital es mucho más que videoconsultas. Es una plataforma segura, que permite la realización de un acto médico (presencial o virtual), considerando la interacción socio - OSDE-prestador. El proceso inicia desde la búsqueda del servicio médico por parte del socio, hasta que finaliza el acto médico y se mantiene en la conformación de la historia clínica que será alimentada con cada nueva intervención de salud que se realice.

Es un concepto en evolución continua y para lograrlo es necesario escuchar, por eso, incluimos encuestas que nos permiten conocer la satisfacción de las personas usuarias para mejorar su experiencia. El 80% respondió que el servicio fue excelente o muy bueno.



## AL 30 DE ABRIL CONSULTORIO DIGITAL INCLUYE LAS SIGUIENTES FUNCIONALIDADES:

### Para socios y socias

- Toma de turno online
- Notificaciones y recordatorios por email y whatsapp.
- Link seguro a la videoconsulta.
- Sala de espera.

### Para socios, socias y prestadores

- Videoconsulta.
- Receta electrónica para medicamentos en el contexto de la consulta y fuera de ella, válida en todas las farmacias de la red OSDE.
- Emisión de notas y certificados.
- Prescripción de estudios y tratamientos.
- Compartir archivos durante la videoconsulta.

### Para prestadores

- Registro de salud del paciente - Historia clínica.
- Búsqueda de pacientes por DNI.
- Gestión de agenda online.



**¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE PRESTADORES AL CONTAR CON CONSULTORIO DIGITAL?**

- Acceder de forma simple a las atenciones programadas y todas las gestiones relacionadas con la consulta, ya sea virtual o presencial.
- Al iniciar la atención se pueden ingresar los nombres de las prestaciones que se van a realizar y luego el token de la credencial del paciente para registrar y transaccionar las atenciones presenciales.
- Una vez finalizada la consulta, a través del registro de los pacientes se pueden visualizar los diagnósticos y prescripciones previos.
- Antes de anunciarse en la videoconsulta, los pacientes pueden adjuntar hasta 10 archivos en formato JPG o

- PDF para descargar o visualizar durante la atención y estarán disponibles en la plataforma durante la consulta del paciente que los compartió.
- Los pacientes identifican a los prestadores con una marca distintiva en la cartilla web y reservan turnos online.
- Reducción del ausentismo gracias a los avisos automáticos por email y WhatsApp.
- Sólo el paciente recibe el link de acceso seguro a la videoconsulta.
- Asesoramiento técnico-funcional disponible de lunes a viernes de 8 a 20 horas.

**¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE LA DIGITALIZACIÓN PARA SOCIOS Y SOCIAS?**

Los más evidentes son:

- Facilidad de acceder a turnos próximos con especialistas.
- Ahorros de tiempo y gastos de traslados.
- Las prescripciones llegan en forma electrónica a las farmacias sin los riesgos asociados al papel, como extravíos, errores de tipeo o letra difícil de entender.
- Atención médica de calidad sin moverse de casa.
- Compartir antes de la consulta profesional los informes de los estudios.

- Recibir por email los certificados, notas, órdenes para prácticas y estudios que se acordaron durante la consulta, que son válidos tanto en formato físico como digital.
- Realizar una consulta en un entorno seguro a través de un link exclusivo que llega por email y WhatsApp.

## IMPACTO AMBIENTAL DE ESTA INICIATIVA

Sin dudas, la puesta en práctica del concepto de Consultorio Digital encierra varios aspectos vinculados con el cuidado del medioambiente que vale la pena identificar y destacar.



Si tomamos en cuenta que se han realizado hasta la fecha aproximadamente 2.000.000 de consultas podemos detectar a simple vista que esto implica una reducción en la generación de CO2 al evitar traslados innecesarios en cada caso. Más allá de que el cálculo exacto del ahorro dependerá de la cantidad precisa de desplazamientos que los pacientes se evitan, según un estudio realizado por el Instituto de Investigación en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ITIC) de la Universidad de Castilla-La Mancha, España, se estima que una videoconsulta evita el desplazamiento de una persona a una distancia media total, entre ida y vuelta, de 20 km. Por lo tanto, al realizar 2.000.000 de videoconsultas se evitan 40.000.000 de kilómetros recorridos.

Por otra parte, según el informe de la Agencia Internacional de la Energía (AIE) de 2019, el promedio de emisiones de CO2 por kilómetro recorrido es de 0,2 kg de CO2 por km. Por lo tanto, considerando la cantidad de distancia que se deja de recorrer, se evitaron a la fecha 8.000.000 kg de CO2 emitidos a la atmósfera.

Al mismo tiempo, la reducción del impacto ambiental no se limita al transporte. Cada vez que sustituimos un documento en papel por su versión en formato digital damos un paso en la reducción de su consumo y, por ende, el consumo de árboles, la contaminación que la producción de papel implica y los recursos necesarios para fabricarlo. Esto se consigue a través del uso de la receta electrónica y el envío de estudios, notas o certificados de manera digital.

En promedio, un paciente pasa en la plataforma 8 minutos mientras espera que comience su turno y 12 minutos durante la atención. Haciendo la comparación a grandes rasgos con una consulta médica presencial, la virtual permite la eficientización en el uso del tiempo personal del paciente que no requiere tiempos de traslados y esperas en un consultorio, evitando además la generación de CO2. Al mismo tiempo, permite conectar a un socio con un mayor número de prestadores porque la distancia deja de ser un limitante a la hora de elegir con quién atenderse.

Al realizar 2.000.000 de videoconsultas se evitan 40.000.000 de kilómetros recorridos.

Considerando la cantidad de distancia que se deja de recorrer, se evitaron a la fecha 8.000.000 kg de CO2 emitidos a la atmósfera.







### RECETA ELECTRÓNICA

Una de las prácticas que se instaló durante la pandemia debido al aislamiento fue la receta entregada de manera digital. La misma se enviaba por mail o Whatsapp y se trataba simplemente de una foto del tradicional papel escrito a mano por el médico en cuestión.

Mientras esto ocurría, en OSDE entendimos la necesidad de comenzar a trabajar en ese momento en un sistema que permitiera confeccionar recetas de manera electrónica con la validez y seguridad necesarias. Fue por esto que, antes de que el decreto 98/2023, que reglamentó la Ley 27.553 de Recetas Electrónicas o Digitales, entrara en vigencia el 1ro de marzo de 2023, nuestra organización ya contaba con una plata-

forma desarrollada que permitía que las prescripciones puedan ser elaboradas y validadas a través de firmas electrónicas o digitales, en todo el territorio nacional.

Generamos lazos con diferentes instituciones y plataformas para integrar nuestros sistemas informáticos y optimizar la experiencia de nuestros socios. Por ello, a través de la interacción entre los sistemas de otras instituciones de salud con las que estamos conectados y los propios, los socios pueden ir a cualquiera de las farmacias contratadas y comprar sus medicamentos con la receta electrónica que recibieron luego de la consulta médica.

### CONTAR CON UN SISTEMA DIGITAL DE EMISIÓN DE RECETAS PERMITE:

- La facilidad y comodidad de recibir las prescripciones de manera fácil y segura.
- Generar un impacto ambiental positivo por no ser necesario el uso de papel en ningún momento. Tanto nuestros socios, como las farmacias evitan la impresión, lo que incluso genera un ahorro económico significativo en el caso de estas últimas, según pudimos verificar en las consultas realizadas.
- Disminuir el fraude en comparación con el protocolo de la "foto receta" de la pandemia. Según nuestros relevamientos esto se redujo considerablemente y las farmacias indican que la consideran una receta "más segura".
- Tener menos errores de interpretación por la letra de los médicos que en ocasiones puede ser difícil de leer, por las drogas, cantidades, miligramos, etc.
- Simplificar el proceso comercial y de dispensa de medicamentos. A diferencia de otros sistemas de obras sociales, en nuestro caso, la farmacia puede ver todo el lote de prescripciones que tiene un paciente y no tiene que ingresar una por una cargando el número de receta cada vez.
- Ahorro de tiempo para nuestros socios.
- Hacer compras parcializadas. En el caso de que una farmacia no tenga todos los medicamentos que fueron indicados por un profesional de la salud, nuestros socios pueden ir a comprar el faltante en otras farmacias sin necesidad de pedir una nueva receta, como ocurre en el caso de otras obras sociales.
- Contar con mayor trazabilidad. Obtener información casi en tiempo real de la cantidad de recetas que se emiten, para qué medicamentos y qué patologías atienden con ellos, lo que nos permite gestionar de manera mucho más eficiente nuestro servicio.
- Una mejor adhesión de los pacientes a los tratamientos, ya que facilita el acceso a los medicamentos y evita pérdidas o inconvenientes en el mostrador de la farmacia.

20.000 recetas generadas mensualmente

1.447 farmacias contratadas operando en el AMBA

8.400 farmacias en distintos puntos del país

A nivel nacional, durante el mes de abril 2023:

14.900 médicos, tanto directos como integrantes de clínicas, prescribieron recetas electrónicas. Este es un número que crece mes a mes.

Gracias a la interoperabilidad:

25% de las recetas son realizadas con plataforma de OSDE

75% de las recetas provienen de otras plataformas de generación

## PRESCRIPCIÓN ELECTRÓNICA DE ESTUDIOS Y TRATAMIENTOS

Por su parte, al cierre de este reporte estamos desarrollando sistemas que permitan generar recetas electrónicas disponibles de forma directa para que nuestros prestadores a través de plataformas propias o de terceros, puedan prescribir estudios y tratamientos de forma electrónica. Luego, las clínicas, los laboratorios y los centros médicos, podrán ver estas recetas, rescatarlas y realizar el estudio correspondiente.

De esta forma, nuestros socios irán solamente con la credencial digital como ya lo hacen en las farmacias del país para adquirir sus medicamentos sin necesidad de enviar las órdenes en archivos a través de e-mails o Whatsapp o llevarlas impresas.

## INTEROPERABILIDAD

Como ya mencionamos, la digitalización de la medicina es una tendencia que está transformando el sector de salud y allí se apoya nuestro compromiso: impulsar la evolución y mejora constante de la salud en nuestro país.

Para lograrlo y como parte de la evolución natural de la digitalización de nuestros servicios, estamos avanzando cada vez más en la interoperabilidad.

¿Qué es la interoperabilidad? No se trata simplemente de una plataforma sino de una manera de conectarse. Es la forma en la que diversos sistemas (propios y de terceros) junto a soluciones tecnológicas se combinan para trabajar de forma conjunta y articuladamente. Esto les permite compartir datos y posibilita el intercambio de información y conocimientos entre ellos sin que ninguno interfiera en la operatoria del otro.

Sin dudas, este camino plantea obstáculos y dificultades que se deben identificar y sortear, además de los cambios culturales que se deben propiciar y que son los necesarios para la adopción de esta nueva forma de cuidar la salud.

Por ello, para evitar que el avance tecnológico en materia de salud se transforme en una utopía, es necesario lograr una buena comunicación entre los diversos sectores involucrados (el sector prestador, los colegios médicos y farmacéuticos, las universidades, los desarrolladores de software y los distintos niveles del estado).

Un ejemplo en este sentido se vio reflejado en el avance de la normativa que regularía el uso de las recetas digitales. Para que algo tan simple como que una receta médica tenga validez en el ámbito digital y funcione, deben interactuar en forma conjunta todos estos sectores

mencionados. La nueva ley de Receta Digital generó un marco para desarrollar las plataformas de prescripción electrónica, pero si las plataformas no se conectan de forma segura y siguiendo los protocolos con los sistemas de las farmacias, los de las clínicas y de los hospitales, no se pueden generar recetas electrónicas que sean válidas.

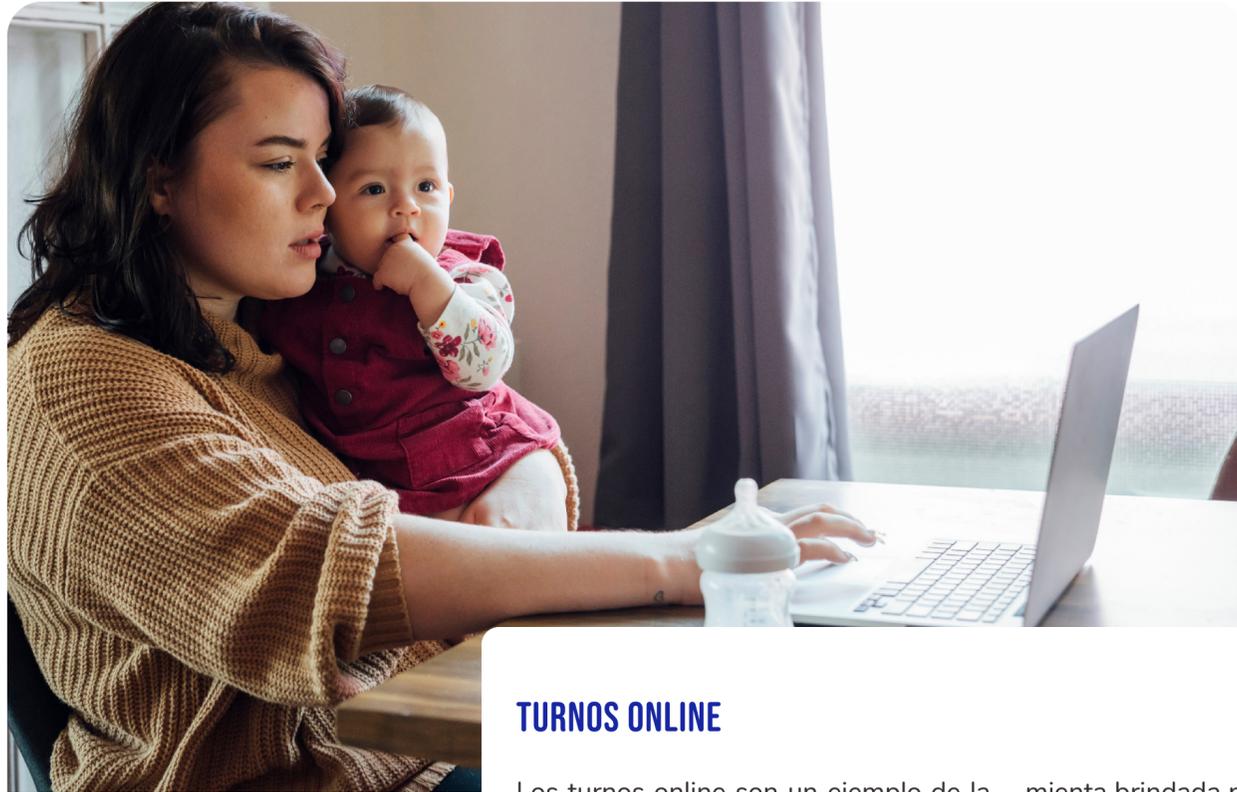
Justamente, es esta conexión entre los sistemas informáticos de la salud a lo que se denomina interoperabilidad, y resulta clave para lograr una verdadera salud digital.



## HACKATÓN

El 13 de abril, desde OSDE, junto a un equipo conformado por colaboradores de distintas entidades (ACUMAR, Medifé, INVAP y el Hospital Español La Plata) resultamos ganadores de “El Hackatón del COSAPRO 2023”, un evento destinado a equipos de salud, emprendedores, desarrolladores y perfiles técnicos-creativos. La jornada proponía, a través de un trabajo colaborativo, interdisciplinario e innovador, co-desarrollar soluciones a problemas relevantes en el campo de la salud pública.

El proyecto ganador fue una iniciativa que permite optimizar la programación y gestión de citas médicas. El objetivo: proporcionar a los pacientes un acceso fácil y rápido para programar citas, poner a su disposición información de toda la oferta disponible clasificada por especialidad, optimizar la gestión de los horarios de los médicos y minimizar los tiempos de espera a través de la interoperabilidad.



### TURNOS ONLINE

Los turnos online son un ejemplo de la importancia de la interoperabilidad para avanzar en la digitalización de las distintas fases que se requieren para un acto médico.

Actualmente, nuestros socios pueden tomar turnos con una parte de los prestadores que se encuentran en nuestra cartilla a través de nuestro sitio web y/o móvil. Al mismo tiempo, por su parte los prestadores gestionan sus agendas e informan su disponibilidad en una herra-

mienta brindada por nosotros. Al cierre de este reporte son 3.578 los prestadores que brindan esa posibilidad y se generaron 327.848 turnos por este medio.

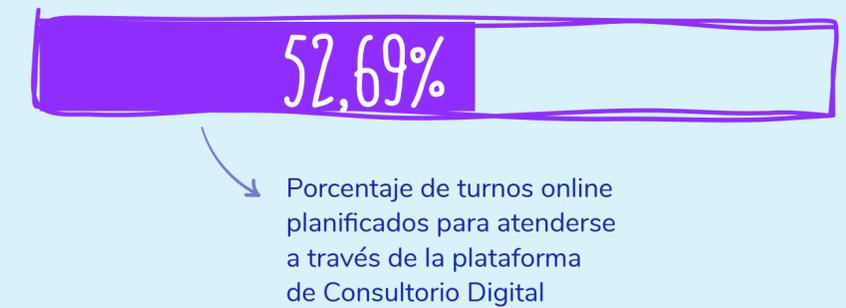
Para lograr superar esta oferta y contar con una mayor disponibilidad de turnos, es necesario avanzar a través de la interoperabilidad. De esta manera, conectando con plataformas como "Consultorio móvil", "Doctor App" o las demás plataformas de mercado que los prestadores utilizan para gestionar sus consultorios,

nuestros sistemas podrán interactuar con ellos a través de los módulos que tienen para las gestiones de sus turnos online y ofrecerlos a nuestros socios.

En la actualidad, estamos trabajando para avanzar con plataformas de odontología y especialidades que hoy son más demandadas y cuentan con una oferta más acotada.

### INDICADORES DE TURNOS ONLINE

Abril 2023





### REGISTRO DE SALUD

Otra evolución en el seguimiento y la atención de pacientes es la historia clínica digital. A través de la interoperabilidad para todo los tipos de prestadores, tanto físicos como jurídicos, con plataformas propias o interconectados, la información que se genera sobre un paciente se consolidará en el Registro único de salud del socio (RUS). Allí, a través de estándares de interoperabilidad sanitarios, podríamos obtener toda esta información estandarizada y tratada de forma segura según la normativa vigente. Esto nos permitiría, entre otras cosas, mejorar las condiciones de seguimiento de un paciente al contar con información completa y más amplia, además de permitirnos generar acciones de salud poblacional.

Si bien aún no contamos con un marco normativo que regule este tipo de avances seguimos trabajando para que a través de la Interoperabilidad e historia clínica podamos conectar 20 laboratorios que tienen alrededor del 80% de los datos de laboratorio de nuestros socios en el AMBA.

# TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA: PROYECTO LINK

LINK es nuestra iniciativa de implementación de una nueva plataforma online de CRM (“Customer Relationship Management” o “Gestión de la relación con los clientes”): un proceso de transformación cultural y tecnológica que busca aportar valor a nuestros socios y prestadores, mejorando su experiencia con OSDE.

Así, desde un equipo multidisciplinario de más de 80 personas (que se incorporan o salen del proyecto en función del aporte de valor que puedan compartir, en distintas etapas de la iniciativa) nos proponemos transformar las experiencias, generando valor en todo momento y contribuyendo a construir un OSDE sustentable.

Este proyecto surge de la necesidad de optimizar nuestras operaciones y fortalecer nuestras relaciones y vínculos con los socios y prestadores. Buscamos conocer mejor sus perfiles, necesidades y expectativas para poder ofrecer una atención personalizada y de calidad, aprovechando las posibilidades tecnológicas.



**¿Por qué elegimos el nombre LINK?**

Porque buscamos conectar, teniendo a la tecnología como aliada, a todas las personas y a todo aquello que hace a la vida de nuestra organización.

**¿Por qué decimos que contribuye a un OSDE más sustentable?**

Porque con su implementación buscamos generar múltiples impactos positivos en nuestros socios, colaboradores y prestadores, atendiendo a sus intereses y expectativas. Algunos de ellos son:

**Mejorar la experiencia:** Al conocer mejor a nuestros socios y prestadores, podemos personalizar y adaptar nuestros servicios para satisfacer sus necesidades específicas. Esto se traduce en una experiencia más satisfactoria y en la entrega de un servicio de calidad.

**Colaboradores más empoderados:** buscamos brindarles las herramientas adecuadas para que puedan desplegar su máximo potencial y ofrecer un servicio excepcional. Mediante la automatización de tareas manuales y repetitivas, buscamos recuperar tiempo valioso

que nos permita dedicar más energía y atención a cada uno de nuestros socios y prestadores, a la vez que buscamos optimizar la eficiencia operativa.

**Relaciones más sólidas:** El CRM nos permite fortalecer nuestras relaciones con los socios y prestadores al facilitar una comunicación más fluida y una atención más proactiva. Podremos anticiparnos a sus necesidades, brindarles información relevante y ofrecer soluciones de manera eficiente.

**Mayor personalización y atención ágil:** La implementación de LINK nos permitirá personalizar la experiencia de nuestros socios y prestadores, adaptándonos a sus preferencias y necesidades específicas. Además, al integrar los diferentes canales de comunicación, podemos brindar una atención ágil y consistente en cada punto de contacto.

**De esta manera, nuestros principales objetivos son:**

- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros socios, colaboradores y prestadores, brindándoles una experiencia personalizada y de calidad.

- Mejorar la experiencia del socio en cada etapa del ciclo de vida, desde el proceso de ventas hasta el relacionamiento continuo.
- Establecer una estrategia de omnicanalidad que integre y coordine todos los canales de comunicación, brindando una experiencia fluida y consistente. Esto nos permitirá comunicarnos con nuestros socios y prestadores a través de sus canales preferidos, ofreciendo una experiencia personalizada en cada interacción. Además, implica una integración cohesionada de todos los canales, para garantizar una comunicación fluida y coordinada, que tenga como resultado una experiencia consistente en cada punto de contacto.
- Impulsar la mejora continua a través de la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, para tomar decisiones informadas y optimizar nuestros procesos.

**Mejora continua**

Para esta iniciativa, seguimos un enfoque de mejora continua, basado en un proceso evolutivo e incremental. Dividimos el proyecto en etapas que se desarrollan y se implementan de manera progresiva y durante la ejecución, se llevan a cabo verificaciones y correcciones para garantizar la eficacia de nuestras acciones.

La medición de resultados es una parte fundamental de nuestro enfoque. Recopilamos y analizamos datos cuantitativos y cualitativos a través de nuestros propios sistemas y de encuestas específicas para evaluar el impacto de nuestras implementaciones, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones basadas en evidencia.

Con esta metodología, buscamos crear valor de manera temprana y continua, adaptándonos a las necesidades reales de nuestros socios y colaboradores ya que la toma de decisiones está respaldada por datos y nos permite ajustar y escalar nuestras acciones para maximizar los beneficios y alcanzar nuestros objetivos.

**¿En qué etapa nos encontramos?**

Iniciamos el proyecto a principios de 2022 y nos focalizamos inicialmente en los procesos de marketing y ventas. Al cierre de este reporte, logramos desplegar la mayoría de las campañas de marketing previstas y nos proyectamos para que a fines de agosto de 2023, toda la fuerza de venta del país esté operando con los nuevos procesos y herramientas que desarrollamos.

Asimismo, alcanzamos los primeros hitos en la implementación de las medidas de apoyo al nuevo modelo de atención de la organización. A lo largo del año, continuaremos implementando nuevas funcionalidades para los diversos procesos vinculados a la atención del socio y en 2024, abordaremos todo lo referido al relacionamiento con los prestadores.

El proyecto LINK tiene la ambición de mejorar nuestra forma de trabajar, llevando la experiencia de nuestros socios y prestadores a otro nivel, valorando el trabajo diario de quienes integramos OSDE.



# CONOCER NOS AYUDA A FACILITAR

Con el objetivo de facilitar las gestiones y autorizaciones de aquellos socios y socias que atraviesan una determinada enfermedad, comenzamos a trabajar bajo el concepto de protocolización de patologías.

## ¿DE QUÉ SE TRATA?

Se definen protocolos para determinadas enfermedades, en los que se identifican e incluyen prestaciones específicas como cirugías, prácticas, kinesiología, rehabilitación, entre otras, es decir, prestaciones que consideramos totalmente relacionadas con esa patología en cuestión.

Identificamos a nuestros socios y socias en función de su situación de salud actual y, a partir de ello, se le asigna

el protocolo correspondiente, agilizando su acompañamiento.

De esta forma, cuando un asociado va a un centro de atención presencial para presentar un pedido médico debido a su patología, si ya tiene asignado un protocolo, se emite directamente la prestación solicitada, sin necesidad de pedir documentación extra ni derivarlo al sector de autorizaciones o auditoría médica.

En la actualidad el proceso es manual y hay ciertos criterios que cumplir para protocolizar a un socio. Por ello, cuando recibimos un pedido médico con un diagnóstico que ya está confirmado, si cumple esos criterios definidos, se le asigna el protocolo por un lapso de tiempo definido según la patología.

De esta forma, podemos darle a nuestros socios y socias una respuesta más ágil, ganando tiempos administrativos además de reducir la participación de áreas específicas.

Actualmente contamos con 50 patologías protocolizadas y casi 39.000 socios que los tienen asignados. Estos protocolos son completos y contienen una amplia variedad de prestaciones dependiendo de cada caso.

Cuando un socio tiene un protocolo asignado y se da de baja, se puede volver a asignar si su situación de salud así lo requiere.

Además de agilizar los procesos de autorización, en los casos de las prestacio-

nes que tienen tope, cuando se está dentro de un protocolo ese tope se amplía.

Asimismo, junto con un equipo de auditores médicos se comenzó a crear el BCR (buscador de consumos relacionados): una herramienta que permite visualizar los consumos de un socio de una manera rápida y simple. Al hacer una consulta, la herramienta proporciona automáticamente todos los consumos que un socio tiene asociados a su patología. De esta forma, por ejemplo, cuando es necesario hacer una evaluación médica de algún medicamento, el equipo de autorizaciones envía la información del BCR en el trámite y auditoría médica puede tomar una decisión más rápida y tener un contexto clínico de la situación específica de ese socio.

## ¿Próximos pasos?

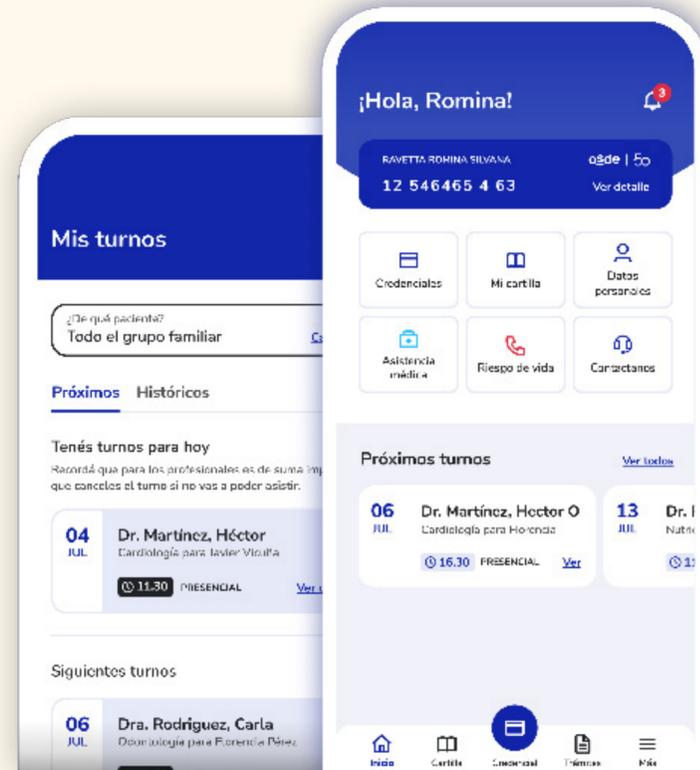
Estamos trabajando en las primeras pinceladas de un proyecto que permita que los protocolos evolucionen. A través del empadronamientos, identificaremos marcas que permitirán la gestión de las autorizaciones, medicamentos, etc de forma similar al protocolo pero automatizado, ya que será el prestador quien autorizará directamente las prestaciones y los medicamentos contemplados para esa marca (patología) sin tener que hacer todo el proceso completo de autorización.

# NUESTRAS APPS, AHORA INTEGRADAS

Como parte de nuestra gestión sustentable, trabajamos para mejorar la experiencia de las personas que nos eligen. A partir de la escucha de sus propuestas de mejora, dirigimos nuestros esfuerzos hacia un proyecto que nos permitió integrar algunas de nuestras apps en una sola.

A partir de enero de 2023, nuestros socios y socias tienen a disposición la APP OSDE. Esta aplicación es más completa, práctica e intuitiva. No solo unificó nuestros principales servicios contenidos en las apps de credencial digital y OSDE móvil, sino que también sumó nuevas funcionalidades para acceder a todo lo necesario.

## ¿QUÉ SERVICIOS INTEGRA LA NUEVA APP OSDE?



### Credencial Digital

Para usar la credencial las 24 horas, aún estando sin conexión, y compartirla con quien sea necesario.



### Cartilla Médica

Una cartilla renovada, para encontrar profesionales de la salud y especialidades, reservar turnos y recibir notificaciones.



### Asistencia Médica de Urgencias

Una nueva forma de solicitar el servicio profesional de Urgencias, en el momento en que se necesite.



### Trámites en línea

Para gestionar de forma más simple y desde un mismo lugar ya sea reintegros, autorizar prestaciones, pagar en línea, solicitar medicamentos y mucho más.



### Canales de contacto

En la sección "Contactanos", se detallan los distintos canales para elegir la mejor forma de comunicarse con nosotros.

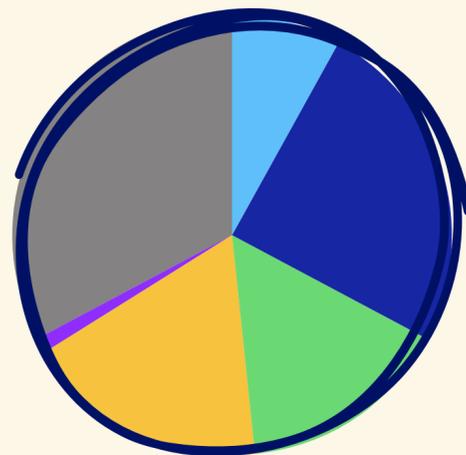
## GESTIONES ONLINE EN NÚMEROS

Más allá de la APP OSDE, existe la posibilidad de realizar gestiones y trámites online tanto por nuestra página web como desde su versión mobile. Esta sección agiliza la realización de trámites frecuentes, evitando traslados innecesarios a un centro de atención presencial.

# 3.809.929

Total de trámites realizados de mayo del 2021 a abril 2023 en nuestro sitio web y su versión mobile

Distribución del total de trámites online por tipo y cantidad



- Empadronamiento 8,1%
- Reintegros 24,7%
- Pagos en línea 15,6%
- Autorizaciones 17,8%
- Insumos médicos 1,0%
- Contactos 32,7%

Además, la cantidad de personas usuarias, sesiones abiertas y páginas vistas fueron:

Cantidad de personas usuarias/visitantes

## 9.856.140

En el sitio [www.osde.com.ar](http://www.osde.com.ar)

## 5.316.658

En nuestra versión mobile

Cantidad de sesiones

## 23.463.262

En el sitio [www.osde.com.ar](http://www.osde.com.ar)

## 12.807.128

En nuestra versión mobile

Cantidad de páginas vistas

## 128.199.229

En el sitio [www.osde.com.ar](http://www.osde.com.ar)

## 34.145.061

En nuestra versión mobile

Por su parte, la nueva app integrada impulsó aún más el uso del canal digital mobile dado que la totalidad de quienes ya habían descargado la credencial digital, pudieron tener acceso - con esta nueva aplicación- a realizar trámites online.

Al cierre de este reporte, contamos con **1.600.000 socios registrados para utilizar los canales digitales.**

En tan solo 4 meses de su implementación, en la APP OSDE se realizaron un total de **151.113 trámites**, entre ellos:

Modificaciones de datos personales **52.447**

Pedidos de autorizaciones **52.863**

Solicitudes de reintegros **30.162**

Empadronamientos para anticonceptivos **15.642**

La posibilidad de acceder a nuestro servicio con credenciales en formato digital también tuvo su impacto positivo en el medioambiente. Desde el 2019, primero con al APP de Credencial Digital y ahora con la APP OSDE, evitamos imprimir más de 2.200.000 credenciales plásticas cada 5 años (instancias en las que realizábamos la renovación masiva de estas credenciales), además de eliminar el consumo del plástico descartable del packaging.

# ASÍ FUNCIONA NUESTRA MESA OPERATIVA DE URGENCIAS

## CONSULTA MÉDICA ONLINE

Desde el primer momento, en OSDE entendimos que la telemedicina iba a ser una herramienta fundamental para nuestro servicio. La pandemia terminó de confirmarlo, al brindar la posibilidad de una atención médica virtual que evitaba los contagios y traslados innecesarios.

Ya hace tiempo que nuestros asociados acceden a una consulta médica online (CMO) en forma gratuita frente a una urgencia médica. Esta videollamada con un profesional del equipo de Urgencias sirve, en muchos casos, para brindar atención primaria e indicaciones frente a síntomas leves. Además, cuando es necesario, el profesional puede enviar de manera digital las recetas requeridas o certificados solicitados, como así también decidir si es necesaria la visita médica presencial e indicar los pasos a seguir.

Durante el período que contempla este reporte realizamos un total de

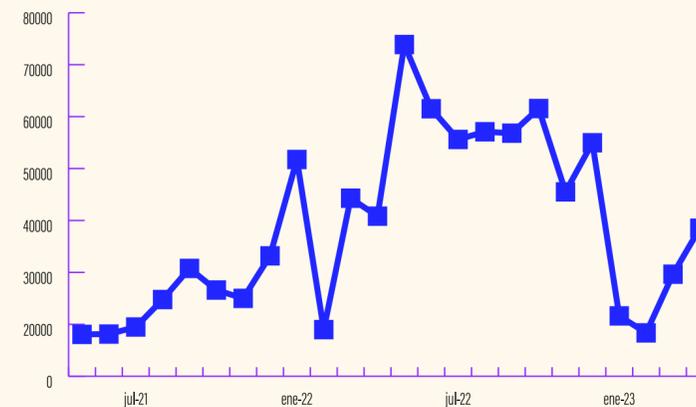
926.912

CMO desde nuestra mesa operativa de la Filial Metropolitana

750

profesionales en promedio, realizaron estas CMO.

Evolución de CMO desde mayo de 2021 a abril de 2023



Desde el comienzo de la pandemia en 2020 hasta el 30 de abril de 2023,

1.207.861

CMO realizadas.

Evolución de CMO desde el comienzo de la pandemia hasta el 30 de abril de 2023



Otros indicadores del período 1/5/2021 al 30/04/2023 (Mesa Operativa de Urgencias de Filial Metropolitana)

196.796

llamadas entrantes a la línea de riesgo de vida

3.607.622

llamadas entrantes a todas las líneas de urgencias



## PRESTAR ATENCIÓN E INVOLUCRARNOS PUEDE CAMBIAR UNA VIDA

El maltrato y la violencia pueden ser generados a través de diversos mecanismos y, al mismo tiempo que provocan un amplio abanico de consecuencias negativas en el bienestar general de todas las personas, generan huellas profundas que marcan a quienes lo sufren y afectan el desarrollo de las infancias y adolescencias.

Además del daño que puede resultar más evidente, como es el dolor que causan, afectan la autoestima, pueden generar depresión, debilitan las relaciones interpersonales e incluso el desarrollo cognitivo, pueden generar dificultades en el aprendizaje, y en el peor de los casos, como consecuencia de ellas, quienes la sufren, pueden adoptar comportamientos autodestructivos.

En OSDE estamos muy conscientes de las violencias que se ejercen sobre las

niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad o por razones de género. Por este motivo, desde el 2021 contamos con un protocolo mediante el cual utilizamos diversas herramientas y recursos que nos permiten ser un medio para detectar y acompañar las diversas situaciones que atraviesan nuestros socios y socias y que pueden poner en riesgo su seguridad o su vida.

En los casos sospechosos de violencia o abuso contamos con un grupo interdisciplinario, conformado por expertos de nuestros equipos médicos, de salud mental, trabajo social y del área de Asuntos jurídicos que nos permiten realizar el abordaje de la situación de una manera integral.

En el marco de nuestro protocolo, al detectar un caso de violencia con lesiones físicas, se gestiona el traslado de la per-

sona afectada a una institución de salud, donde se llevará a cabo la primera evaluación médica, ya sea a través de la guardia o en un consultorio. A partir de ese momento, desde OSDE iniciamos nuestro acompañamiento con profesionales de salud mental y trabajo social. Si esta situación requiere de la intervención policial, corresponde a la institución receptora del paciente llevar a cabo esta acción.

De igual manera, este procedimiento se aplica en los casos en los que un médico pediatra o clínico detecta una situación de riesgo, desnutrición, maltrato, abandono u otros problemas, ya sea durante la atención domiciliaria o en el consultorio. En estas circunstancias, el médico debe realizar la denuncia correspondiente y luego, si se requiere internación o tratamiento ambulatorio, desde OSDE acompañamos la situación con el abor-

daje interdisciplinario mencionado.

Cuando se trata de casos de violencia psicológica, que no involucran daño físico, se lleva a cabo una evaluación con un profesional de la salud mental para determinar el nivel de conciencia que tiene la persona sobre la situación en la que se encuentra y, al mismo tiempo, se identifica el riesgo al que está expuesta. A partir de esta evaluación del caso definimos los pasos a seguir.

En resumen, cuando nos enfrentamos con este tipo de situaciones, que son consideradas agudas, es necesario iniciar el proceso que requiere nuestra intervención pero al mismo tiempo, consideramos que es de gran importancia brindar el acompañamiento a mediano y largo plazo que permita dar seguimiento y contención frente a cada situación.

En estos casos nos focalizamos en la detección de riesgos y en medidas que permitan minimizar el impacto de estos hechos y, al mismo tiempo, resguardar la seguridad del paciente acompañándolo en el recorrido que hará en un tratamiento multidisciplinario posterior.

Durante el período de este reporte actuamos en 7 casos vinculados a niños, niñas y adolescentes y en 8 casos vinculados con adultos.

# ACOMPañAMIENTO PARA CASOS DE COVID

Durante toda la pandemia de COVID-19, realizamos además el seguimiento médico de los socios con resultado positivo a lo largo de todo el proceso de su enfermedad.



Los asesores de nuestra mesa operativa de Urgencias evaluaban cada caso y, cuando los síntomas eran compatibles con los identificados para coronavirus leve, eran derivados al servicio de Consulta Médica Online con un médico clínico o pediatra.

Si el profesional médico consideraba que el paciente cumplía con los criterios para ingresar al protocolo de sospecha de COVID-19, se le asignaba un médico de cabecera virtual para su seguimiento.

## EN NÚMEROS

En el período reportado la cantidad de seguimientos por casos de COVID fueron disminuyendo gradualmente. Entre los meses de mayo de 2021 a agosto del mismo año, el promedio de seguimien-

tos alcanzó los 36.500 casos, con un pico en enero de 2022 de casi 96.000, momento en el que el nivel de contagios había vuelto a aumentar. A partir de allí, el descenso fue vertiginoso, hasta culminar en diciembre de 2022, con apenas 7 seguimientos.

El arduo trabajo vinculado con esta enfermedad contó con 750 médicos que estuvieron abocados a esta tarea para atender un total de 299.700 casos.

Cabe destacar que desde el comienzo de la pandemia en marzo de 2020, realizamos un total de 649.232 seguimientos a socios, de los cuales el 45% utilizó la APP de Monitoreo Domiciliario. Esta aplicación fue creada exclusivamente para acompañar a nuestros socios y socias, como un complemento a la atención del médico de cabecera asignado.

## ARTICULACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

En el contexto de crisis sanitaria por el COVID-19, nuestro conocimiento en el campo de la telemedicina y los protocolos implementados por la Mesa operativa de Urgencias fueron de gran utilidad. Se compartieron 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. Además, en Jujuy, Chubut y Santa Cruz, por ejemplo, profesionales de OSDE y el soporte técnico de Urgencias brindaron atención virtual a pacientes de la comunidad.

Durante el período reportado y a partir del aprendizaje obtenido en estas experiencias, las autoridades locales continuaron con el trabajo de asistencia, quedando abiertos los canales de comunicación y consulta con nuestra organización.

## SEGUIMOS TRABAJANDO EN NUESTRA UAR

Desde el 2016, desde OSDE brindamos 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.

### ¿Cómo funciona esta Unidad de Asistencia Remota?

Mediante una videollamada, el servicio médico de la empresa puede ponerse en contacto con la UAR para enriquecer el análisis de la situación de un paciente y tomar en conjunto las decisiones adecuadas. El sistema permite, incluso, compartir parámetros vitales del paciente.

El soporte online en tiempo real no solo optimiza y agiliza la atención médica, sino que además permite evitar traslados a centros de atención alejados. También otorga apoyo logístico para derivar e internar en casos complejos.



Durante el período reportado (01/05/2021 a 30/04/2023):

324 casos asistidos      70 puntos de Servicio

## TIPOS DE EMPRESAS

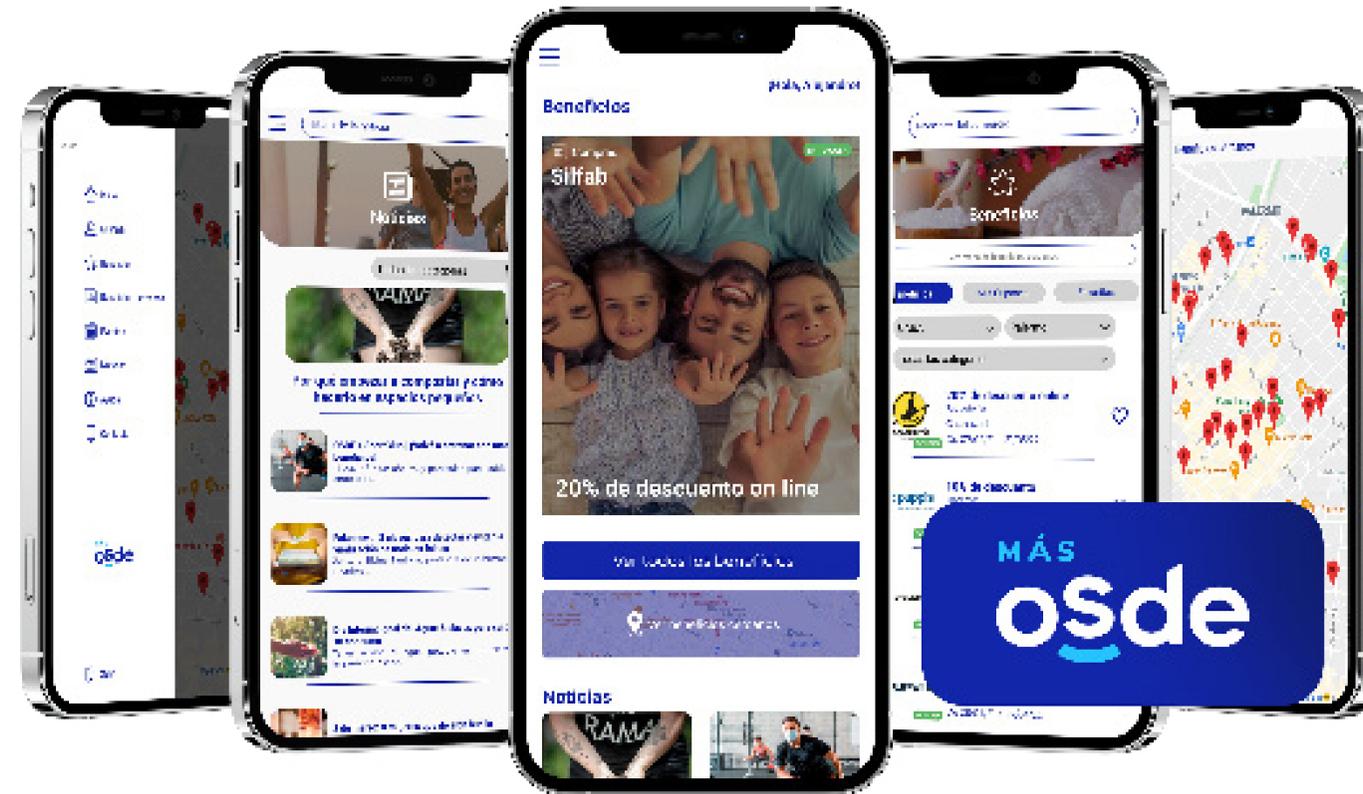
mineras, petroleras, empresas de energía eléctrica, ya sea generación como distribución (represas, parques eólicos, solares) y pesqueras (buques factoría).

# MÁS OSDE: BENEFICIOS EN CADA ETAPA DE LA VIDA

Entendemos al concepto de salud como un todo, es decir, como la integridad del bienestar físico, mental, emocional y espiritual de las personas.

Por eso, quienes nos eligen tienen a disposición la APP MÁS OSDE, con beneficios y descuentos en comercios, eventos y servicios orientados a la prevención, al disfrute y al cuidado.

Con alcance en todo el país, los principales rubros abarcan actividad física, alimentación saludable, carreras y cursos, entretenimientos, meditación, cuidado personal y prevención, con más de 1.000 propuestas que abarcan gimnasios, centros educativos, servicios al viajero, cines, ópticas y comercios de ropa, entre otros.



**279.774**  
socias y socios ya se descargaron esta app

**210.048**  
de veces utilizaron diversas opciones que les permitieron conectar con su bienestar integral.



## CREANDO COMUNIDAD PARA UN MOMENTO ESPECIAL

Las familias asociadas cuentan con MÁS OSDE BEBÉ: una comunidad con información de prevención, beneficios y todo lo que necesitan saber para ese momento especial que están viviendo.

En nuestro sitio web pueden encontrar información, charlas y notas sobre la cobertura en maternidad y contenidos para cada una de las etapas, abarcando el embarazo, la lactancia, los primeros días del bebé, la crianza y la familia.

Además, dando de alta el Plan Materno Infantil, tienen acceso a beneficios exclusivos en la app MÁS OSDE.



# AMBIENTE SANO, SOCIEDADES SALUDABLES

En OSDE nos comprometemos con el cuidado del medioambiente entendiendo el vínculo directo entre la salud de nuestro entorno y de las personas.

Durante este período, nos enfocamos en distintos ejes de acción y decisiones de gestión, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades y promover la sensibilización en la temática.



## 1) 3RS EN ACCIÓN

# LEED-ERAR EN CONSTRUCCIONES SUSTENTABLES

La sociedad actual se organiza en torno a las grandes ciudades y una gran porción del consumo de la energía se emplea para “mantener” el consumo actual y la organización de las grandes tramas urbanas. Además la producción y operación de estas ciudades, requiere gran cantidad de materiales disponibles en sus distintas fases.

En este contexto, la sustentabilidad del hábitat construido es crítica para conservar los recursos y lograr mejores estándares ambientales. Por esta razón, en OSDE nos comprometimos desde el año 2012 para que todas nuestras futuras edificaciones o grandes mejoras se

hicieran bajo los parámetros que establece LEED (Leadership in energy & environmental design). Se trata de un sistema americano de certificación donde la propuesta de diseño, incluyendo sus métodos constructivos, reduce de manera significativa, o mejor aún, elimina, el impacto negativo de edificaciones sobre el medioambiente y sus habitantes.

En la actualidad contamos con 10 edificios LEED certificados junto a 2 edificios que ya finalizaron su construcción y ahora se encuentran en proceso de certificación (Río Cuarto y Bariloche).

### ¿Qué implica contar con estas certificaciones?

Nos permite entre otras cosas:

- Conservar agua y energía;
- Brindar espacios más sanos y seguros para sus ocupantes;
- Reducir la emisión de gases dañinos;
- Demostrar nuestro compromiso con el medioambiente y la sociedad en general.

Se pueden identificar seis áreas dentro de lo que se considera un diseño sustentable:

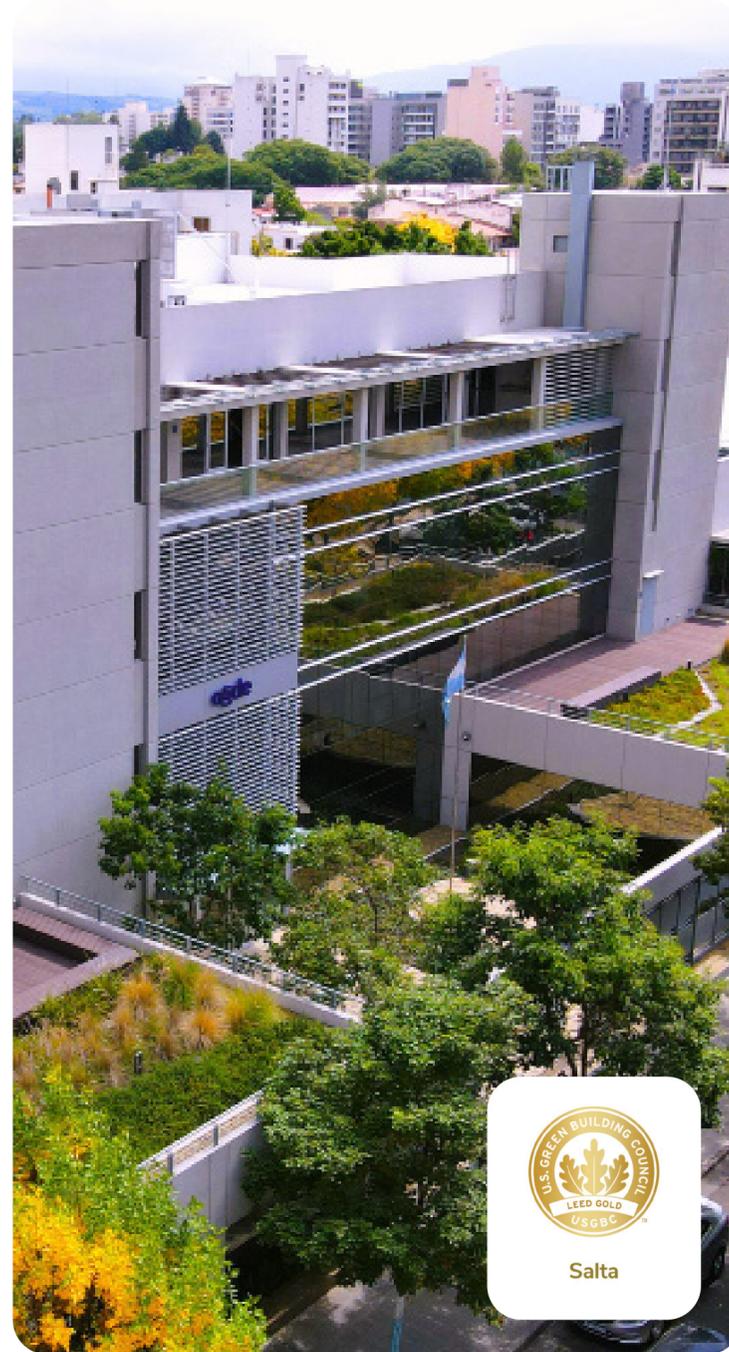
1. Ubicación y transporte: esto implica seleccionar una ubicación dentro de una trama urbana existente que asegure infraestructura de transporte adecuada para facilitar la utilización de transporte público y uso de bicicletas que minimicen el impacto ambiental de los traslados.
2. La planificación del sitio de manera sustentable, garantizando la protección de la degradación y erosión del suelo.
3. El consumo racional del agua como recurso: en nuestro caso, las estrategias para el ahorro de agua incluyen restrictores de consumo en canillas y duchas, el uso de griferías y artefactos eficientes, el uso de inodoros de doble descarga, captación de agua de lluvia (en Parque Patricios) y reducción del uso de agua de riego usando especies locales de bajo mantenimiento en jardines.
4. El uso eficiente de la energía y el uso de energías renovables, por ejemplo, a través del aprovechamiento de la luz natural. Gracias a la utilización de de-

terminados materiales de construcción, fachadas de alto rendimiento, los sistemas de calefacción y refrigeración elegidos, entre otros factores, logramos reducir entre un 20% y un 30% el consumo de energía.

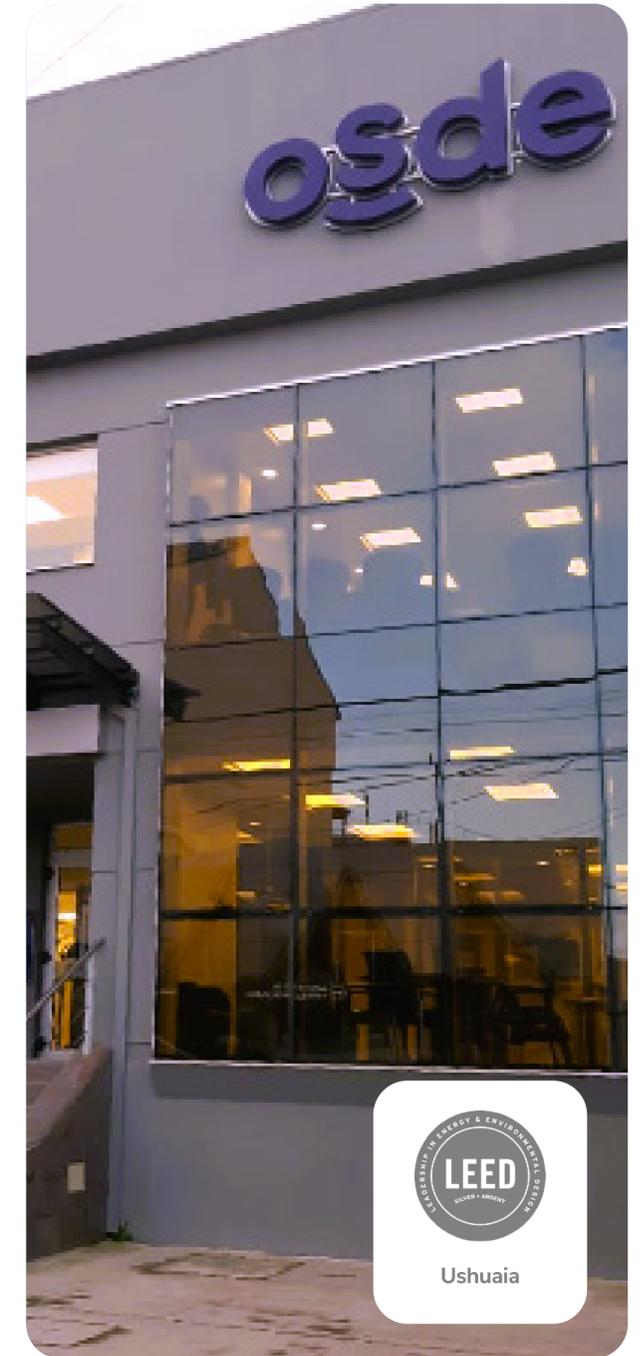
5. La conservación de materiales y recursos. Esto lo logramos a través del uso eficiente de los materiales, reutilización y reciclaje y del uso de materiales locales.
6. El cuidado de la calidad ambiental interior. Procuramos medir y garantizar la calidad del aire interior, el confort térmico, visual y acústico junto a los espacios amenos y positivos (por ejemplo, decoración de espacios con madera, dotados de plantas naturales)

Por todo esto, podemos sostener nuestro compromiso para con las futuras edificaciones y, al mismo tiempo, las futuras generaciones.

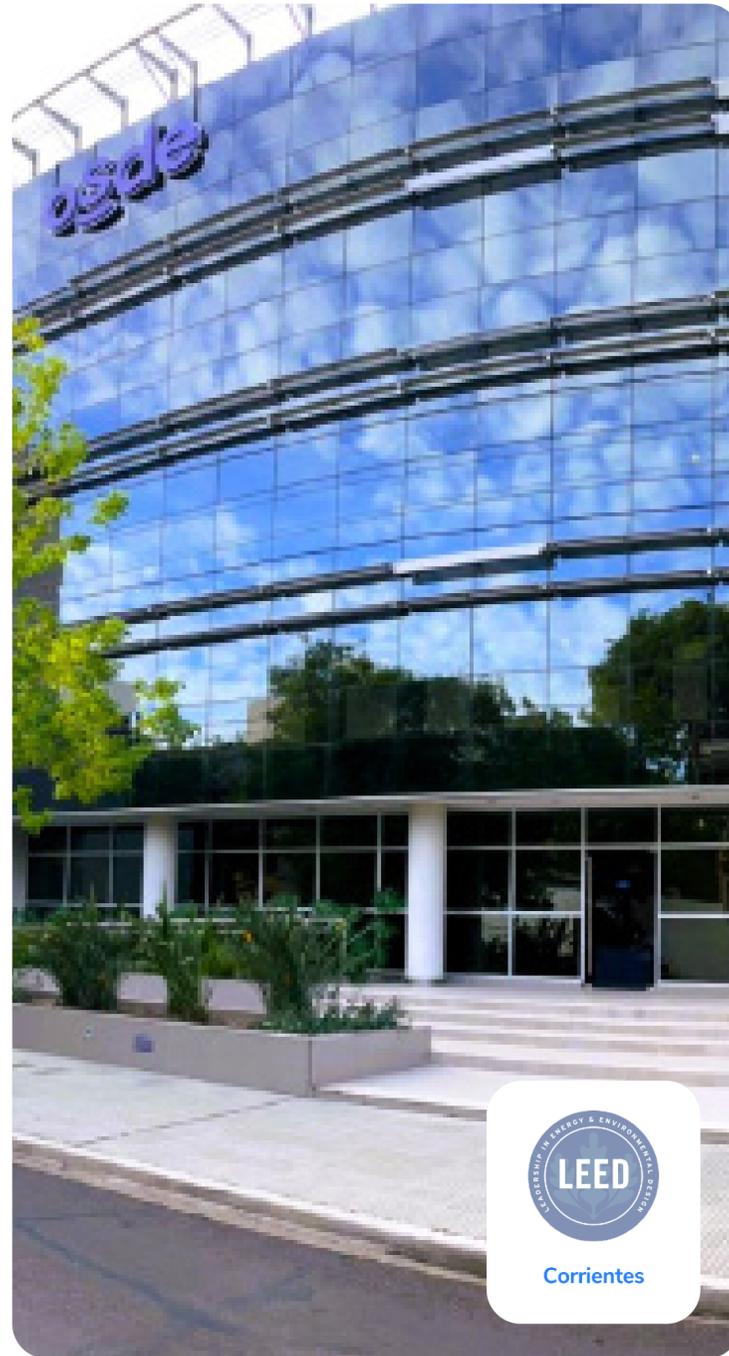
EDIFICIOS LEED GOLD



EDIFICIOS LEED SILVER



EDIFICIOS CERTIFICADOS LEED





### CON LA ENERGÍA DEL SOL

Desde agosto de 2021, ocupando una superficie aproximada de 363 m<sup>2</sup>, en dos terrazas que dispusimos en nuestra Sede Parque Patricios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se encuentran operativos los 116 paneles solares instalados, junto a los 3 Inversores SMA.

Fueron orientados al norte con un ángulo de inclinación de 15°, teniendo en cuenta el efecto de las sombras al momento de dimensionar la instalación. La potencia total instalada es de 46,4 kWp, lo que representará una generación anual estimada de 69,6 MWh.

Además, estamos realizando las gestiones para instalar un medidor bidireccional con el objetivo de inyectar a la red el sobrante de energía no utilizado.



## SEDE PARQUE PATRICIOS

363 M<sup>2</sup>

de superficie aproximada

116

paneles solares instalados, junto a los 3 Inversores SMA.

La potencia total instalada es de 46,4 kWp, lo que representará una generación anual estimada de 69,6 MWh.

# NUESTROS RESIDUOS NO SON DESECHOS

Reciclar es una de las formas más simples y efectivas de reducir la cantidad de residuos que terminan en los rellenos sanitarios, disminuir la emisión de gases de efecto invernadero y contribuir a mitigar el cambio climático.



Sin embargo, como regla esencial es importante primero enfocarse en reducir y reutilizar y luego, en el momento de descartar, procurar separar los residuos (siempre limpios y secos) por tipo de material para que puedan ser reciclados.

¿Cómo lo hacemos dentro de OSDE? Hace casi 10 años implementamos la separación diferenciada en nuestras oficinas con tachos de distinto color de acuerdo al tipo de material. Además, trabajamos en alianza con municipios, cooperativas, fundaciones y organizaciones para entregar los materiales reciclables y darles un destino responsable.

Durante el período reportado, en la Filial Metropolitana (AMBA) entregamos 122,69 toneladas de papel, beneficiando a la Fundación CONIN. Además, en articulación con la Cooperativa de Trabajo "Creando Conciencia" se reciclaron 0,87 toneladas de botellas de plástico PET, favoreciendo la circularidad de dicho material que se utilizó para la confección de nuevos envases.

Las filiales Lobos, Chivilcoy, Norpatagónica, Mar del Plata, Mendoza, Buenos Aires Centro, Trelew, Santa Cruz, Misiones, Comodoro Rivadavia, Santiago del Estero, La Rioja, Salta, Córdoba, La Pampa, Chaco, Villa María y Tucumán, también realizaron entregas de 12,49 toneladas de papel, cartón y plástico a 19 entidades para su posterior reciclado.

## Tratamiento de RAEEs y otros materiales

Por otra parte, ya hace más de 5 años que desde la Filial Metropolitana enviamos nuestros Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs) y otros materiales en desuso a la planta de reciclado de la Asociación Civil Centro Basura Cero, ubicada en Capital Federal.

Durante el período reportado, enviamos 21,22 toneladas totales entre los que encontramos:

### Credenciales plásticas

4,1%

### Baterías chicas y grandes

4,5%

### Equipos de refrigeración

23%

### Scrap informático

45,1%

### Celulares

0,1%

### Varios

6,4%

### Luminarias

16,8%

Los equipos recibidos reciben un triage visual que determina los posteriores procesos de recuperación y reciclado, pudiendo transformarse en nuevos equipos recuperados o componentes a reinsertar en el circuito de la industria del reciclado en línea con los principios de la economía circular. De esta forma, los plásticos, chatarra, aluminio, cobre y piezas varias se convierten en nuevos insumos evitando la producción de similares vírgenes y el consiguiente uso de recursos escasos, en su mayoría no renovables. Asimismo, se realiza el tratamiento y la disposición final de los componentes peligrosos que los mismos pudieran contener.

En el resto del país, las filiales Norpatagónica, Comodoro Rivadavia, Junín, Trelew, Buenos Aires Centro, Trenque Lauquen, Villa María y Chaco realizaron la gestión de estos residuos de manera local y enviaron el scrap informático y los tóners en desuso a distintas entidades y/o municipios para su tratamiento responsable. En Metropolitana, el reciclado y/o disposición final de los tóners es realizado por la empresa proveedora de nuestro parque de impresoras.



**875,5 KG**  
 recuperados de credenciales plásticas en desuso.

Como resultado de la campaña nacional de recolección de nuestras credenciales plásticas en desuso, logramos recuperar 875,5 kg de este material. Las mismas fueron enviadas al Centro Basura Cero para su destrucción y se están evaluando distintas alternativas para que puedan ser reutilizadas en un nuevo proceso productivo.

**4.470 KG**  
 de lonas y banderas en desuso entregadas a Swahili.

Durante el período reportado, realizamos la entrega de 4.470 kg de lonas y banderas en desuso a Swahili, empresa social ubicada en La Plata. Este emprendimiento, además de ser una fuente de trabajo para familias del barrio, desarrolla productos a partir de la reutilización de materiales duraderos y de difícil reciclado. De este modo, favorece la circularidad y convierte a la basura en productos con propósito.

# AUNQUE PODRÍA SER MÁS FÁCIL, ELEGIMOS EL CAMINO MÁS DIFÍCIL

Nuestro logo fue protagonista y acompañó nuestra historia durante muchos años. En noviembre de 2020 decidimos modificarlo, acompañado de un cambio en la imagen de marca. Nos propusimos una renovación que refleja el mismo compromiso de estar cerca para cuidar la salud de forma integral.

Como ocurre generalmente, los cambios necesitan estar acompañados de ciertas decisiones, junto a las condiciones que se presentan en el contexto y lo hacen posible. En algunas ocasiones estas definiciones pueden tener una repercusión menor, pero en otros casos puede ser más considerable. En OSDE lo tuvimos en cuenta y tanto con impactos pequeños como con los más importantes, tomamos algunas decisiones que buscaron minimizarlos:

- El recambio de la señalética lo hicimos utilizando los soportes existentes e imprimiendo la nueva estética sólo cuando fuera necesario. Por ejemplo, en el caso de los cestos de separación de residuos que se encuentran en todas nuestras oficinas, cambiamos solo el sector donde figuraba nuestro logo y en el caso de la señalética de puertas se reutilizó el acrílico pegando un vinilo con la nueva imagen.

- Para el caso de los banners roll up que utilizamos habitualmente, tanto en charlas como en eventos, y que al renovar nuestra imagen institucional quedaron desactualizados., estamos realizando las modificaciones a requerimiento, reutilizando las estructuras de los mismos y cambiando sólo la lona. El material que queda en desuso, se envía a nuestros depósitos para que luego se pueda descartar adecuadamente en los circuitos de reciclado o de economía circular.

- Para la actualización de los carteles con imagen de marca de los Centros de Atención Presencial se reutilizaron la base de las estructuras y se cambiaron sólo las tapas, pasando además la iluminación de los mismos a sistema LED que es más eficiente que el anterior. Este procedimiento se realizó en más del 90% de los casos de 143 sucursales.

Es importante destacar que la reutilización de la base o estructura de los carteles resulta más compleja que desechar todo el cartel y fabricar directamente uno nuevo, realizando simplemente su reemplazo. Además, con esta decisión evitamos desechar materiales y utilizamos una menor cantidad de nuevos recursos para su adecuación.

Finalmente, podemos resaltar que, dada la envergadura del cambio que implica la nueva imagen y al tener sucursales por todo el país, nos propusimos optimizar los trabajos y recorridos de manera tal que se ahorren kilómetros (y sus consecuentes emisiones de carbono), tareas y recursos en general.

- En el marco de la pandemia y debido a la posibilidad de realizar gestiones de forma digital, se tomaron varias decisiones a nivel organizacional, entre ellas, la adecuación del número de

oficinas. Para esos casos, se quitaron todos los elementos de imagen corporativa, reutilizando cartelera y soportes si estaban en buen estado y se enviaron los elementos que ya no estaban en condiciones de ser reutilizados a nuestros depósitos, para su disposición final con la Asociación Civil Centro Basura Cero.

- Asimismo, se decidió dejar de imprimir folletería y solo se hacen impresiones en casos imprescindibles. Si fuese necesario, la misma se hace bajo los parámetros de certificación FSC (Forest Stewardship Council, que certifica el manejo sustentable de bosques) en casi la totalidad de los casos; sólo no certifican las impresiones que por cuestiones técnicas no pueden entrar en dicho parámetro. También se optimizaron y redujeron las cantidades de opciones de papelería para lograr un stock más controlado y eficiente.



## MERCHANDISING EN NÚMEROS

En enero de 2021 frente al cambio de imagen y para minimizar el impacto de la decisión, en lugar de descartar los stocks de productos con el logo anterior como se hace generalmente, se reutilizaron los siguientes productos:

13.255  
bolígrafos de cartón

30.057  
lapiceras

489  
bolsos de lona y cuero

226  
maletines porta notebook

**En el caso de los siguientes productos, se reemplazó el packaging con logo viejo por uno nuevo con certificación FSC**

- 350 bloques y 120 juegos para armar.
- 225 tablas de mármol y cuero.
- 350 jugueras portátil recargable.
- 370 cuencos de madera.



**Nuestras principales decisiones de compras con impacto ambiental reducido en este período fueron:**

6.700  
anotadores eco friendly y bolígrafos de cartón.

6.700  
botellas reutilizables aprobadas por el INAL para ser entregados en el kit para colaboradores.



40.000  
calendarios

20.000  
parasoles

5.000  
cuadernos con certificación FSC

## 2) TECNOLOGÍA Y DIGITALIZACIÓN

# “¿ES NECESARIO IMPRIMIR ESO?”



En OSDE desde hace tiempo promovemos el trabajo colaborativo a través de las herramientas de Google Drive que nos permiten intercambiar y compartir documentos sin necesidad de imprimir.

Para aquella documentación que aún necesitamos en papel, contamos desde el 2017 con un sistema de “impresión retenida” instalado en las impresoras del edificio de Sede Central y Parque Patricios (Filial Metropolitana).

Gracias a esta implementación:

- Minimizamos nuestro impacto ambiental, debido al uso más eficiente de la energía, del papel y el tóner.
- Evitamos que haya información sensible en la bandeja de impresión.

- Imprimimos solo lo necesario y prolongamos la vida útil de los equipos.
- Disminuimos el gasto en tintas, resmas y mantenimiento.
- Logramos evitar impresiones innecesarias. Antes de contar con este sistema, varias personas enviaban documentos a imprimir que nunca retiraban.

### ¿En qué consiste este sistema?

Mediante la instalación de un software en las impresoras, los trabajos de impresión quedan “retenidos”. Esto implica que los documentos enviados solo se imprimen siempre y cuando la persona usuaria se acerque a su impresora asignada, se identifique en el equipo con su tarjeta de acceso o clave de red y se-

lecciona en el panel táctil el documento que quiere imprimir. Así, el proceso facilita el descarte de aquellos trabajos enviados por error o bien que no eran necesarios imprimir en su totalidad.

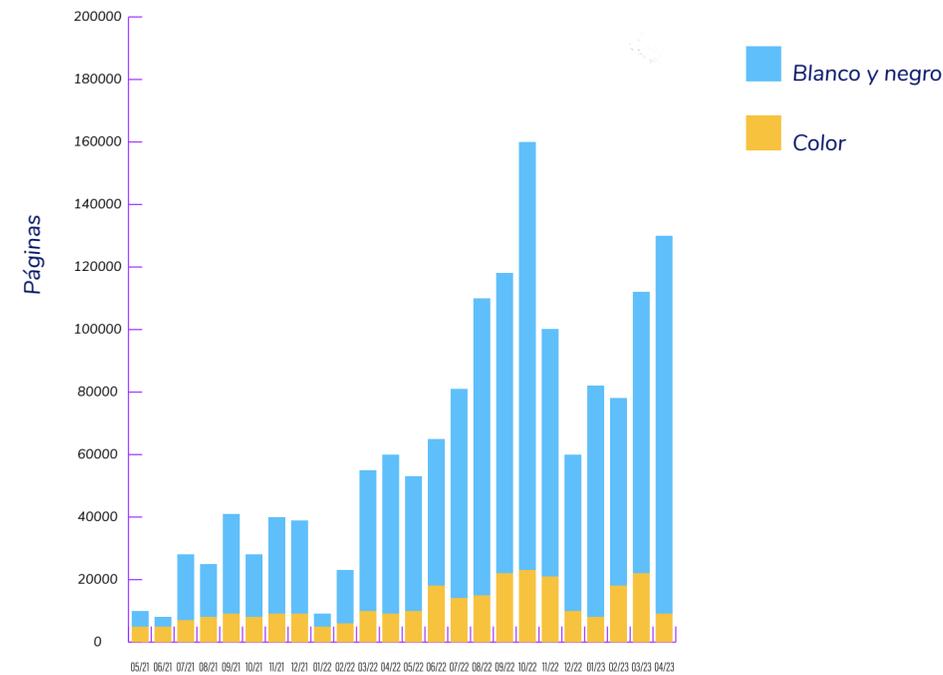
Además este sistema implica una redistribución y optimización del parque de impresoras corporativo.

### Comparativo parque de impresoras

Edificio	Cantidad de impresoras al 30/4/2022	Cantidad de impresoras al 30/4/2023	% de variación
Sede Central	95	57	40% de reducción
Parque Patricios	48	40	17% de reducción
<b>Totales</b>	<b>143</b>	<b>97</b>	<b>32% de reducción</b>

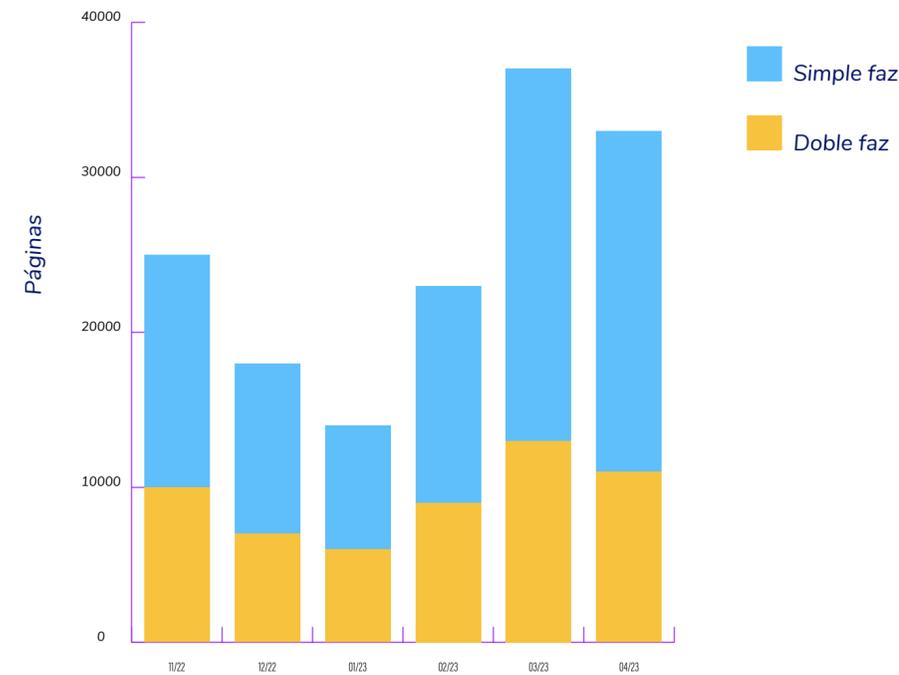
A modo de ejemplo, en todas las impresiones realizadas en nuestro edificio de Parque Patricios se privilegió la impresión blanco y negro antes que a color, lo cual reduce el uso de tintas contaminantes.

**Comparativo entre impresiones color y blanco y negro**



Por otra parte, en el edificio de Sede Central (Filial Metropolitana) en los últimos 6 meses también se favoreció la impresión doble faz, generando una reducción en el proceso del uso de papel, energía y tintas, entre otros recursos.

**Comparativo entre impresiones simple faz y doble faz**



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, Salta, Buenos Aires Centro, Trenque Lauquen y Tucumán. Asimismo, la filial Junín optó por la utilización de resmas de papel reciclado para uso interno.

# MÁS DIGITALIZACIÓN, MENOS PAPEL

En OSDE sabemos la gran importancia del cuidado de los recursos y el impacto ambiental asociado a la producción de bienes y servicios. Por ello, desde hace varios años iniciamos un camino que nos permita transformarnos cada vez más en oficinas “sin papeles”.

En este sentido, durante este período, la gerencia administrativa de la Filial Metropolitana realizó diversas modificaciones en los circuitos de facturación y cobranzas que nos permiten contribuir al cuidado del medioambiente y generar un impacto positivo tanto en nuestros socios como en nuestras empresas asociadas a través de nuestra gestión. Les compartimos los principales cambios:

1. Los reclamos que anteriormente se realizaban enviando cartas al domicilio de los prestadores, los reemplazamos por el envío de mails. En este período se enviaron 17.550 mails y solo 57 cartas de papel. Lo mismo sucedió para el reclamo de empresas socias con saldos menores.
2. Implementamos el botón de pago, por lo que ya no es necesario realizar la cobranza vía Posnet, evitando la generación de comprobantes en papel térmico. Esto, a su vez, permite la rendición automática a contaduría y

además le brinda al socio el número de pago en el momento.

3. En nuestra web y APP, incorporamos la herramienta de “pago en línea”, que evita la impresión, el ensobrado y el envío de la documentación a los socios. En el mes de abril de 2023 se registraron 35.682 pagos a través de esta vía.
4. Creamos un proceso robotizado de imputación de transferencias bancarias que nos permite que las empresas socias no tengan que concurrir a una sucursal bancaria con un talón de pago en papel, sino que se puede realizar todo el proceso de manera digital.

Además, reemplazamos el tradicional cobro de cheque en papel por un cheque electrónico que se genera por un proceso completamente digital, que elimina tanto el papel del cheque como el de la emisión del recibo de cobro.

Actualmente las empresas asociadas pueden abonar por Interbanking a través del servicio de autogestión con un proceso 100% digital.

5. Le propusimos a nuestras empresas asociadas la utilización de la autogestión para obtener información de los afiliados. Esto les permite administrar datos y gestionar solicitudes del personal asociado a OSDE, sin necesidad de trabajar con documentación física impresa. Así se realizan todas las consultas y solicitudes en forma online. Actualmente existen 17.646 empresas dadas de alta en autogestión.
6. Por su parte y con respecto al envío de facturación, contamos con la facturación digital de 606.700 socios y 43.144 empresas. Esta modificación nos permite una reducción mensual del uso de 4.531 resmas.



### 3) EDUCACIÓN, CONCIENTIZACIÓN Y LLAMADO A LA ACCIÓN

## JORNADAS CON LA FUNDACIÓN INVAP: “¿TENÉS ENERGÍA PARA LO QUE SE VIENE?”

(Filiales Bariloche y Norpatagónica, agosto de 2022)

Creemos que generar conciencia sobre el cambio de hábitos en nuestra relación con el planeta es fundamental. La pandemia demostró que no es posible estar sanos en un planeta enfermo, y que es necesario transmitir herramientas concretas para la acción que tengan un efecto multiplicador.

Con este objetivo, se llevaron a cabo dos jornadas digitales teórico-prácticas sobre eficiencia energética, destinadas a estudiantes de escuelas secundarias de Neuquén y Río Negro, organizadas por la Fundación OSDE y la Fundación INVAP, con el apoyo del Ministerio de Gobierno y Educación de la provincia de Neuquén.

Participaron más de 800 alumnos que se conectaron desde 22 colegios de la región del Comahue, en localidades como Bariloche, Neuquén, Cutral Có, Plaza Huinul, Zapala, Valle Azul, Villa Regina, Centenario y Plottier.

Alumnos, alumnas y profesores trabajaron conceptos sobre eficiencia energética de forma práctica y accesible para generar conciencia sobre la importancia

del ahorro de este recurso y los beneficios en la salud y en el ambiente. A su vez, se presentaron oportunidades de mejora de la calidad de vida y se buscó inspirar sobre posibles vocaciones vinculadas a la tecnología y la ciencia, haciendo hincapié en el impacto positivo que tienen en la sociedad.

La licenciada en Gestión Ambiental Teresa Llusá disertó sobre eficiencia energética en los hogares y se presentaron tres proyectos de emprendedores locales, orientados a brindar nuevas soluciones: Proyecto AbriG (de Alejandra Nuñez Berté), Proyecto Aislamiento Térmico Alternativo (de Graciela Viegas) y Proyecto Estufas inteligentes (de Miguel Hughes).



En el marco de estas jornadas, 33 alumnos y docentes del Instituto Primo Capraro de Bariloche realizaron una visita a la planta de INVAP en dicha localidad.



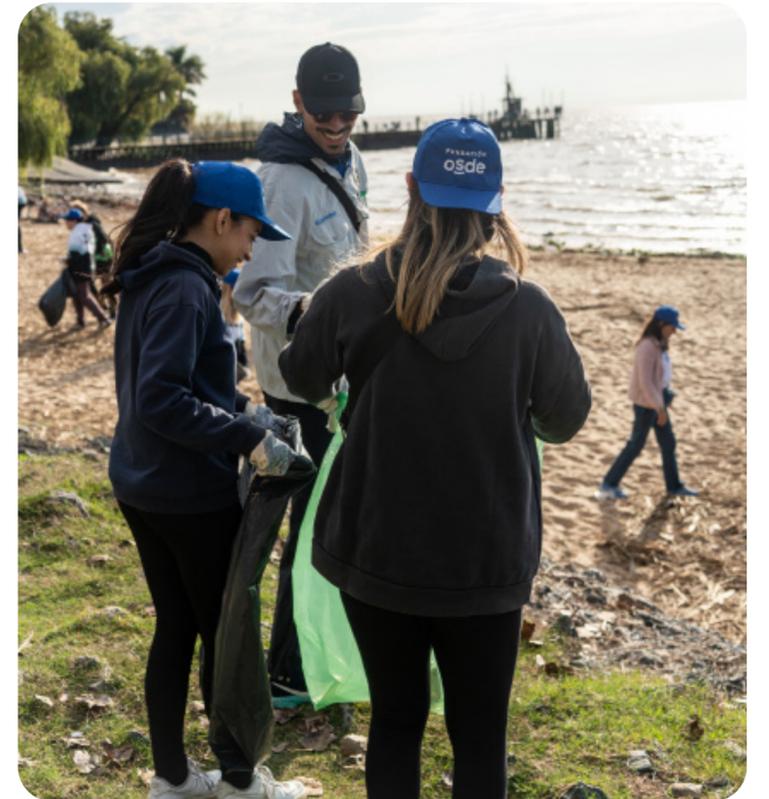
## SANEAMIENTO DE COSTAS

La basura plástica perjudica a más de 800 especies en todo el mundo y más del 90% de las aves y los peces tienen partículas de este material en sus estómagos. Esta contaminación no solo afecta a la biodiversidad, sino también a nuestra salud.

Conscientes de este impacto, y como parte del Ciclo “Activá tu Experiencia”, en abril del 2023 desde Fundación OSDE organizamos una acción de saneamiento de las costas de San Isidro, Buenos Aires, junto al municipio local y la ONG Plantarse. Las personas que participaron recolectaron más de 48 kg de residuos, contribuyendo así a reducir la contaminación del río.

Además, como ser sustentable no solo implica cuidar el medioambiente sino también cuidar de las demás personas, realizamos una actividad de aproximación a la técnica de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) junto a nuestro equipo de instructores de OSDE.

Meses antes y con este mismo espíritu, desde OSDE organizamos en el verano junto a Luzu TV una jornada de limpieza de las playas de Costa Esmeralda (Partido de La Costa, Buenos Aires). Nuestro objetivo fue seguir creando conciencia sobre la responsabilidad que tenemos en el manejo de nuestros residuos y la importancia de incorporar hábitos que cuidan al medioambiente y también a nuestra salud. Todo lo recolectado fue entregado a cooperativas zonales para su posterior reciclado.



# UN CAMINO HACIA EL BIENESTAR



# PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD



# LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE SALUD



Con más de 50 años abocados a brindar servicios de salud, nos sentimos testigos y parte de la transformación que ha sufrido el concepto de la salud. Con el paso del tiempo dejó de estar asociado solamente a la ausencia de enfermedad. Actualmente, se lo considera vinculado directamente al bienestar integral, en el que se deben combinar en equilibrio una buena salud en cuerpo, mente, emociones y espíritu.

Según un ranking de la Organización Mundial de la Salud (OMS), de las 50 naciones que lo integran, Argentina está entre los 3 países con peores hábitos de salud, sobre todo por falta de actividad física, mala alimentación y obesidad. Al mismo tiempo, según UNICEF, somos el país con mayor sobrepeso en toda la re-

gión. Más del 36% de nuestra población entre 5 y 19 años lo padece y el motivo principal es el consumo de ultraprocesados y el sedentarismo.

Al igual que la OMS, entendemos a la salud como un estado de bienestar general (físico, mental y emocional), pero al mismo tiempo integramos los aspectos ambiental y social, apoyados en el concepto abarcativo de la sustentabilidad y su impacto directo en la vida.

Enmarcados en este concepto, realizamos diversas acciones con el objetivo de ser agentes de cambio. Partiendo de la posibilidad de identificar problemas basados en nuestra historia, trayectoria y alcance territorial, establecemos estrategias de prevención para evitarlos.

En este apartado, presentamos las principales acciones desarrolladas durante estos dos años en el marco de nuestro eje estratégico “Prevención y promoción de la salud”.



## 15 MINUTOS PARA CUIDAR TU SALUD

Desde hace décadas en OSDE aunamos esfuerzos para concretar acciones de prevención y promoción de la salud, en beneficio de las comunidades en las que estamos presentes.

Sabemos la importancia que tiene tomar conciencia acerca de la necesidad de la prevención y los beneficios que esto acarrea, no solo para cada persona, sino para la sociedad en su conjunto. Por ello, realizamos acciones para difundir y colaborar en el bienestar de la comunidad.

Con este objetivo, a partir de la iniciativa impulsada y desarrollada desde Fundación OSDE dentro del ciclo “Activá tu experiencia”, con la participación de la Gerencia Médica de Urgencias y en articulación público-privada con ministerios y/ o municipios locales, realizamos una campaña itinerante en distintos lugares de nuestro país con el fin de promover un estilo de vida saludable y crear conciencia sobre la importancia de prevenir.

Se trata de jornadas de prevención activa abiertas a toda la comunidad denominadas “15 minutos para cuidar tu salud”. Su objetivo principal es detectar y prevenir factores de riesgo para enfermedades no transmisibles como diabetes, hipertensión arterial y sobrepeso, además de concientizar acerca de la importancia del cuidado y la prevención en la salud.

La convocatoria es gratuita y abierta a toda la comunidad para aquellas personas que quieran conocer, en tan solo 15 minutos, sus parámetros básicos de salud: de manera voluntaria y anónima.

Con esta iniciativa brindamos información valiosa que, en algunos casos, permitieron atender situaciones de alto riesgo.

La convocatoria es gratuita y abierta a toda la comunidad para aquellas personas que quieran conocer, en tan solo 15 minutos, sus parámetros básicos de salud: de manera voluntaria y anónima.

Las mediciones de tensión arterial, glucemia y peso están acompañadas por una breve encuesta con una serie de preguntas sobre alimentación saludable, actividad física y horas de sueño para conocer otros aspectos vinculados a la salud. La información que se obtiene de las personas que hacen el control médico es confidencial y, en el caso de ser necesarios más controles o modificar algún hábito, se realizan las recomendaciones correspondientes.

Con esta iniciativa brindamos información valiosa que, en algunos casos, permitieron atender situaciones de alto riesgo. Hemos contado con varios ejemplos en los que nuestros médicos participantes del programa detectaron situaciones donde debieron recomendar atención inmediata, en las que los valores de

la determinación de glucemia eran muy elevados o en los que la medición de presión arterial resultó extremadamente alta y se indicaron las derivaciones correspondientes para su atención. Es importante destacar que la articulación público-privada de esta iniciativa ha permitido trabajar en forma conjunta y contar con los efectores locales para dar contención a las personas evaluadas.

Uno de los ejemplos más conmovedores fue el caso de un niño de 5 años, atendido por uno de nuestros pediatras en San Antonio de Los Cobres en Salta. Su madre lo llevó para participar del control, indicando que tenía dificultades en el habla debido a que aún no le habían realizado un corte en el frenillo necesario para resolver el problema. En la consulta, se detectó que en realidad el niño era sordo y, a pesar de haber tenido una otomedición que indicaba ya el problema al nacer, no había tenido el seguimiento y diagnóstico apropiado. Este hecho, impactaba directamente en su desarrollo y aprendizaje.



Sin necesidad de caer en situaciones de alto riesgo como las mencionadas, las patologías sobre las que realizamos estas mediciones suelen ser enfermedades silenciosas y por lo tanto, invisibles, pero cada vez más presentes en nuestras sociedades. Por ello, muchas personas que las padecen no tienen síntomas visibles y, por ende, no realizan los tratamientos necesarios para atenderlas.

Según nuestro relevamiento, algunas personas que asistieron a estas jornadas no habían realizado controles desde hacía muchos años e identificaron el riesgo en el que estaban, a partir de su participación.

Desde que comenzó este programa hasta la fecha de cierre de este reporte, lo realizamos en Córdoba, Salta, Mendoza, Mar del Plata, Pergamino, Rosario y Neuquén y participaron más de 1300 personas.

Dado el impacto de esta iniciativa, se prevé ampliar su alcance extendiéndose también a la niñez. Para lo que resta del 2023, está previsto visitar otros destinos por confirmar y en 2024 continuar haciéndolo en el resto del país con el objetivo de llegar a lugares más remotos.





## SABER RCP MARCA LA DIFERENCIA

La reanimación cardiopulmonar (RCP) es la técnica que se utiliza para asistir a una persona que sufre un paro cardiorrespiratorio repentino. Su función es restablecer la circulación sanguínea para oxigenar de manera inmediata los órganos vitales mientras se aguarda la llegada de la ayuda profesional. Por eso, actuar lo antes posible es clave: cuanto más rápido se comience con la RCP, es mucho más factible evitar daños irreversibles y que los riesgos se reduzcan al mínimo.

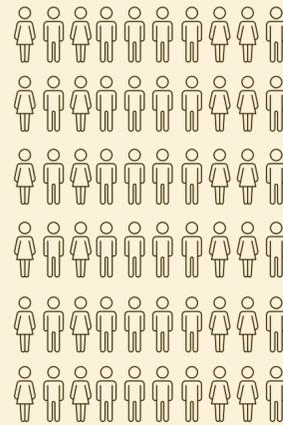
En Argentina, hay 40.000 casos de muertes repentinas al año y el 70% de ellas se produce fuera de los hospitales: en el hogar, en el trabajo, en clubes, en parques infantiles, en edificios públicos e incluso en la calle. Puede ocurrirle a personas que nunca hayan presentado antecedentes cardíacos, a cualquier edad y estar relacionado o no con la actividad física o el deporte.

Ante esta situación, cada persona en particular y la comunidad en general se convierten en protagonistas principales al momento de asistir a alguien ante un episodio de esta naturaleza, pero no siempre se cuenta con los conocimientos o con el equipamiento necesario para hacerlo.

Es por este motivo que desde OSDE consideramos fundamental que cada vez más personas conozcan esta simple técnica y puedan así ayudar frente a este tipo de situaciones imprevistas. En 2011, obtuvimos la certificación como Centro de Entrenamiento de RCP de la American Heart Association -una de las entidades más prestigiosas del mundo en la atención cardiovascular de emergencia- y, desde ese momento, comenzamos a brindar cursos y charlas para quienes integran OSDE y sus familias, nuestros socios y socias y las comunidades en las que estamos presentes.

NÚMEROS DESTACADOS

62.000



personas capacitadas en RCP y en el uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA) en todo el país. Desde el 2011 al 30 de abril de 2023

+ 47.000 participaron de forma presencial

15.000 participaron de charlas en formato online

Nuestro Centro de Entrenamiento

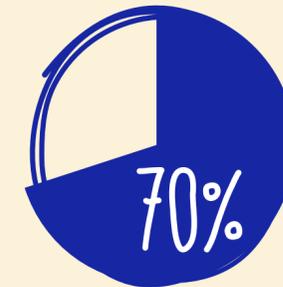
83 instructores de RCP en todo el país

99 DEAs instalados en nuestras oficina

83 de estos espacios son cardioprotegidos

Esto significa que son lugares que cuentan con un DEA ubicado estratégicamente a menos de 3 minutos de acceso desde cualquier punto del edificio y con personal entrenado para realizar las maniobras de RCP.

Además, desde el comienzo de esta iniciativa, más del 70% de los colaboradores tomaron el curso de RCP solo manos y las charlas online de RCP (RCP adultos, niños y lactantes, manejo del DEA y desobstrucción de la vía aérea).



Según la coyuntura y necesidades de cada público, desarrollamos distintos tipos de charlas, cursos y capacitaciones, entre ellas:

CURSOS RCP SOLO MANOS

Son campañas destinadas al entrenamiento masivo que brindan herramientas de atención en situaciones de paro cardíaco, utilización de DEA y desobstrucción de la vía aérea. Se entrega una constancia de participación.

CHARLAS VIRTUALES DE RCP

Surgieron como respuesta a la pandemia y sus contenidos son similares a los cursos RCP solo manos. Se realizan de forma online y se entrega una constancia de participación.

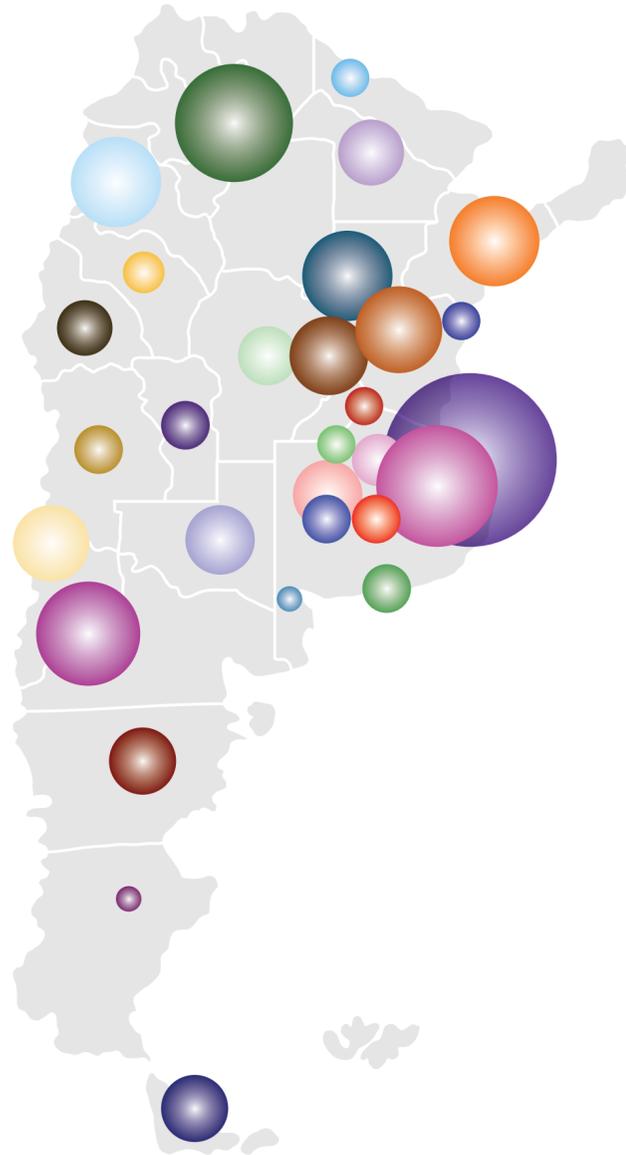
CURSO SALVACORAZONES DEA

Es una capacitación teórico práctica con evaluación final. Se extiende certificado de la American Heart Association, con validez internacional.

Durante el período de este reporte (1/5/2021 al 30/4/2023) se realizaron un total de 360 capacitaciones en más de 100 ciudades del país, que impactaron en 17.763 personas.

	EMPRESAS SOCIAS		COMUNIDAD		COLABORADORES	
	Cantidad de cursos	Cantidad de participantes	Cantidad de cursos	Cantidad de participantes	Cantidad de cursos	Cantidad de participantes
Solo manos	143	4864	50	2390	3	97
Virtuales	102	7102	43	2898	5	151
Salvacorazones DEA	5	94	4	95	5	72
<b>Totales</b>	<b>250</b>	<b>12060</b>	<b>97</b>	<b>5383</b>	<b>13</b>	<b>320</b>

En el siguiente mapa reflejamos la cantidad de cursos y participantes realizados en las distintas Filiales:



<b>FILIAL CATAMARCA</b> 8 cursos 789 participantes Catamarca	<b>FILIAL JUNIN</b> 15 cursos 590 participantes Junin, Ameghino, Gral Villegas, Chacabuco, Salto.	<b>FILIAL LOBOS</b> 18 cursos 1279 participantes Lobos, Navarro, Las Heras, Saladillo.	<b>FILIAL CHIVILCOY</b> 8 cursos 238 participantes Chivilcoy, Bragado, Lujan, Mercedes, General Rodriguez	<b>FILIAL METROPOLITANA</b> 88 cursos 4938 participantes Capital Federal, Gran Buenos Aires.	<b>FILIAL RÍO URUGUAY</b> 4 cursos 279 participantes Concordia	<b>FILIAL SANTA CRUZ</b> 1 cursos 30 participantes Río Gallegos
<b>FILIAL CÓRDOBA</b> 2 cursos 122 participantes Córdoba	<b>FILIAL LA PAMPA</b> 11 cursos 440 participantes Santa Rosa	<b>FILIAL CORRIENTES</b> 9 cursos 865 participantes Corrientes, Bella Vista, Mercedes, Goya Mocoetá, Santo Tomé, Paso de los Libres, Monte Caseros, Esquina, Curuzú Cuatí, Gobernador Virasoro	<b>FILIAL BAHÍA BLANCA</b> 1 curso 20 participantes Bahía Blanca	<b>FILIAL NORPATAGÓNICA</b> 34 cursos 1041 participantes Neuquén, Piedra del Aguila, Catriel, Cipolletti, General Roca, Villa Lago Mari Menuco, Rincón de los Sauces.	<b>FILIAL ROSARIO</b> 14 cursos 882 participantes Rosario, Armstrong, Villa Cañas, San Lorenzo	<b>FILIAL SANTA FE</b> 16 cursos 792 participantes Santa Fe, Rafaela, Esperanza
<b>FILIAL BARILOCHE</b> 9 cursos 549 participantes Bariloche, San Martin de los Andes	<b>FILIAL FORMOSA</b> 2 cursos 93 participantes Formosa	<b>FILIAL MAR DEL PLATA</b> 12 cursos 522 participantes Mar del Plata, Necochea, Balcarce, Pinamar, Villa Gesell, Miramar.	<b>FILIAL PARANÁ</b> 24 cursos 702 participantes Paraná, Victoria, Gualeguay, La Paz.	<b>FILIAL SALTA</b> 16 cursos 1120 participantes Salta, Cafayate, Olacapato.	<b>FILIAL TRELEW</b> 6 cursos 460 participantes Trelew, Puerto Madryn	<b>FILIAL TIERRA DEL FUEGO</b> 7 cursos 409 participantes Ushuaia, Río Grande
<b>FILIAL CHACO</b> 7 cursos 315 participantes Resistencia	<b>FILIAL LA PLATA</b> 2 cursos 45 participantes La Plata, Brandsen	<b>FILIAL BUENOS AIRES CENTRO</b> 9 cursos 289 participantes Tandil, Azul, Olavarria, Juarez, Laprida, Alvear, Tapalque.	<b>FILIAL MENDOZA</b> 21 cursos 425 participantes Mendoza, Los Árboles de Villegas, Tunuyán, Vista Flores, Tupungato, Agrelo.	<b>FILIAL PARANÁ</b> 24 cursos 702 participantes Paraná, Victoria, Gualeguay, La Paz.	<b>FILIAL SAN JUAN</b> 6 cursos 253 participantes San Juan	<b>FILIAL SAN LUIS</b> 3 cursos 100 participantes San Luis
<b>FILIAL CHIVILCOY</b> 8 cursos 238 participantes Chivilcoy, Bragado, Lujan, Mercedes, General Rodriguez	<b>FILIAL LA RIOJA</b> 3 cursos 80 participantes La Rioja			<b>FILIAL PERGAMINO</b> 4 cursos 96 participantes Pergamino, San Nicolás, Pérez Millán.		



En articulación con el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del GCBA y dentro del Programa Educativo de Fortalecimiento a la Comunidad de Fundación OSDE, en marzo de 2023 realizamos un curso de RCP solo manos en el Barrio P. Ricciardelli (que integra la ex Villa 1-11-14 y los conjuntos urbanos Bonorino I, Bonorino II, Bonorino III, Rivadavia I, Rivadavia II, Conjunto 2M, Conjunto 2N, Illia I e Illia II), al que asistieron 22 personas.

Además, en abril brindamos otro de estos cursos en el Barrio P. Zavaleta (ex Villa 21-24), en el que participaron 30 personas de la comunidad.

Estos fueron los primeros de una serie de capacitaciones previstas para realizar a lo largo del año en distintos barrios populares del AMBA.

### RCP EN EVENTOS MASIVOS

Junto al equipo de Marketing, nuestros instructores de RCP estuvieron presentes en maratones, ferias y actividades de alcance masivo. La propuesta consistió en la instalación de estaciones de RCP en las que las personas recibían una charla de aproximación y podrían poner en práctica las técnicas de reanimación y el uso del DEA en pocos minutos, con maniqués de adultos y lactantes. Al finalizar el recorrido, tenían a disposición un código QR para escanear a través de su celular, que les daba acceso a una página web con tutoriales, charlas online y la posibilidad de inscribirse para futuras capacitaciones de RCP.

+ 5.400

personas en total estuvieron presentes en estas charlas de aproximación.

Los principales eventos en los que participamos en el período reportado fueron:

- Maratón 21K Buenos Aires (agosto de 2022).
- Maratón Nordelta (octubre 2022).
- Actividad en la costanera de Puerto Madryn (octubre de 2022). Esta acción fue realizada en conjunto con el municipio e Instructores locales de RCP de Defensa Civil.
- Actividad en Costa Esmeralda (Costa Atlántica) en la temporada de verano 2023.
- Maratón de Pergamino (marzo de 2023).
- BIOFERIA, en el Hipódromo de Palermo, CABA (abril de 2023).



Maratón Nordelta



Actividad en la costanera de Puerto Madryn



BIOFERIA, en el Hipódromo de Palermo, CABA

Además, organizamos dos charlas especiales de RCP que se transmitieron por streaming mediante el canal oficial de Youtube de Fundación OSDE, en diciembre de 2021 y octubre de 2022. Las mismas obtuvieron 12.568 visualizaciones en total.

### PARA NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS

Durante este período, realizamos cinco charlas virtuales de RCP "Pequeños Gigantes", destinada a niños y niñas de 8 a 12 años. Las Filiales organizadoras fueron Lobos, Bariloche y Norpatagónica y asistieron un total de 582 personas.

Además, en Filial Metropolitana realizamos un curso de RCP presencial destinado a los hijos/as de quienes integran el Grupo OSDE, en el que participaron 67 chicos y chicas.

5

charlas virtuales de RCP "Pequeños Gigantes".

LOBOS, BARILOCHE Y NORPATAGÓNICA

fueron las filiales organizadoras.

582

personas asistieron en total.



## MES DEL MOVIMIENTO

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), 1 de cada 4 personas adultas no alcanza los niveles de actividad física recomendados y el 80% de los adolescentes del mundo presenta insuficiencias en este sentido.

En la actualidad existe una mayor conciencia de los impactos que genera en las personas a lo largo de toda su vida la falta de actividad física. Ya no solo se trata de reconocer las consecuencias corporales que tiene el sedentarismo, que sin duda son muchas y de gran importancia, sino también es fundamental tomar conciencia sobre cómo afecta el ánimo, genera dificultades en la socialización y entre otras cosas, por ejemplo, puede propiciar el consumo de alcohol.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), 1 de cada 4 personas adultas no alcanza los niveles de actividad física recomendados y el 80% de los adolescentes del mundo presenta insuficiencias en este sentido. Por su parte el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), en sintonía con estos indicadores, detectó a través de la 4º Encuesta Nacional de Factores de Riesgo

que en Argentina el 44% de los adultos y el 83,5% de los adolescentes no realizan la actividad física recomendada.

La problemática no puede tomarse a la ligera ya que, según la OMS, el riesgo de muerte en estos casos es entre un 20% a un 30% mayor en comparación con las personas que alcanzan un nivel suficiente de actividad física.

Por ello, como organización abocada a la salud desde hace más de 50 años no podemos estar ajenos y, desde el año 2021, propusimos al mes de noviembre como el “Mes del Movimiento”. Nuestro objetivo: motivar a la comunidad a ponerse en acción, adoptar la actividad física como un hábito sostenido en el tiempo y crear conciencia sobre la importancia de mantener hábitos saludables y así lo plasmamos en nuestro sitio web (Mente, cuerpo y espíritu: sensa-

ciones y beneficios de estar en movimiento | OSDE).

Elegimos este mes porque viene cargado de primavera y con temperaturas agradables, que junto a los días lindos nos entusiasman y nos motivan a movernos e incluir la actividad física en nuestra rutina.

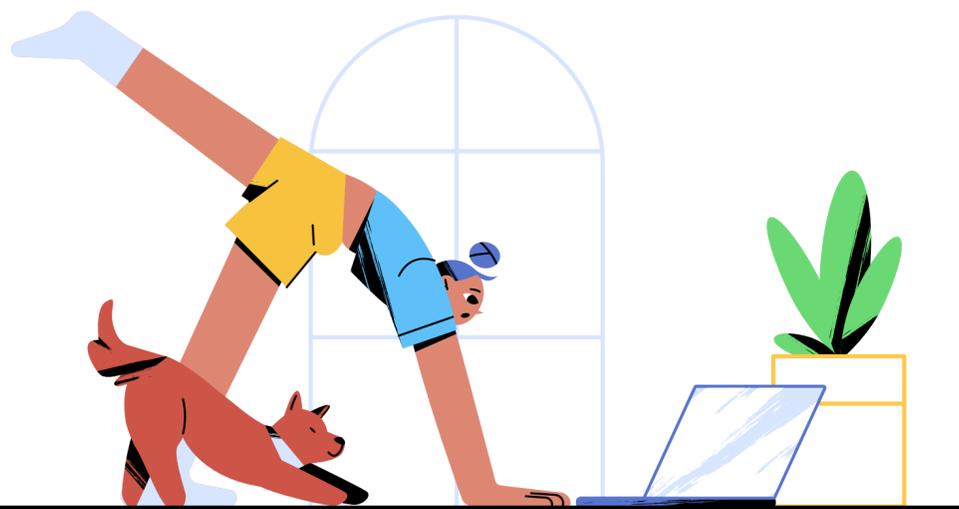
Con el objetivo de favorecer una mejora en el bienestar general de las personas, a partir de esta propuesta queremos contribuir, con:

- La prevención y gestión de enfermedades como el cáncer, la diabetes o los problemas cardiovasculares entre otros,
- La reducción de las afecciones anímicas como la depresión y ansiedad,
- Mejoras en el plano cognitivo como la concentración, el aprendizaje y el razonamiento.

- Además, un crecimiento y desarrollo saludable de jóvenes y adolescentes.

El año 2021 fue el comienzo de la vuelta a la normalidad y dejaba atrás el encierro permitiendo que el sedentarismo cediera mediante las paulatinas oportunidades que se iban abriendo. Al principio, con la opción de salir a correr para luego contar con la posibilidad de realizar actividad física recuperando los espacios que antes eran ocupados para ello.

En el año de lanzamiento de esta propuesta, enfocamos todos nuestros contenidos en una misma dirección: incentivar al público a ponerse activo y aumentar su energía mediante la información y motivación. Propusimos tomar 21 días de noviembre para adquirir ese hábito que tan bien hace a la salud y bienestar.



Realizamos para ello:

164

piezas de comunicación, clases en YouTube, desafíos en Instagram, información en nuestra [web](#) publicadas.

Y envío de información de interés a nuestros socios para incorporar hábitos saludables con los consejos de profesionales médicos y del deporte:



Rutinas de actividad física.



Pausas activas.



Alimentación, hidratación y deporte.



Ejercicios para prevenir lesiones.



SORTEOS

con premios que favorecen y apuntan a la práctica física como indumentaria deportiva, productos de Mizu, un pase SportClub, una orden de compra en MIR Fitness y un reloj inteligente Garmin para seguimiento de entrenamientos y parámetros de salud.

APP

Además, incluimos beneficios especiales en nuestra app MÁS OSDE.



Al año siguiente, en 2022, todo el contenido creado se enfocó del mismo modo en la actividad física y se compartió a través de nuestras redes sociales en sus distintos formatos. Además, en esta ocasión realizamos una clase aeróbica de 45 minutos abierta a la comunidad. Asistieron más de 340 personas (socias y no socias) personas no socias y 1.000 personas siguieron la clase en vivo. La actividad se acompañó con un stand para la protección solar y otro para la hidratación de quienes participaron.



¿Hacia dónde vamos cuando salimos a correr? Todo dependerá de la distancia, del lugar y de qué tan preparados estemos, pero no quedan dudas de que cada caminata, carrera o maratón tienen un mismo destino: el bienestar.

## CORRIENDO TAMBIÉN SE ALCANZA EL BIENESTAR

Todos escuchamos, principalmente después de la pandemia, hablar del bienestar como un concepto asociado a la buena salud. No es algo que hayamos inventado en OSDE, pero si es algo que promovemos de manera muy activa. Las organizaciones y empresas, sobre todo aquellas que nos dedicamos a la salud, ya no podemos limitarnos a atender los problemas sino que debemos trabajar para prevenir y evitarlos: somos agentes de cambio.

El running tiene muchos beneficios en la salud y en el bienestar: Estimula el cerebro e incrementa sus funciones cognitivas. Reduce el estrés y evita la depresión. Aumenta la producción de endorfinas que favorecen la sensación de bienestar, por lo que funciona como un antidepresivo natural. Nos ayuda a despejar la mente y a incrementar la confianza.

Esto nos motivó a seguir promoviendo la actividad física. Por eso, fuimos el principal sponsor de la Media maratón de Buenos Aires, la carrera más convocante de 2022: una experiencia que recorrió la Ciudad de Buenos Aires y en la que participaron 22 mil corredores, de los cuales el 60% no eran nuestros socios.

Durante la semana previa -en el marco de la ExpoRun, donde los corredores fueron a retirar el kit para la carrera- los asistentes pudieron realizar distintas actividades, como participar de talleres de RCP y cocina saludable, un espacio de activación física con ejercicios de reacción, agilidad, precisión y saltabilidad y Juegos de equilibrio para niños y adultos.

En Santiago del Estero acompañamos la realización de varias carreras, entre ellas la Ultra Maratón Internacional Termas de Río Hondo (en sus ediciones diurna y nocturna) a las que asistieron aproximadamente 500 personas.

En Comodoro Rivadavia participamos de la organización de las Carreras de la Mujer (2022 y 2023, con 900 participantes cada una), de dos ediciones de la

carrera KM al Marques (600 corredores entre ambas), y de la 3° Edición Corrida Solidaria María Auxiliadora en beneficio de la terapia Pediátrica Hospital Regional. Entre todas las carreras se convocaron a casi 3900 corredores.

El Cruce de Tandilia 2022 contó con nuestro apoyo, al igual que en sus diez ediciones anteriores. Más de 2000 participantes se reunieron para una de las carreras más tradicionales de la Argentina, que se realiza en uno de los escenarios naturales más hermosos de nuestro país.

Además, en Mar del Plata participamos como sponsor de la Media Maratón que se llevó a cabo en Noviembre del año 2022. En las inmediaciones de la carrera, instalamos un domo para colaboradores y también un espacio preparado para difundir y practicar la técnica de RCP junto a nuestros instructores certificados.

Por último acompañamos al Centro Conín, que desde 1993 lucha contra la desnutrición infantil, en las carreras Conín Corre Junín, Maratón Corín Barranqueras y Conín Corre La Plata.

También fuimos parte de las siguientes carreras:



#MaratónAllende - Córdoba 2022



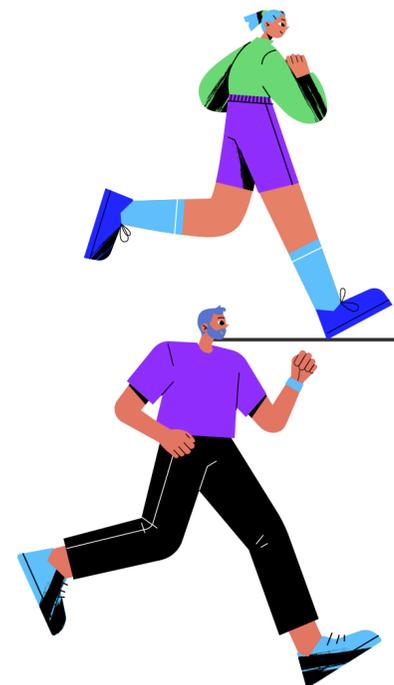
Maratón 21K - Buenos Aires 2022



Medio Maratón - Mar del Plata 2022



Carrera 20° Aniversario UNNOA - Junín, Pcia. de BA



2021

Correcaminata LoveRun (Mar del Plata)



2022

- OSDE Ultra Trail Run (Río Cuarto)
- Carrera Huellas del Paraná (Misiones)
- Maratón Diario La Capital (Rosario)
- Maratón del Sanatorio Allende (Córdoba)
- Maratón 8k en General Rodríguez (Chivilcoy)
- Maratón Reyes (Trenque Lauquen)
- Carrera nocturna Desafiando la Oscuridad (Junín)



2023

- Maratón Convivencia Casa Garrahan (Chaco)
- Maratón Solidaria (Córdoba)
- Maratón Puente Rosario Victoria (Rosario)
- Maratón de Concientización del Cáncer de Mama (Chivilcoy)
- Villegas Adventure (Junín)
- Carrera por el 20° Aniversario de la UNNOBA (Junín)
- Ultra Maratón Madre de Ciudades (Santiago del Estero)
- Carrera "Entre dos escolleras" (Mar del Plata)
- Maratón Cross de la Mujer (Trelew)
- Ultra Trail Alpha x2 (Río Cuarto)
- 10k Maratón Nocturna (Pergamino)
- Maratón "La Liga Corre" (Chivilcoy)
- Maratón Knight Piésold (Mendoza)



Maratón Acuática 2022 - Junín, Pcia. de BA

# COSTA ESMERALDA SE SUMÓ A LAS PROPUESTAS SALUDABLES



Como mencionamos a lo largo de este reporte, el concepto de salud se encuentra en una constante evolución y es por eso que actualmente lo asumimos como el estado general de bienestar conformado por las dimensiones física, emocional y espiritual.

Aprovechando la llegada del verano 2023, quisimos estar presentes en los balnearios de Buenos Aires de una manera diferente y en sintonía con esta concepción. Por ello, decidimos realizar una serie de actividades en Costa Esmeralda pensadas para promover el bienestar.

La alimentación, el ejercicio, el descanso y el equilibrio interior, son un conjunto de hábitos que contribuyen con una vida sana, por lo que nos propusimos



Dafne Schilling dictó una clase de yoga en el espacio OSDE.

realizar distintas jornadas con personas expertas sobre esas temáticas.

Desde la prevención, definimos puntos de entrega de botellas de agua mineral y protector solar para reforzar la importancia del cuidado físico durante la época más calurosa del año, fomentar la buena hidratación y el cuidado del sol. Además, quisimos transmitir los beneficios de estar en movimiento y por eso organizamos equipos de running team con profesores, junto a clases de yoga y de zumba en la playa.

En este marco, desarrollamos un encuentro junto al mar con Dafne Schilling, una abanderada del yoga y el bienestar emocional en el que se sumaron más de 200 personas.

También realizamos una clínica de hockey y una charla con la leona Delfina Merino y el león Matías Paredes (ambos medallistas olímpicos) en la Ciudad Deportiva sobre la importancia del esfuerzo, el movimiento y el trabajo en equipo, no solo para el deporte, sino para distintos momentos en la vida. FOTOS

Además, junto a estas acciones, con nuestro equipo de Urgencias propusimos una zona de enseñanza y práctica de reanimación cardiopulmonar (RCP) para todas las edades.



# SUMAR SALUD DESDE EL CONOCIMIENTO

A lo largo de estos años realizamos diversas acciones con la intención de promover hábitos saludables, una vida sana y la toma de conciencia sobre la importancia del cuidado de nuestra salud. Por ello, en el período de este reporte organizamos actividades que apuntan a brindar información y momentos de reflexión sobre todos estos aspectos vinculados al cuidado de la salud y, en definitiva, la búsqueda del bienestar.

## HACIA EL FIN DE LA PANDEMIA

El 2021 trajo el comienzo del fin de la pandemia y junto a Fundación OSDE, acompañamos también esta etapa con información sobre cuidados, prevención y vacunación.

Entre mayo y septiembre de ese año, realizamos una serie de charlas abier-

tas a la comunidad a través del canal de YouTube de Fundación OSDE organizadas por la Filial Metropolitana, donde pudimos contar con destacados expositores: Ángela Gentile, Pablo Bonvehí, Tomás Orduna, Jorge Geffner, Eduardo López y Mariano Duarte.

Entre estas charlas, cabe destacar la de Mónica Rodríguez quien habló de su vocación y experiencia como enfermera en un camino lleno de desafíos; entre ellos, la Guerra de Malvinas y la pandemia de COVID-19. Allí, en un diálogo ameno con el Dr. Miguel Blanco, médico pediatra y veterano de la Guerra de Malvinas, Mónica nos brindó un espacio para aprender, reflexionar y conmemorar el Día Internacional de la Enfermería.

Al cierre de este reporte, estos streamings fueron visualizados en 20.100 oportunidades.

## CONOCER PARA PREVENIR

Tomar medidas que nos permitan evitar el posible daño a nuestra salud puede ser simple, pero el desconocimiento en muchos casos es una traba para lograrlo.

Durante los años 2021 y 2022, continuamos junto a Fundación OSDE brindando a la comunidad en general información, sugerencias e ideas que nos permitan tomar las precauciones necesarias para mejorar o preservar nuestra salud, de la mano de personas expertas.

En el transcurso de estos dos años pudimos acercar temas como cáncer de piel, de próstata, de esófago, infecciones de transmisión sexual, adicciones, salud masculina, higiene de manos, cuidado bucal, ACV, control de enfermedades contagiosas y cuidado del co-

razón. Estas charlas las realizamos a través de especialistas como María José Pelli, Sandra Magirena, Héctor Pérez, Ricardo Kirchuk, Carlos Damin, Hong I Wu, Rosana Gogorza, Mercedes Dabat, Andrés Humphreys, María Elisa Moltoni, Alejandra Tortarolo, Jorge Tartaglione, Luis Caro, Juan Manuel Serini, Julia Ismael, Juan José Cirio, Paula Carrizo, Lorena Bracamonte, Julio González Montaner y Daniel Martínez.

Por su parte, distintas Filiales en diversos puntos del país realizaron encuentros con el mismo objetivo abordando temas como las enfermedades de alto impacto social, la vida sana y los primeros auxilios. Además, se realizaron otros en donde se plantearon aspectos relacionados con la salud mental y emocional con charlas que plantean el mindfulness, el manejo del estrés y la inteligencia emocional, entre otros. Las Filiales organizadoras de estas charlas presenciales fueron: Lobos, Pergamino, Salta, Corrientes y Buenos Aires Centro, con un total de 2.275 participantes.

**20.300**  
veces fue visualizado este contenido al cierre de este período.





### CONTRIBUYENDO AL BIENESTAR

Además de conversar sobre algunas de las enfermedades más comunes junto a las formas de detectarlas y prevenirlas, realizamos charlas que brindan recursos e información o permiten la reflexión y la toma de conciencia sobre algunos temas importantes en la vida. Tal es el caso de “Bienestar y calidad de vida”, una charla en la que Rosana Gogorza, nos llevó a reflexionar sobre el desafío de conseguir un equilibrio y una coherencia en nuestras vidas que nos permitan disfrutar de cada espacio que habitamos. La propuesta: emprender el camino del desarrollo de nuestra conciencia, atender nuestra ceguera sensitiva y cognitiva y empezar a observar aquello que nunca supimos que se podía observar.

Del mismo modo, en el mes de la niñez de 2022 pudimos asistir a la charla “Los 1000 primeros días del bebé”, una etapa decisiva para el resto de su vida. En esa oportunidad, el Dr. Mariano Allende junto a Soledad Ayail conversaron sobre las mejores prácticas y los principales

cuidados durante esta etapa tan significativa para su desarrollo. Asimismo, organizamos la charla “Abrazando las luces y las sombras de la lactancia”, con la Dra. María Lucrecia Parreño.

Por su parte, en las Filiales La Plata, Junín y La Rioja organizamos encuentros para futuras mamás y papás en los que participaron 150 socios y socias. Allí abordamos temáticas vinculadas a la lactancia, la mapaternidad, los cuidados y los controles de salud necesarios para el bebé.

Conscientes de la relación directa entre bienestar y movimiento, además realizamos dos charlas enfocadas en la actividad física. En mayo de 2022, “Desafíos. consejos de una campeona olímpica”, un mano a mano con Paula Pareto para hablar sobre su carrera deportiva, su presente como médica y la mejor manera de encarar los desafíos: consejos de una campeona olímpica. Durante el mes de septiembre de 2022 asistimos a “Correr: una forma de vivir”, una charla enfocada en esta actividad que, además de ser un hábito saludable, despierta gran pa-

sión. En una entrevista con Oscar “Indio” Cortínez, nos adentramos en este mundo y recibimos consejos tanto para quienes recién se iniciaron en esta práctica como para aquellos que ya la dominan.

Por su parte, la Filial de Lobos realizó una charla en la comunidad de Rauch sobre “La práctica de actividad física de manera segura” organizada junto al área de Atención Primaria de la Salud del Sistema Municipal de Salud, Círculo Médico de Rauch y CEF N°111. En ella la Dra. Mercedes Dabat respondió cómo y cuándo comenzar una actividad, cuáles son las principales recomendaciones y en qué consisten una apropiada alimentación e hidratación y un correcto descanso.

### EN LAS ESCUELAS

En el período reportado también acercamos diversas temáticas vinculadas a la salud y realizamos actividades en las escuelas de las comunidades en las que estamos presentes. Las más destacadas fueron:

- Cursos de RCP solo manos y charlas online para chicos y chicas de entre 8 y 12 años (Filial Norpatagónica, Bariloche, Lobos y San Juan), en las que participaron 531 estudiantes.
- Encuentros sobre “Relaciones tóxicas en la adolescencia”, en la Filial Corrientes. Asistieron más de 700 alumnos y alumnas de dos escuelas secundarias.
- Jornadas y control de salud bucal para escuelas primarias en las Filiales de Trelew y Salta, que alcanzaron a 380 chicos.
- Charla transmitida por streaming desde el canal de Youtube de Fundación OSDE, sobre las emociones en los adolescentes, organizada por la Filial Norpatagónica.
- Capacitación en primeros auxilios, desarrollada por la Filial Salta y dirigida a 45 docentes.

## CUIDAR DE FORMA INTEGRAL

Con nuestras empresas socias realizamos varias actividades gratuitas con la intención de promover la salud de sus colaboradores y prevenir enfermedades evitables.

Invitamos a quienes las integran a aprender a cuidarse de forma activa, desarrollar nuevas habilidades y sacar lo mejor de sí a través de diversas charlas que abordan distintos aspectos. Los principales ejes temáticos de las charlas que ponemos a disposición son::



### NOS CUIDAMOS ENTRE TODOS

- RCP.
- Primeros auxilios.
- Seguridad alimentaria: prevención de enfermedades por alimentos.



### NOS ARMONIZAMOS Y POTENCIAMOS

- Mindfulness y estrés.
- Mindfulness y ansiedad.
- Liderazgo personal.
- Comunicaciones efectivas.
- Motivación.
- Primeros auxilios emocionales.
- Liderazgo consciente.
- Date un respiro: aprendiendo a cultivar claridad mental y sabiduría emocional con Mindfulness.



### NOS PROTEGEMOS

- Pausa activa: elegí recargar energía.
- Cuidados de la postura.



### NOS NUTRIMOS EN FORMA CONSCIENTE

- Alimentación saludable.
- Lectura de etiquetas, ¿a qué debo prestar atención?
- Herramientas nutricionales útiles para el día a día.



### NOS MOVEMOS PARA ESTAR BIEN

- Actividad física: elegí moverte bien.



### NOS ADMINISTRAMOS

- Educación financiera para decidir.
- Claves para cumplir tus metas financieras.

Además de encuentros sobre temas de salud específicos como:

- Prevención del cáncer de mama.
- Salud integral de la mujer.
- Salud integral masculina.
- Tabaquismo.
- Cuidados para un corazón sano.
- Adicciones.
- Trastornos de ansiedad.



En el período reportado realizamos

296 charlas (en formato presencial y virtual)  
15.591

personas participaron de nuestras empresas socias.

Los/as principales profesionales que disertaron fueron: Érica Pitaro Hoffman, Julieta Caminetsky, Mariana Páez, Mercedes Dabat, Paula Dal Din, Rosana Gogorza, Sebastián Alonso, Valeria Diamant e Yvonne Jaureguiualzo.

Se desarrollaron en las siguientes Filiales: Metropolitana (mayoritariamente), Trelew, Tierra del Fuego, Santa Fe, Salta, San Juan, Bahía Blanca, Pergamino, La Pampa, Rosario, Río Uruguay, Norpatagónica, Buenos Aires Centro, Catamarca, Chivilcoy, Chaco, Corrientes, Córdoba, Comodoro Rivadavia, Del Paraná, Junín, Tucumán, La Plata, Mar del Plata y Mendoza.

**OTRAS CAMPAÑAS VINCULADAS A LA SALUD Y LA PREVENCIÓN EN EMPRESAS SOCIAS**



**Vacunación antigripal**

En las Filiales San Juan, Buenos Aires Centro, Santiago del Estero, Catamarca, Lobos, Trelew, Pergamino, La Rioja y Tucumán, brindamos las vacunas antigripales para 14.131 colaboradores.

**14.131**  
colaboradores vacunados



**Campañas de donación de sangre**

En la Filial Metropolitana, junto a dos empresas socias, organizamos dentro de sus propias instalaciones dos jornadas de donación voluntaria de sangre. En total, se sumaron 55 donantes.

**55**  
donantes en total



**Check- up y consultas médicas in-company**

En la Filial Pergamino, realizamos 8 check-up médicos para 794 colaboradores. En la Filial Metropolitana, realizamos dos controles médicos de oftalmología y dermatología dentro de una empresa socia, a los que asistieron 44 personas.

**838**  
colaboradores con chequeos médicos

## NUESTRO APORTE AL DESARROLLO



## FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTAMOS PRESENTES





# CREANDO CONDICIONES DE BIENESTAR

El cambio de cosmovisión sobre la salud y su integralidad que mencionamos en varias oportunidades a lo largo de este reporte nos lleva a pensar la propuesta de bienestar, que es parte de nuestro propósito, hacia todos los públicos con los que interactuamos.

Entendemos al bienestar en su sentido más amplio y consideramos que la salud física y mental se alimenta a través del propio crecimiento y desarrollo como persona. Por ello, en este apartado, repasaremos las diversas acciones que realizamos con el objetivo de generar riqueza en las comunidades en las que estamos presentes a través de acciones concretas que nos permiten aportar a la creación de condiciones para este bienestar.

# LA EDUCACIÓN FORTALECE EL PRESENTE Y CONSTRUYE EL FUTURO



Dentro de nuestro eje “Fortalecimiento de las comunidades en las que operamos”, creemos que es clave comprometernos en acciones tendientes a contribuir con el desarrollo e inclusión de las personas que se encuentran en nuestro territorio y creemos que la educación es un gran vehículo para ello.

En nuestro país existe una marcada disparidad en el grado de ocupación laboral entre los y las jóvenes. La tasa de desocupación en jóvenes de entre 18 y 29 años era tres veces mayor (21,2%) que en el promedio poblacional <sup>(1)</sup>. Por su parte, la tasa de inactividad para la franja etaria de jóvenes de 19 a 29 años en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires asciende a 31,2% <sup>(2)</sup>.

(1) De acuerdo con los datos de la Encuesta Permanente de Hogares del tercer trimestre de 2022, que realiza el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC),

(2) Según el informe de la Dirección General de Estadísticas y Censos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

En este contexto, nos pareció oportuno y necesario, desde nuestro rol como actor social, sumarnos en 2022 junto al Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires en las “Actividades de aproximación al mundo del trabajo” (ACAP). Se trata de una iniciativa diseñada para que estudiantes secundarios de 5º año de escuelas públicas y privadas puedan tomar sus decisiones de carrera con mayor información y acompañamiento. A través de ella, pueden enriquecer y fortalecer sus conocimientos y competencias, adquiridos a lo largo de su trayecto escolar, a través de diferentes experiencias de aprendizaje significativo en contextos reales.

Para participar, nuestra organización realizó una propuesta pedagógica, validada con la referente del Ministerio de Educación del GCBA, que se imple-

mentó en la Escuela Media 3, Distrito 4, del barrio de La Boca. En ella se incluyeron 16 jornadas organizadas en módulos con diferentes contenidos, especialmente diseñados, pensando en las herramientas que podrían incorporar las y los jóvenes al momento de insertarse al mercado laboral.

Entre todos los objetivos planteados hay dos que podríamos mencionar. Por un lado, nos propusimos que los alumnos y alumnas participen de la co-construcción de la experiencia a través de acuerdos y compromisos mutuos que se establecieron al inicio del curso y se revalidaron a lo largo del mismo. Por otro lado, permitir que las diversas áreas de nuestra organización involucradas en el desarrollo de esta iniciativa participen de manera activa y se vean enriquecidas por el paso por esta experiencia.

Ambas ediciones, 2022 y 2023, se gestaron con una mirada integral e interdisciplinaria, las diversas personas de los equipos que participaron dedicaron tiempo, compromiso y creatividad para que la experiencia resultase de valor para las y los estudiantes que participaron.

La clave del éxito fue, sin lugar a dudas, el trabajo colaborativo entre los sectores que estuvieron presentes. Generamos para cada edición encuentros de planificación, revisión y optimización de cada una de las actividades, sumando la mirada y devolución que obtuvimos de los/as alumnos/as.

Los principales temas abordados fueron: Compliance, protocolo interno de violencia de género, actividades de Fundación OSDE, visita al Espacio de arte, sustentabilidad, arquitectura sustentable y recorrida por el edificio corporativo bajo normas LEED, seguridad de la información, tecnología, marketing,

comercial, el trabajo con socios y prestadores, la gestión administrativa, práctica de campo en Centro de Atención Telefónica (CAT) y Centro de Atención Digital (CAD), práctica en simulación en el CAT / CAD, urgencias, curso de Reanimación Cardiopulmonar (RCP), proceso de selección (armado de CV y simulación de entrevista laboral) e Instancias de búsqueda (Linkedin, plataformas para búsquedas laborales, marca personal)

Durante el año 2022, desarrollamos la primera edición de las ACAP entre los meses de agosto y octubre, en la que contamos con 31 estudiantes de 5to 1° turno tarde (TT) de la Escuela de Enseñanza Media n° 3 del Distrito Escolar 4 en La Boca (EENM 3 DE4).

En el 2023 redoblamos la apuesta y nos comprometimos a acompañar durante los meses de marzo a octubre a 116 estudiantes de cuatro divisiones de la misma escuela del año anterior. Al cierre de este reporte dimos inicio al acompañamiento de 29 alumnos y alumnas de 5to 1° TT.

**Durante la experiencia recibimos muchos comentarios y testimonios que reflejan el sentir y la valoración de las chicas y chicos que participaron de esta experiencia. Compartimos algunos de ellos:**

Como resultado del relevamiento realizado a los chicos y las chicas que participaron, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Aprendieron a trabajar en equipo.
- Adquirieron nuevas habilidades de lenguaje.
- Lograron mejorar el vínculo entre ellos como grupo.
- Adquirieron nuevas herramientas para presentarse en una entrevista de trabajo.
- Ampliaron su grado de interés por diversas áreas de trabajo que antes no conocían.
- Lograron fortalecer la confianza en ellos mismos.
- Comprendieron que el respeto es fundamental para generar vínculos y ambientes sanos y crear un buen clima laboral.
- Lograron vivenciar lo que es la atención telefónica al socio de OSDE, derribando miedos y barreras.
- Valoraron la relación de cercanía entre líderes y asesores.
- Reconocieron cuán central y esencial es para OSDE brindar calidad con calidez en la atención.

“Nosotros venimos a estas prácticas en OSDE muy entusiasmados porque ya estamos en último año de la secundaria y esto nos sirve para un futuro. Aprender todos los temas, ver cómo se manejan en un ambiente laboral y poder darnos cuenta de qué nos gusta o qué queremos estudiar”.

“En este espacio nos pudimos sentir escuchados y cómodos. También cabe resaltar la amabilidad con la que nos recibieron. Este es un lugar de prácticas diferente a las demás. También lo que podemos notar es el ambiente que hay entre nosotros, es diferente al del cole”.

**Al consultarles qué era lo valoraban más de esta experiencia, respondieron:**

- “La amabilidad”.
- “El trabajo en equipo y las decisiones importantes en el trabajo”.
- “En cada una de las jornadas hubo información valiosa que nos marcó y enseñó bastante. A mí me gustó mucho sustentabilidad y el CAT ya que nos enseñaron sus valores y siento que mantienen los mismos que yo”.
- “Muchas cosas, tanto en lo personal como en lo laboral, me encantó la forma en que trabajan en OSDE”.





Recorrido por las oficinas del edificio LEED de Parque Patricios



Visita a la terraza verde de nuestro edificio LEED

### ARTICULACIÓN PÚBLICO- PRIVADA

Nuestra organización fue seleccionada junto con otras dos entidades que participaron en las ACAP 2022 para exponer nuestra experiencia y motivar a otras empresas a que se sumen a esta iniciativa. El acto fue convocado el 13/3/2023 por el Lic. Manuel Vidal, Jefe de Gabinete del Ministerio de Educación del GCBA. Allí recibimos su reconocimiento público por la calidad, el compromiso y la entrega de nuestra Organización en este proyecto, destacando que nos sumamos a sus iniciativas público/privada con dedicación y sensibilidad social.

### IMPACTO EN LA COMUNIDAD

Por otra parte, gracias al estrecho vínculo creado con los chicos y las chicas de la edición 2022, fuimos la única empresa invitada por sus participantes a estar presentes y dirigirles unas palabras en el acto de fin de año junto con la comunidad educativa y las familias.

Logramos consolidar una experiencia integral en la que las y los jóvenes se

llevaron herramientas concretas para su futuro laboral y, asimismo, habilidades puestas en juego en una práctica laboral desarrollada en entornos simulados.

En el espacio de devolución de la experiencia, junto al equipo directivo de la escuela participante, planteamos temas relacionados con bullying, género, comunicación, sustentabilidad, trabajo en equipo, entre otros, con el fin de que fuesen tenidos en cuenta en el acompañamiento de los próximos grupos de 5to año.

### IMPACTO AL INTERIOR DE OSDE

Posibilitó la vivencia colectiva del valor organizacional “Cooperación Social” y se reforzó el sentido de ser parte de OSDE, como una Organización que se compromete socialmente y promueve un espíritu de inclusión.

Líderes de distintas áreas nos solicitaron sumar, en la edición de 2023, a más colaboradores/as para que vivencien esta experiencia tan valorada por quienes participaron el año anterior.

Durante estos dos años que abarca nuestro reporte, las Filiales de Chaco, Córdoba y La Rioja, realizaron pasantías en sus oficinas en alianza con el Colegio Integral Dr. Carlos P. Lopez Piacentini de la ciudad de Resistencia, la Fundación Córdoba Mejora junto al Gobierno de Córdoba y la Universidad Nacional de La Rioja.

## MUCHO MÁS QUE UN “ESPACIO...”

En OSDE consideramos que la educación resulta una herramienta clave para el crecimiento de la sociedad. Es por ese motivo que desde Fundación OSDE, tenemos como objetivo que nuestros Espacios de Arte de los distintos puntos del país, contribuyan con este propósito.

El Espacio de la Filial Metropolitana, además de poder visitarse de manera libre y gratuita, cuenta con un programa educativo de visitas para estudiantes de nivel primario, secundario, terciario y universitario así como también de grupos de docentes y adultos mayores. El objetivo es que en estos recorridos guiados, los participantes puedan animarse a intercambiar ideas, experiencias, percepciones y emociones.



Exposición (h)uso del mundo en el Espacio de Arte.

### En el período reportado tuvimos:

120  
visitas guiadas

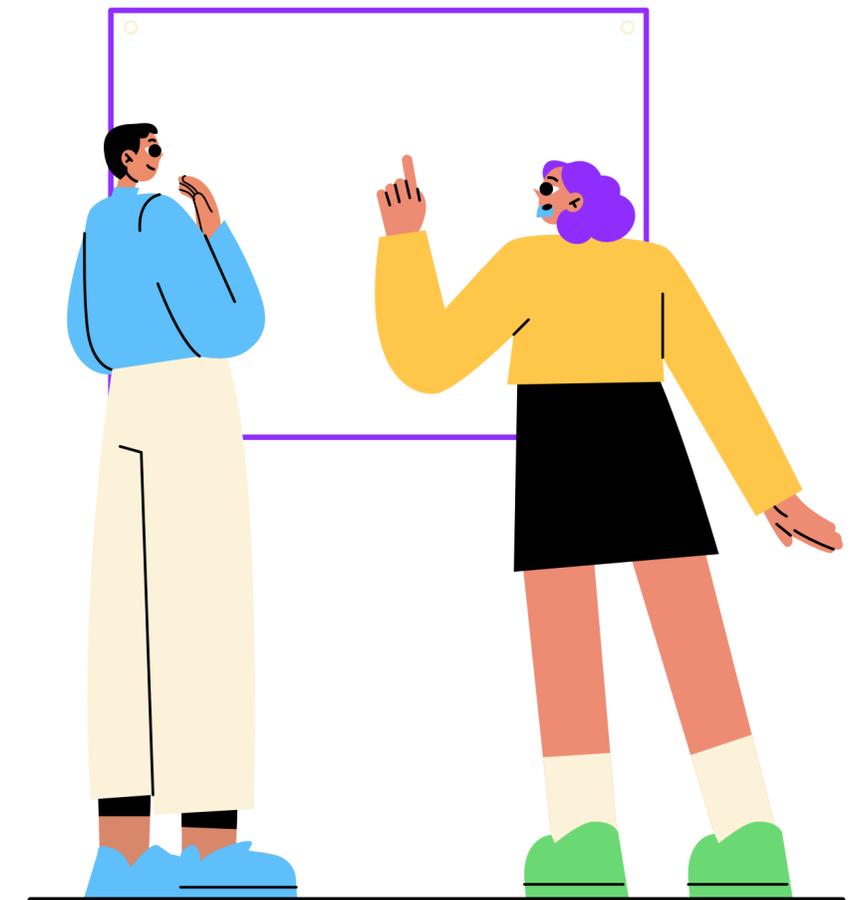
6  
exposiciones

1.890

personas se sumaron a diversas actividades y talleres, tanto virtuales como presenciales

3.115  
personas participaron

6.490  
personas las visitaron





## ACOMPañANDO A LA COMUNIDAD MÉDICA

Somos plenamente conscientes de la relevancia que tiene la comunidad médica en la sociedad, por eso buscamos contribuir con la formación continua de los profesionales de la salud, sean o no nuestros prestadores. Con este objetivo, a través de Fundación OSDE, organizamos todos los años charlas, jornadas y actualizaciones médicas que abarcan diversas áreas de interés.

Tanto en el año 2021 como en el 2022, desde la Filial Metropolitana, transmitimos mediante el canal de Youtube, actualizaciones odontológicas compuestas por tres módulos. Al cierre del reporte, estas capacitaciones en su conjunto fueron visualizadas más de 4.100 veces.

En el año 2022 realizamos actualizaciones sobre cáncer de mama, cáncer de colon, esófago de barret y cáncer de esófago, y buenas prácticas clínicas en patología del tracto genital inferior. Además, brindamos una charla so-

bre optimización del tratamiento para acelerar el control de enfermedades contagiosas.

En el período que este reporte contempla llevamos a cabo en la Filial Norpatagónica, dos jornadas sobre internación pediátrica para equipos de salud, dos encuentros sobre internación domiciliaria, una jornada de enfermería y una charla sobre el Síndrome de Burnout destinada a personas de los servicios de emergencias. Participaron en estas acciones cerca de 600 personas.

Por otra parte, en la Filial Santiago del Estero colaboramos en la realización de la XVI Jornada sobre Cardiología y I° de Enfermería, junto con el Ministerio de Salud de la Provincia y la Sociedad de Cardiología de Santiago del Estero.



## EL RESCATISMO, UNA ACTIVIDAD CLAVE QUE SALVA VIDAS

Son múltiples las situaciones que, como sociedad, nos pueden enfrentar a eventos donde la vida de muchas personas se pone en riesgo. Tanto la imprudencia como la negligencia humana, las fuerzas de la naturaleza fuera de nuestro control o las relacionadas con el cambio climático, producen siniestros que requieren de la planificación, el conocimiento y los recursos para la atención de la emergencia y el desastre. Por ello, la prevención y la gestión integral de riesgos son actualmente pilares fundamentales en el campo de la seguridad.

En la zona patagónica de nuestro país se pueden producir diversos eventos que presentan este riesgo. Algunos de ellos son: erupciones volcánicas, desli-

zamientos de tierra, sismos, terremotos, derrumbes, avalanchas, incendios forestales e inundaciones, siendo estos dos últimos los más frecuentes. Por ello, es vital contar en la comunidad con personas formadas, que a partir de su compromiso con la vida, su valor y sus sólidos conocimientos profesionales puedan realizar un análisis preciso de la situación, solicitar la asistencia de equipos de rescate especializados y, en la medida de lo posible, iniciar el rescate de las personas afectadas, apartándolas de la situación que originó la emergencia o preservándolas con vida hasta que reciban la asistencia médica correspondiente.

En la Filial Norpatagónica sintieron que desde OSDE teníamos la oportunidad

de ser un actor relevante en estos escenarios, actuando como un ciudadano corporativo que a partir de su rol, se pone al servicio de su comunidad y asume su compromiso social, aportando a la protección civil provincial.

Así fue como mediante la UNC (Universidad Nacional de Córdoba) y la Fundación GEER, con quienes desarrollamos en Neuquén varias capacitaciones y talleres para nuestros operadores de Urgencias y otros servicios de emergencias de nuestra región, nos pusimos en contacto con "Los Topos" <sup>(1)</sup>. Se trata de una entidad civil sin fines de lucro

(1) Brigada de Rescate Internacional Topos A.C. es un grupo reconocido por la O.N.U. a través de la UNGC (United Nation Global Compact)

de México nacida en 1985, cuyos integrantes son socorristas, en su mayoría bomberos y participan en distintos lugares del mundo llevando a cabo operaciones de búsquedas y rescates de personas atrapadas en estructuras colapsadas, evacuaciones, señalización y acceso con herramientas a lugares difíciles y riesgosos.

Durante gran parte del año 2022 nuestro referente de operadores de urgencias - Región Patagónica, Ivan Vejar, actuó como nexo para vincular a estas dos instituciones de Córdoba con la Federación de Bomberos Voluntarios de Neuquén y el Cuartel de Bomberos de Centenario, con quien nos une un vínculo desde hace varios años a través de la

Filial Norpatagónica. Entre otros puntos de contacto con estas entidades Víctor Arroyo y Viviana Sapuri, dos colaboradores y operadores de la Mesa Operativa Urgencias de la Filial, son bomberos voluntarios e integran dicho cuartel. Asimismo, Iván oficia de asesor y colaborador permanente del mismo cuartel.

De esta manera, a partir del liderazgo de Patricio Alvarez (Jefe del cuartel Bomberos Centenario) y el compromiso de nuestra Filial, durante los días 18, 19 y 20 de noviembre se dictó en el auditorio de OSDE, de la mano de “Los Topos” un Curso Internacional de Operaciones en Catástrofes, Desastres Naturales y BREC (Búsqueda y Rescate en Estructuras Colapsadas) Nivel 2, ya que el Nivel 1 lo habían dictado por ellos tiempo atrás en Sierra Grande, Río Negro.

El entrenamiento en rescatismo se centra en impartir sólidos conocimientos y procedimientos profesionales en seguridad frente a desastres, considerando

tanto aspectos físicos como psicológicos necesarios para abordar la responsabilidad de liderar, ejecutar o asesorar en situaciones de emergencia y desastre.

El programa de formación, abierto y gratuito, proporcionó a quienes participaron una certificación de alcance internacional que les habilita para colaborar en situaciones de desastre natural junto a los bomberos, ya sea en su lugar de origen o en cualquier otro lugar donde puedan ser requeridos.

Al evento asistieron unas 80 personas, voluntarios, enfermeros e ingenieros de Argentina, Chile y México que forman parte de las siguientes instituciones:

- Defensa Civil Provincia del Neuquén
- Protección Civil de la Municipalidad de Cipolletti
- Federación Neuquén Bomberos Voluntarios
- Bomberos Voluntarios de Jujuy
- Bomberos Voluntarios de Sierra Grande (Río Negro)

- Bomberos Voluntarios de Córdoba
- Bomberos de Chile
- Rescatistas Voluntarios

La capacitación se dividió en dos jornadas en las que recibieron el contenido teórico en el cuartel de Centenario y luego realizaron la práctica en la zona de chacras cercana.



De derecha a izquierda: Mariano Junco (líder de Los Topos de Argentina), Manuel Ramirez (Los Topos de México), Luis Alberto Gutierrez (líder de Los Topos de México), Pedro Coria (Los Topos de Argentina), Marcelo Aragón (Los Topos de Argentina), Andy Garaygorta (OSDE), Alejandro Mendez (Sublíder Los Topos de México), Patricio Alvarez (líder del Cuartel de Bomberos de Centenario) e Iván Véjar (OSDE).



Al ser una organización de más de 50 años, dedicada a atender el amplio abanico de necesidades vinculadas con la salud, sabemos cuán importante es contar con el conocimiento y la habilidad necesarias para manejar adecuadamente una situación de emergencia y brindar de manera apropiada la asistencia que requiere cada persona.

## LA IMPORTANCIA DE SABER GESTIONAR LA EMERGENCIA

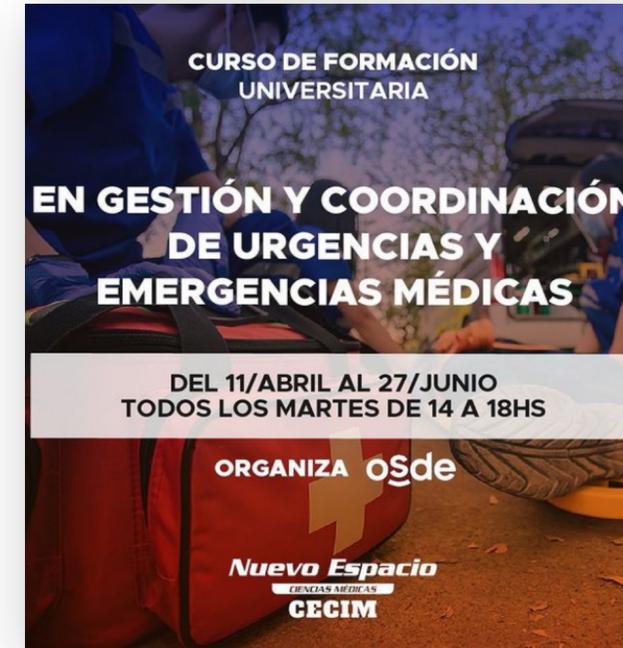
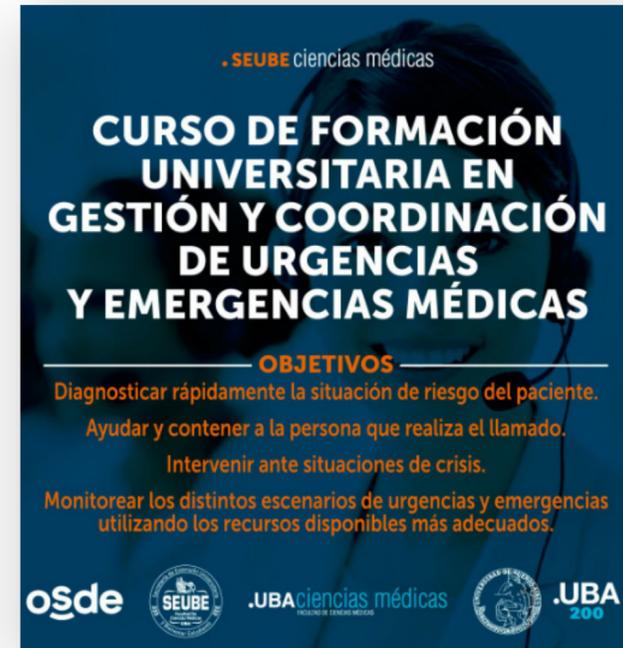
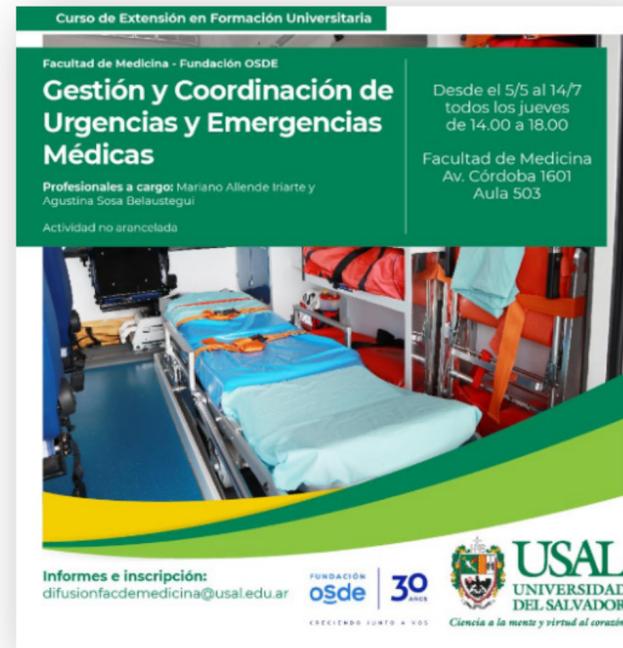
Por ello, en el año 2017, a partir de la iniciativa del Dr. Claudio Yaryour, el Dr. Alejandro Muller, la Dra. Agustina Sosa Beláustegui y el Dr. Marcelo Kamijo, integrantes de la Gerencia Médica de Urgencias, realizamos acuerdos con la Universidad de Buenos Aires (UBA), a través de la Secretaría de Extensión Universitaria de la Facultad de Medicina, a cargo del Dr. Gustavo González Ferreira para realizar el curso de "Teleoperador de Urgencias y Emergencias Médicas". A partir de 2022 comenzamos a dictar este curso también en la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador (USAL).

Se trata de una propuesta en la que invitamos a estudiantes que están cursando los primeros años de las carreras de medicina, enfermería y carreras afines a participar de este curso de formación universitaria gratuito que proporciona las herramientas necesarias para actuar frente a un llamado de urgencia o emergencia. En él, quienes asisten aprenden a diagnosticar rápidamente una situación de riesgo, a intervenir en situaciones de crisis e instancias prehospitales, además a brindar la asistencia y contención que requieren las personas que realizan el llamado. Asimismo, incorporan conocimientos sobre cómo monitorear los distintos escenarios utilizando los re-

cursos disponibles más adecuados.

El plantel de instructores está compuesto por 10 médicos y 6 teleoperadores experimentados de OSDE quienes, a lo largo de 12 encuentros semanales, con una carga horaria de cuatro horas, desarrollan conceptos teóricos y los combinan con casos prácticos.

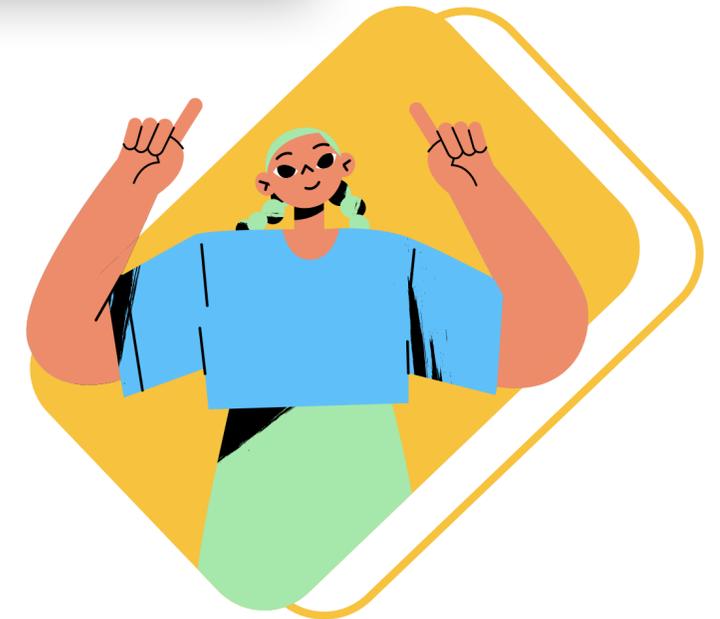
Quienes participan adquieren tanto los conocimientos propios de un teleoperador como incluso otros que pueden ser aplicados en la vida cotidiana: desde cómo actuar frente a una quemadura, una herida cortante hasta la realización de partos extrahospitalarios a través del teléfono, la realización de una reanimación cardiopulmonar telefónica o el manejo inicial pre-



hospitalario de patologías graves. Una de las fortalezas destacadas del curso es que permite desarrollar la habilidad para jerarquizar síntomas. En otras palabras, permite a los estudiantes llevar a cabo una investigación activa a partir del llamado de una persona con un síntoma: en base a un interrogatorio, valorar la presencia de signos de alarma y determinar la respuesta más acertada de acuerdo al nivel de gravedad. De esta manera, puede definir si hace falta desde una consulta virtual, la visita de un profesional médico en el domicilio, hasta la solicitud de una ambulancia en si-

tuaciones de emergencia. Un llamado, cuando no se trata de una situación de urgencia, puede implicar la necesidad de asistencia médica dentro de un período de dos a cuatro horas, pero sin embargo, en otros casos se identifican signos de alarma y allí es donde estar preparado para atender esa situación hace la diferencia. Cuando esto ocurre, en OSDE, nuestros operadores activan un código rojo y se da en circunstancias en las que la persona que llama, o el interlocutor que solicita ayuda para otra persona, menciona síntomas como dolor en el pecho, dificultad para respirar, pali-

dez o pérdida de conciencia. Para completar el curso se necesita un 75% de asistencia, además de haber concluido la capacitación obligatoria en reanimación cardiopulmonar que se dicta al finalizar la cursada. El certificado en RCP es otorgado por la AHA (American Heart Association), entidad de la cual OSDE es centro de entrenamiento, en aquellos casos en los que cumplan o superen la asistencia requerida.



EN NÚMEROS

**352** personas se capacitaron desde el inicio del curso. *(debido a la situación de pandemia no se realizaron los cursos en los años 2020 - 2021).*

En el año 2022 se dictó en la Universidad de Buenos Aires el curso “Gestión y Coordinación de Urgencias y Emergencias médicas” dirigido a alumnos de la carrera de medicina.

**50** alumnos egresados

El mismo contó con dos ediciones (7° y 8°)

También el mismo año se dio inicio al curso en la Universidad del Salvador dirigido a estudiantes de medicina y carreras afines.

**44** alumnos egresados

El mismo contó con dos ediciones (1° y 2°)

En el año 2022 se capacitaron un total de 94 alumnos con el curso de RCP aprobado y certificación de la AHA (American Heart Association).

En el año 2023, al cierre de este reporte, se capacitaron en la UBA 40 alumnos con el curso de RCP con certificación de la AHA.

OBJETIVOS DEL CURSO

Desarrollar personas que puedan aplicar los conocimientos adquiridos para la asistencia telefónica en situaciones de urgencias y emergencias de diversa índole.

Formar en técnicas de RCP efectiva tanto en ambientes controlados como en medios adversos para que luego las mismas sean impartidas en forma telefónica.

Capacitar en las instrucciones de prearribo y post despacho relacionadas a cada escenario, de manera de agregar valor dentro de la cadena de supervivencia.

Entrenar al asesor para que pueda:

**Diagnosticar rápidamente la situación de riesgo del paciente.**

- Ayudar y contener a la persona que realiza el llamado.
- Intervenir ante situaciones de crisis.
- Monitorear los distintos escenarios de urgencias y emergencias utilizando los recursos disponibles más adecuados.





# Y TAMBIÉN LO HICIMOS ABIERTO A TODA LA COMUNIDAD

En conjunto con la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Comahue, la Fundación OSDE con el apoyo de la Filial Norpatagónica organizaron el “Curso de asesor de Urgencias y Emergencias Médicas” que estuvo destinado, en principio, a estudiantes de medicina y carreras afines, así como a operadores que trabajan en una mesa operativa de urgencias o atención telefónica.

Además del curso gratuito de formación universitaria brindado desde 2017 en la Universidad de Buenos Aires (UBA) y a partir de 2022 en la Universidad del Salvador (USAL), destinado a estudiantes de carreras vinculadas con salud, en esta ocasión lo hicimos abierto a la comunidad. En la edición organizada por nuestra Filial, también pudieron participar personas mayores de 18 años que contaran con nivel secundario y tuvieran intereses laborales relacionados con la temática.

El objetivo principal de este curso es brindar conocimiento sobre atención telefónica de urgencias y emergencias médicas. Es por eso que las 250 personas que participaron pudieron adquirir nociones básicas de anatomía y del funcionamiento de los sistemas del cuerpo humano. Además los alumnos se familiarizaron con las terminologías médicas más utilizadas en la mesa de urgencia y, principalmente, aprendieron a identificar y codificar por síntoma la gravedad de cada caso.

FUNDACIÓN **osde** SOCIEDAD **osde**



**JUEVES 16.03**  
Carga horaria: 52 horas  
Todos los jueves de 15 a 19 horas  
Duración estimada: 12 semanas

**ASESOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS MÉDICAS**  
CURSO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Saber gestionar una emergencia es un recurso fundamental para canalizar la ayuda que cada paciente necesita. Por eso, con este curso teórico-práctico buscamos extender el conocimiento sobre atención telefónica de urgencias y emergencias médicas a la comunidad. De manera sistemática y ordenada, queremos profesionalizar y jerarquizar esta tarea que nació como un oficio y tiene una importancia vital.

**Objetivos:**

- Diagnosticar rápidamente la situación de riesgo del paciente.
- Ayudar y contener a la persona que realiza el llamado.
- Intervenir ante situaciones de crisis.
- Monitorear los distintos escenarios de urgencias y emergencias utilizando los recursos disponibles más adecuados.

**Lugar:** Facultad de Ciencias Médicas UNCo  
Los Arrayanes y Av. Toschi (Cipolletti)

**Requisito:** Ser mayor de 18 años. Secundaria completa.




Organiza Fundación OSDE y la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Comahue.

**Curso gratuito abierto a la comunidad**  
CUPOS LIMITADOS.

**INSCRIBITE AQUÍ**

Para completar el proceso de inscripción, es requisito participar de una reunión informativa que se realizará el jueves 9 de marzo a las 9:00 h en el Auditorio de Fundación OSDE: Alte. Brown 470 - 5° piso ciudad de Neuquén.

Web Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Comahue:  
<https://medicina.uncoma.edu.ar>

Email: [fundacion-norpatagonica@fundacionosde.com.ar](mailto:fundacion-norpatagonica@fundacionosde.com.ar)

CRECIENDO JUNTO A VOS:

osde | 50

BINARIA

INTELEKTUR DIGITAL

SCIENZA

meta

ROSEAR

WOLF

APUNTE CREATIVO



## UN ARTE CADA VEZ MÁS NECESARIO

En OSDE llevamos décadas trabajando para cuidar la salud de todas las personas que nos eligen y de la comunidad en general. Los avances científicos brindan cada vez más soluciones a diversas patologías y problemas de salud que son consecuencia de nuestra vida actual: estresante, vertiginosa, con una alimentación empobrecida y sedentaria.

El avance de la ciencia y sus descubrimientos permiten, sin duda, una mejora en la calidad de vida y una mayor longevidad al permitirnos vivir más años. Sin embargo, como suele ocurrir a menudo, cuando no se planifica adecuadamente y se toman las medidas necesarias para lograr un cambio positivo, este puede tener su propia contracara.

En este contexto, un aspecto relevante a considerar es el envejecimiento de la población y con él la aparición de un sentimiento que muchas veces no se percibe tan claramente: la soledad en la vejez. El fin de la vida laboral, con la pérdida de los vínculos y la rutina asociada, la falta de espacios de recreo y diversión, la pérdida de seres queridos o el alejamiento de familiares y amigos, contribuyen a este estado. Justamente aquí es donde la compañía, la cercanía de una mano amable, que brinde ayuda, confort y contención pueden mejorar esta situación.

En el caso de los adultos mayores, disponer de una persona formada que pueda ocupar este rol permite contar, además de la asistencia, con el acompañamiento en sus actividades cotidianas

evitando posibles lesiones o potenciales enfermedades, promoviendo al mismo tiempo su autonomía. Pero la importancia de tener acceso a un cuidador capacitado no se limita solo a estas situaciones, también es necesario encontrar a quien se ocupe de esta función tan relevante en los casos de personas que están atravesando una enfermedad o tienen alguna discapacidad.

Por este motivo, en Fundación OSDE sostenemos desde 2001 un programa que nació para profesionalizar una actividad fundamental que muchas veces, debido a la necesidad, es ejercida de manera improvisada: el cuidado de personas.

De este modo, nos propusimos brindar, a través de capacitaciones de muy alta calidad, una herramienta laboral y fortalecer a cuidadores informales, como madres, padres, familiares o personas que ejerzan esta tarea como medio de vida.

El curso “Arte de Cuidar” (ADC) ofrece una capacitación estructurada, que brinda herramientas formales para desempeñarse de manera adecuada en el cuidado de personas. Cuenta con dos

versiones, por un lado, una abocada al cuidado de niñas y niños que tiene por objetivo empoderar a las personas adultas responsables para fomentar una crianza respetuosa que tenga un impacto positivo en las futuras generaciones, contribuyendo a la construcción de sociedades menos violentas. Por otra parte, la edición dedicada a profesionalizar el cuidado de personas adultas que requieran asistencia por diversas razones.

Esta iniciativa combina teoría con práctica y brinda, a lo largo de los casi cinco meses de duración, contenidos cuidadosamente seleccionados, basados en dos principios fundamentales: la calidad y el respeto. Su finalidad es cultivar el compromiso ético esencial para llevar a cabo la labor de cuidado, fomentando al mismo tiempo la autonomía de las personas a las que se atiende. Cuenta además con un grupo de profesionales elegidos especialmente que se dedican a impartir estos contenidos. Se trata de un curso de 202 horas en total, entre teoría y práctica, con clases dos veces por semana de 4 hs. cada una.

Desde 2017, con el objetivo de fortalecer a los egresados y reforzar lo aprendido, se llevan a cabo jornadas de actualización en las que, junto a profesionales especializados, se exploran diversas temáticas sugeridas por los propios cuidadores en función de sus experiencias laborales. Estos encuentros resultan de gran valor, ya que no solo aportan nuevas herramientas de formación, sino que también contribuyen al proceso de capacitación continua y funcionan como espacios de encuentro e intercambio de experiencias, permitiendo identificar necesidades y evaluar nuevas vías de abordaje.

Este curso es una iniciativa fundamental, con foco en la comunidad, que integra nuestra gestión sustentable debido a su alcance territorial, a la viabilidad del proyecto, su alineación con el negocio, su trascendencia y las colaboraciones y alianzas que respaldan su implementación. Genera un impacto directo en “Prevención y promoción de la salud” y “Fortalecimiento de las comunidades en las que estamos presentes”, dos de los ejes en los que se estructura nuestra gestión sustentable, generando un impacto positivo tanto social como económico.

## EL “ARTE DE CUIDAR” EN NÚMEROS

**Arte de cuidar adultos**  
Desde el comienzo de la iniciativa:

**93** ediciones

**Se egresaron:**  
**3206** personas a nivel nacional

**1155** personas de Filial Metropolitana

**2051** personas de 26 Filiales en el resto del país

### Actualizaciones

- 5° Actualización 2022 Comodoro Rivadavia: “El arte de cuidar en contextos difíciles: Yo me cuido y te cuido”
- 6° Actualización 2022 Comodoro Rivadavia: “Cuidando al SER humano: una mirada compasiva”
- 7° Actualización 2022 Metropolitana: “La valoración de las diversidades en las tareas de cuidado”
- 8° Actualización 2022 Comodoro Rivadavia: “Cuidados posturales y nociones de biomecánica para el cuidador”

**Arte de cuidar adultos**  
Durante el período del reporte:

**11** nuevas ediciones

**7** Filiales  
(Metropolitana, Misiones, Norpatagónica, La Rioja, Mar del Plata, Trenque Lauquen, Tierra del Fuego).

**222** personas egresadas en los cursos ya finalizados

**6** cursos sin terminar al cierre de este reporte

**“Arte de Cuidar” niñas y niños**  
Desde el comienzo de la iniciativa:

**25** ediciones

**1000** personas egresadas

**“Arte de Cuidar” niñas y niños**  
Durante el período del reporte:

**3** ediciones virtuales, organizadas por Filial Metropolitana.

**204** personas egresadas

# COMENTARIOS



“Me resultaron muy interesantes todos los contenidos que vi a lo largo del curso, cada uno me dejó una enseñanza para poder realizar con mayor idoneidad mi trabajo”

“Eternamente AGRADECIDA A LA FUNDACIÓN OSDE ❤️”

“Agradezco a Fundación OSDE y a todo el maravilloso equipo de personas con el que cuentan por el amor y esfuerzo con el que dieron este curso”

“Fascinada con la capacitación y calidad de información, que resultó ser, en lo personal, un proceso terapéutico con una profunda apertura de conciencia”

“Mi mayor respeto, admiración y felicitaciones por la hermosa oportunidad de capacitación recibida por el gran equipo Osde” 😊

“Chicas creo que mejorarlo es imposible. Pero viéndolas a ustedes, no tengo dudas que no tienen límites. Equipo maravilloso por donde se lo vea”

“Estoy realmente conforme, orgullosa y feliz de haber participado en este curso. Me encantaría que sea más largo, no quiero que termine, fue una experiencia hermosa con gente hermosa. Con profesionales espectaculares!! Y haber conocido a Caro y Luz fue algo maravilloso. Eternas gracias por todo”

“Me capacité de una forma extraordinaria, pude corregir muchos aspectos en el ámbito laboral”

“Excelente equipo de trabajo, coordinación y plantel docente. Uniformes, a tiempo e impecables. Gracias por la oportunidad”

“Agradecida eternamente, gran curso, grandes profesionales, hoy trabajando de esta hermosa profesión, GRACIAS A EL ARTE DE CUIDAR OSDE”

# LO QUE NO SE NOMBRA NO EXISTE: HABLEMOS PARA CONSTRUIR, VISIBILIZAR Y PREVENIR.

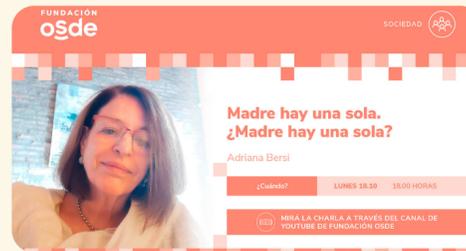
En un mundo en constante transformación y cambio, consideramos fundamental proponer conversaciones con perspectiva de género sobre diversos temas que contribuyan a la construcción de un mundo más justo, equitativo y diverso.

## Deconstruir para construir

A través del canal de Youtube de Fundación OSDE, de la mano de mujeres especialistas en la temática, planteamos charlas sobre los estereotipos y las construcciones culturales y los mandatos en torno a la maternidad, el cuerpo femenino, la belleza, la sexualidad y el goce.

6.751

de veces fueron visualizados estos streamings



La Lic. Adriana Bersi Psicóloga de la UBA, especialista en clínica de familias, parejas y adultos y diplomada en estudios de género, planteó en su charla que maternar es una función que tiene múltiples expresiones a lo largo de la historia y que adopta distintas modalidades según la cultura. Además, reflexionó sobre las transformaciones sociales que reformularon el rol femenino, las diversas formas de familias y la necesidad de desarmar los estereotipos asociados al género, entre otros temas.

VER ONLINE



La Dra. Florencia Salort, ginecóloga, sexóloga clínica y educativa, nos habló del placer de las mujeres, sobre cómo influye la construcción cultural y social de género en la vivencia de goce y de qué manera impacta la culpa y el placer en la sexualidad y en otras prácticas de disfrute.

VER ONLINE



Lala Pasquinelli, es artista feminista, poeta, abogada. Fundadora de "Mujeres que no fueron tapa" y del Festival de Hackeo de Estereotipos en Escuelas, brindó un encuentro para conocer cómo se construyen y reproducen los estereotipos de género en la cultura masiva. Planteó interrogantes y una reflexión profundo en torno a cuáles son los discursos que construyen y modelan lo femenino, qué pasa con el ideal de belleza y la violencia contra las mujeres y cómo podemos empezar a liberar nuestros cuerpos.

VER ONLINE



Además, en sintonía con la deconstrucción de los roles de género tradicionales, realizamos una publicación para hablar sobre la corresponsabilidad de las tareas del hogar y por qué es fundamental que exista, junto a algunas estrategias para promover que todas las personas de la familia puedan contribuir a este trabajo no remunerado, de manera equitativa y justa. Comunicamos este contenido tanto internamente como en nuestras redes sociales y en una nota en nuestra página web.

VER ONLINE





**Reconocer y visibilizar**

Porque creemos fundamental el reconocimiento y la valoración del rol de las mujeres en los distintos ámbitos de la vida, desde OSDE y Fundación OSDE realizamos acciones y comunicaciones con este propósito.

En 2021, desde la Filial Norpatagónica, se llevó adelante una nueva edición del homenaje “Los nombres de las mujeres”, en el que se destacaron a ocho mujeres de la comunidad por su labor y compromiso social. La iniciativa, que se viene desarrollando desde el año 2012 y tiene como objetivo visibilizarlas, y reconocerlas como eslabones fundamentales de los ámbitos en los que se desarrollan y en la sociedad en su conjunto.

Las homenajeadas en esta 9° edición del ciclo fueron: Alba Suárez (periodista de cultura), Maria Cristina Luaces (médica diabetóloga), Tamara Salazar (agente de tránsito solidaria), Andrea Eva Ponce (maestra ilustre), Estela Bustos (cuidadora de niños judicializados), Alicia Reina (piloto de rally), Cristina Ganem (nadadora) y Nadia Riquelme (deportista de canotaje).

Además, con el objetivo de dar a conocer y reflexionar sobre las dificultades en el acceso de las mujeres a la industria de la tecnología, realizamos una charla con las creadoras de “Talara”, el primer videojuego narrativo 3D creado en 2019 exclusivamente por mujeres.

En 2022, creamos “#MujeresQueMarcanLaDiferencia, como parte de una campaña de comunicación interna y para nuestra cuenta oficial de LinkedIn. Durante todo marzo dimos a conocer las historias de ocho colaboradoras que forman parte de nuestros equipos de trabajo y que se destacan por su compromiso social y por ser referentes y fuentes de inspiración para otras personas.

Algunas de ellas son:



Es voluntaria en la Fundación Estrellas Amarillas de Misiones y se dedica a generar concientización vial. Desde el dolor más profundo, supo renacer y construir y pensar en los demás.

A través de sus acciones, buscan visibilizar la importancia de la seguridad y la educación, desde la prevención.



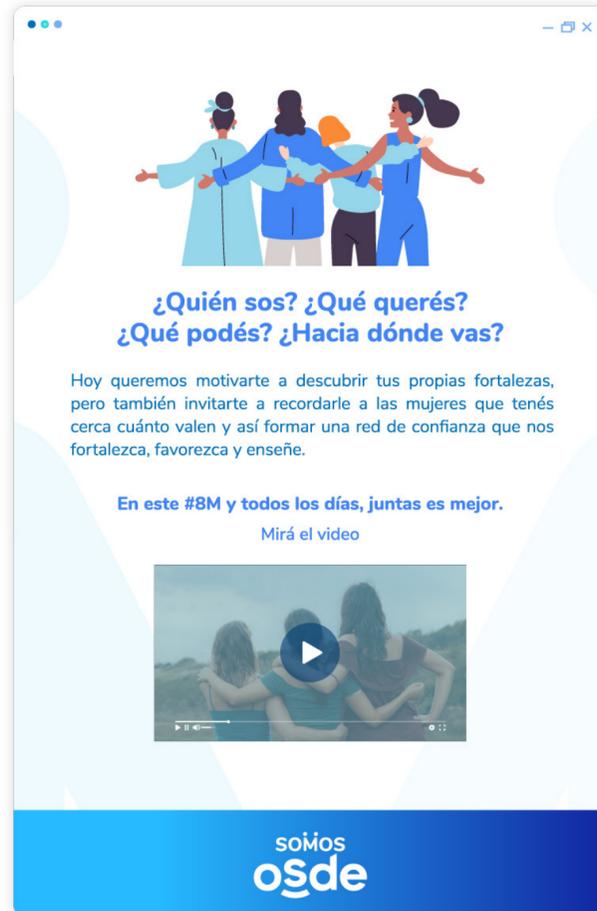
Es instructora de RCP en OSDE y también se dedica a atender personas que solicitan asistencia en Urgencias. Daniela acompañó con sus palabras medidas y justas y con sus precisas instrucciones a Alberto, padre de Ignacio, un chico de 20 años que no podía respirar luego de un accidente doméstico en una pileta. Gracias al trabajo en equipo de Alberto y Daniela implementando la maniobra de RCP, Ignacio logró mantenerse con vida hasta la llegada de la ambulancia y hoy es un gran ejemplo de la importancia de activar con estas maniobras a tiempo.



Su pasión es surfear, dar clases y forma parte del proyecto El Surf va a tu barrio, declarado de Interés Municipal, Social y Deportivo en Pinamar. El objetivo de esta iniciativa es conectar a chicas y chicos de bajos recursos con el mar, para conocerlo, disfrutar de su potencia y aprender el deporte. De esta manera, buscan brindar herramientas de contención e integración a quienes participan. Su tarea impacta también en las comunidades, y en las zonas cercanas al mar.



Ama a los animales y, para mejorar la vida de muchos de ellos, fue voluntaria en el refugio Revivir de Córdoba para perros abandonados. Una vez que cerró, a raíz de la pandemia, continuó por su cuenta con la iniciativa de difundir a los animales que necesitan ser adoptados. Además, en su casa transita animales que se encuentran en la búsqueda de familias que puedan darles el cuidado y amor que se merecen. Y como siempre quiere dar un plus, en su auto lleva alimento balanceado para alimentar a cualquier animal en situación de calle que se cruce.



Al año siguiente, creamos 8M| “Juntas es mejor”, una [campaña audiovisual](#) interna y para redes sociales que invitaba a reflexionar sobre la importancia de la autovaloración de las mujeres y de la valoración entre pares, para estimular a reconocer sus recursos, intereses y derechos.

Para reforzar nuestro mensaje, convocamos además a 5 influencers mujeres de distintos rubros que hablaron del tema e invitaron a su comunidad a realizar un ejercicio de valorar a otra mujer a través de un filtro en Instagram.

**Prevenir y cuidar**

Además de acercar conocimiento para promover el desarrollo de sociedades más igualitarias, año tras año, realizamos actividades para difundir información sobre distintas problemáticas, enfermedades o temas de salud relacionados con el género.

Tal es el caso del cáncer de mama, la forma más común de cáncer en las mujeres. Como el 90% de los casos, diagnosticados precozmente, son curables es fundamental explorar los mejores caminos y las estrategias más adecuadas para su prevención y detección temprana.

Por este motivo, durante octubre mes de la concientización sobre esta enfermedad, realizamos las charlas [“Prevención y detección temprana del Cáncer de mama”](#)(2021) y [“Cáncer de mama: una enfermedad que afecta a 1 de cada 8 mujeres”](#) (2022), a cargo de los doctores Ricardo Kirchuk, Hong I Wu y Juan Manuel Serini, que obtuvieron más de 3.000 visualizaciones.

Por su parte, desde la Filial Comodoro Rivadavia, acompañamos en 2022 a la “Carrera de la mujer”, una competencia que destina lo recaudado a la Asociación Prevención y Asistencia en Cáncer (APAeC), ONG que se dedica a

promover acciones de prevención y colabora con los gastos de estudios médicos para mujeres de bajos recursos de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly.

Por su parte, durante ese mismo año la Filial de Salta, realizó junto con la Secretaría de la Mujer de la provincia, un ciclo de charlas educativas abierto a la comunidad, en el que participaron 500 personas. Los encuentros estuvieron enfocados en la salud y la prevención y se abordaron temas como la salud integral de la mujer, el embarazo y la lactancia, como también otras temáticas generales sobre la vida sana y los primeros auxilios.

Con este mismo espíritu, realizamos desde la Filial Metropolitana las charlas [“Salud integral de la mujer”](#) y [“Las etapas de la mujer”](#) (2022) en las que se abordaron los distintos cuidados a lo largo de la vida, haciendo foco en la importancia de encontrar la mejor forma de vivir cada etapa de manera plena y saludable.



Además, desde la Filial Santa Fé, realizamos el taller “Creciendo juntas” junto a la Sociedad Argentina de Ginecología Infanto Juvenil. Esta charla, a cargo de la especialista María Gabriela Ragogna, tuvo como principales destinatarias a niñas de entre 8 a 11 años y se basó en la relación entre madres e hijas en la etapa de los cambios físicos y emocionales propios de la pubertad.



Por su parte, en marzo de 2023, desde la Filial Pergamino acompañamos la carrera nocturna “Pergamino corre”, organizada por la Fundación Leandra Barros, que tiene como objetivo de recaudar fondos para colaborar con personas que están atravesando enfermedades oncológicas y sus familias de Pergamino y zonas aledañas.

Desde la Filial Trelew, acompañamos la cuarta edición “Cross de la mujer”, una carrera con distancias de 8 y 4 kilómetros y de caminatas participativas exclusivas para mujeres, en las que participaron más de 500 personas.

## HAY MUCHOS TEMAS SOBRE LOS QUE PODEMOS HABLAR



En la actualidad son muchos los temas que atraviesan nuestra vida: algunos pueden generar preocupaciones, otros pueden alterarla de alguna manera sin darnos cuenta y hay otros sobre los que es interesante reflexionar o aprender para nuestro propio desarrollo. Por eso, desde Fundación OSDE, como parte del ciclo “Activá tu Bienestar”, realizamos diversas charlas vía streaming con alcance federal a través del canal de [YouTube](#) donde se abordan temas vinculados con familia, pareja, adolescencia, tecnología, infancia, innovación, desarrollo económico, entre otros.

Durante estos dos años, a través de la Filial Metropolitana se organizaron las siguientes charlas:

- Como parte de las acciones vinculadas al COVID-19, realizamos una charla pensada para reflexionar sobre cómo repensar la educación y la escuela en el contexto de la pandemia y cómo “invertir” en la educación para que lo que se hiciera en ese contexto, impactara también en el mañana. Así es como “[La educación invertida. ¿Cómo pensar el cambio en medio de una pandemia?](#)”, de la mano de Axel Rivas, nos invita a pensar el cambio educativo que exigió la pandemia como un pasaje hacia un futuro distinto. 2645 visualizaciones.



Entrega 1

VER ONLINE



Entrega 2

VER ONLINE



Entrega 3

VER ONLINE



Entrega 4

VER ONLINE

• También en la pandemia tuvimos que cambiar la manera en la que trabajábamos y adaptarnos a los cambios requiere encontrar un ritmo saludable para nuestros días, por eso, en la charla “[Smart working](#)”, Melina Jajamovich nos enseña técnicas de productividad personal para que líderes y equipos puedan lograr un equilibrio entre la vida personal y la laboral. 2.263 visualizaciones.

• “[Aprender jugando: mucho más que un eslogan](#)” es una charla en la que, Rita Marini, nos muestra la importancia del juego en la infancia. Entre otros temas, plantea cuál es el rol que cumplen los adultos en el momento del

juego, cuáles son los recursos y actividades para cada etapa del desarrollo, cómo identificar los sentimientos que se dan a partir del juego, cómo hacer frente a la frustración o qué pasa con el aburrimiento. 2560 visualizaciones.

• A través de nuestra cuenta de [Instagram de Fundación OSDE](#) realizamos una serie de 4 entregas donde, junto a Agustina Lynch y Eugenia Zicavo conversamos sobre las claves para fomentar la lectura desde temprana edad. A través de “Bibliotecas para todas las alturas”, estas dos referentes indiscutibles del mundo de la lectura, nos dejan tips y reflexiones sobre el rol de la biblioteca en casa

y cómo fomentar la lectura, el papel que juega el libro físico y lo que implica estar al alcance de los niños y las niñas, qué pasa cuando como adultos no damos el ejemplo al no leer o estar todo el tiempo con el celular, cómo elegir un libro para las distintas etapas de la niñez, la importancia del cuento de las buenas noches, qué libros no pueden faltar en una biblioteca infantil, entre muchos otros temas. 3826 visualizaciones.

• Por su parte, Ariel Merpert, expone sobre “[Adolescentes, redes sociales y tecnología](#)”, una propuesta para conocer y comprender la utilidad de las herramientas tecnológicas en la vida

de los jóvenes y su impacto. 1151 visualizaciones.

• La llegada de un hijo o una hija cambia los tiempos y la disposición de una relación. El vínculo con la persona recién llegada, incluso antes del nacimiento, modifica la pareja conyugal -matrimonial o no- en una pareja parental. Durante la charla “[La relación de pareja y la parentalidad](#)” podemos recorrer de la mano de Luciano Lutereau preguntas como qué implica esta transformación y qué cambia en el pasaje de la pareja a la familia. En esta conversación, se plantean diferentes distinciones entre tipos de pareja, parentesco y familia desde el punto de vista

de la crianza, para repensar el amor parento-filial y sus destinos en el siglo XXI. 7272 visualizaciones.

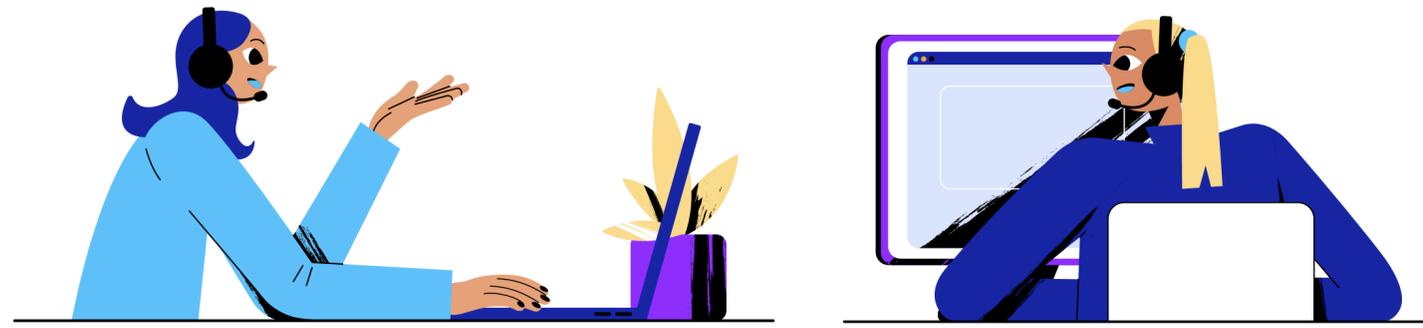
• ¿Por qué suceden las infidelidades?, ¿hay posibilidad de reponer un vínculo después de una infidelidad?, ¿ama quien es infiel? son algunos de los interrogantes que responde Gabriela Rougier, en la charla “[¿Se puede sobrevivir a una infidelidad?](#)” en la que creamos un espacio para reflexionar sobre un tema que genera estrés y angustia en muchas personas que transitan relaciones de pareja. 9249 visualizaciones.

• En este espacio, reflexionamos acerca de los adolescentes y sus víncu-

los afectivos. En la charla “[Relaciones tóxicas: ¿Qué son?. ¿cómo podemos evitarlas?](#)” a través del Lic. Jonatan Kogan, se proponen herramientas para trabajar aspectos de la sexualidad y manejo de situaciones límites. 1882 visualizaciones.

• Con su constante transformación, la sociedad nos invita a repensar las formas de vincularnos. La socióloga Galia Moldavsky en “[La democratización del amor](#)” nos cuestiona sobre los distintos vínculos y tipos de amor y pensar si en una cultura donde el amor de pareja tiene un lugar predominante, podemos diversificarlo y ampliar nuestras redes de contención. 1.210 visualizaciones.

• En una charla presencial y virtual, el Lic. Gabriel Cartañá reflexiona sobre el amor romántico, su toxicidad y plantea la existencia de los diversos “[Amores tóxicos](#)”. 15.436 visualizaciones online y 60 asistentes en nuestro auditorio de Filial Metropolitana.



El Dr. Fabricio Ballarini nos propone tomar conciencia sobre la verdadera capacidad de atención y cómo afecta distintos aspectos en nuestra vida. En la charla [“Ahogados en el mar de la atención”](#) nos muestra cómo el uso del celular afecta nuestras vidas, pero sobre todo la forma de prestar atención y de guardar información. ¿Somos multitasking?, ¿qué limitaciones tiene nuestro cerebro?, ¿qué cambios culturales se desarrollaron a partir de estas modificaciones tecnológicas? son algunos de los interrogantes que se plantean. 2.905 visualizaciones.

En cierta forma, el mundo no existe: existe lo que los sentidos nos dicen sobre él. Entender las diferencias entre sensación y percepción, descubrir las trampas de los sentidos y analizar cómo respondemos al movimiento, al tiempo o a la belleza pueden ser experiencias absolutamente fascinantes

iluminadoras. El Dr. Diego Golombek nos plantea cómo funcionan estos temas en nuestro cerebro a través de la ciencia en la charla [“Las puertas de la percepción”](#). 2.447 visualizaciones.

Bernardo Bárcena nos cuenta en esta charla [“Storytelling: el arte de contar historias que inspiran”](#) cuál es la mejor manera de realizar una presentación, cómo iniciarla, cómo atraer a nuestra audiencia, cómo potenciar nuestra capacidad de contar relatos para motivar equipos. Nos demuestra que un líder debe ser un narrador de historias inspiradoras, como lo hizo San Martín cuando animó a sus soldados con la épica de liberar América y cómo lograrlo. 4.682 visualizaciones.

¿Cómo pasar de una idea a una innovación? es el interrogante con el que Fausto García inicia su charla [“Ideas, creatividad, innovación”](#), donde plantea

que la inspiración para crear un producto o servicio a partir de una primera idea puede ser el inicio de algo grande pero solo es un comienzo. A lo largo de esta charla nos brinda herramientas que nos permitan darle vida a esa primera idea original y enfrentarnos a la aventura de implementar lo que empezó como un sueño. 30.745 visualizaciones.

Soffa Contreras con más de 10 años de experiencia en el sector emprendedor tecnológico, nos cuenta cómo desarrollar la mentalidad necesaria y dar los pasos para desarrollar negocios con la menor inversión posible, cuáles son las acciones que debemos realizar para minimizar las posibilidades de fracaso y el riesgo y detectar si lo que nos proponemos tiene oportunidad de ser exitoso. [“Cómo desarrollar negocios con éxito”](#), nos guía en el paso a paso para disminuir el riesgo

y emprender negocios desde el comienzo. 2.426 visualizaciones.

En los últimos años, las criptomonedas crecieron exponencialmente y cambiaron las formas de intercambiar y entender el dinero para siempre. [“¿CriptoQUÉ?”](#) es un encuentro en el que Juli Schulkin, especialista en tecnología e innovación, echa luz sobre este misterioso mundo de las criptomonedas. 910 visualizaciones.

El gobernador de Neuquén asistió en diciembre de 2021 al primer homenaje del ciclo “Las huellas de la Patagonia”, organizado por la Fundación OSDE en Neuquén, a través de nuestra Filial Norpatagónica. Con entrada gratuita, esta propuesta es un reconocimiento a hombres y mujeres de la región que dejan huella por su compromiso social, su rol emprendedor y su aporte a la cultura. En esta ocasión la actividad fue desarrollada en el auditorio de la Filial y se centró en la figura de Jorge Fernández Garro, una persona de gran relevancia durante décadas en los medios de comunicación de la provincia.

Por su parte la Filial de Corrientes realizó una charla a cargo de Sergio Sinay sobre “Cómo convertir crisis en oportunidades” y, del mismo modo, en la Filial de Pergamino, Daniel Hourcade realizó una charla sobre “Liderazgo y trabajo en equipo”.



## EN EL COLE TAMBIÉN PODEMOS INNOVAR

Como mencionamos en varias oportunidades, brindar herramientas para el crecimiento tanto personal como profesional de las jóvenes generaciones, resulta un aspecto importante para el desarrollo sustentable de nuestra sociedad.

Por ese motivo, a través del programa “Tu proyecto innovador”, desde Fundación OSDE nos acercamos a las escuelas para ofrecer talleres de innovación de la mano de Fausto García, profesor de operaciones y tecnología, diseño e innovación corporativa quien en los últimos años se dedicó al seguimiento de la innovación, principalmente en la industria del entretenimiento y la educación.

Esta propuesta, organizada en la Filial Metropolitana, surgió en 2022 y se desarrolló de junio a septiembre, en algunas instituciones educativas de la Municipalidad de San Isidro.

Bajo una modalidad lúdica y entretenida, más de 70 alumnos y alumnas de los últimos años de escuelas secundarias pudieron diseñar un proyecto innovador, sustentable y con impacto en algún aspecto social.



## DESDE OSDE TAMBIÉN NOS PRENDIMOS

Con el objetivo de acompañar iniciativas que buscan potenciar el desarrollo de proyectos innovadores y de triple impacto, en noviembre de 2021, desde la Filial Buenos Aires Centro fuimos sponsor de "Prendete". Este concurso, fue impulsado por la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNCPBA) con sede en Tandil, la Cámara de Empresas del Polo Informático de Tandil (CEPIT), el Municipio y la Cámara Empresaria local.

El evento fue transmitido de manera virtual donde pudieron conocerse las iniciativas de los equipos participantes, junto a entrevistas a referentes del sector empresarial e inversor, así como testimonios de emprendedores y referentes locales del sistema productivo.

Durante la transmisión, desde OSDE brindamos junto a la Lic. de Psicología e Instructora de Mindfulness Yvonne Jaureguiualzo, una charla sobre el enfoque en concentración a la hora de exponer.

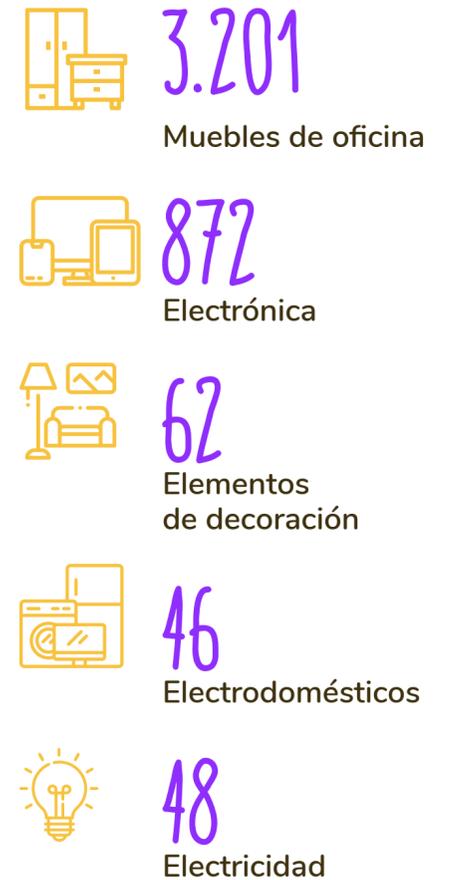
## EL VALOR DE REUTILIZAR



En 2014, definimos que todos los muebles que dejen de ser necesarios para nuestra Organización (principalmente asociado al cambio de imagen), podrán ser cedidos a beneficio de nuestra comunidad y desde entonces continuamos con el Programa de entrega de mobiliario en desuso de nuestras oficinas. A través de esta decisión, beneficiamos a distintas instituciones de nuestra comunidad como hospitales, jardines, escuelas, universidades, bibliotecas y entidades municipales, entre otros.

En este período, las Filiales que realizaron estas entregas fueron: Metropolitana, San Juan, Comodoro Rivadavia, Norpatagónica, Mendoza, Lobos, Salta, Tucumán, Río Uruguay, Del Paraná, Chivilcoy, Pergamino y Trelew.

Estos elementos fueron recibidos por 55 instituciones de las comunidades en las que estamos presentes.





## PROGRAMA DE ENTREGA DE INSUMOS ORTOPÉDICOS

Por su parte, los insumos de ortopedia en óptimas condiciones, que dejan de utilizar nuestros socios, se transforman también en una oportunidad para ponerlos a disposición de quienes los necesitan y no acceden a ellos. Sillas de ruedas, bipedestadores, camas ortopédicas, colchones ortopédicos, elevainodoros, andadores, silla higiénica, triciclos, férulas, estabilizadores, camilla bipedestacion, entre otros, son en-

tregados a diversos hospitales del área Metropolitana con quienes realizamos convenios para que puedan recibir estos elementos.

En los años que este reporte contempla, continuamos con las entregas al Hospital de Rehabilitación “Manuel Rocca”, pero además se sumaron el Hospital General de Agudos “José María Ramos Mejía” y el Instituto de Oncología “Ángel H. Roffo”.

217

elementos de ortopedia donados

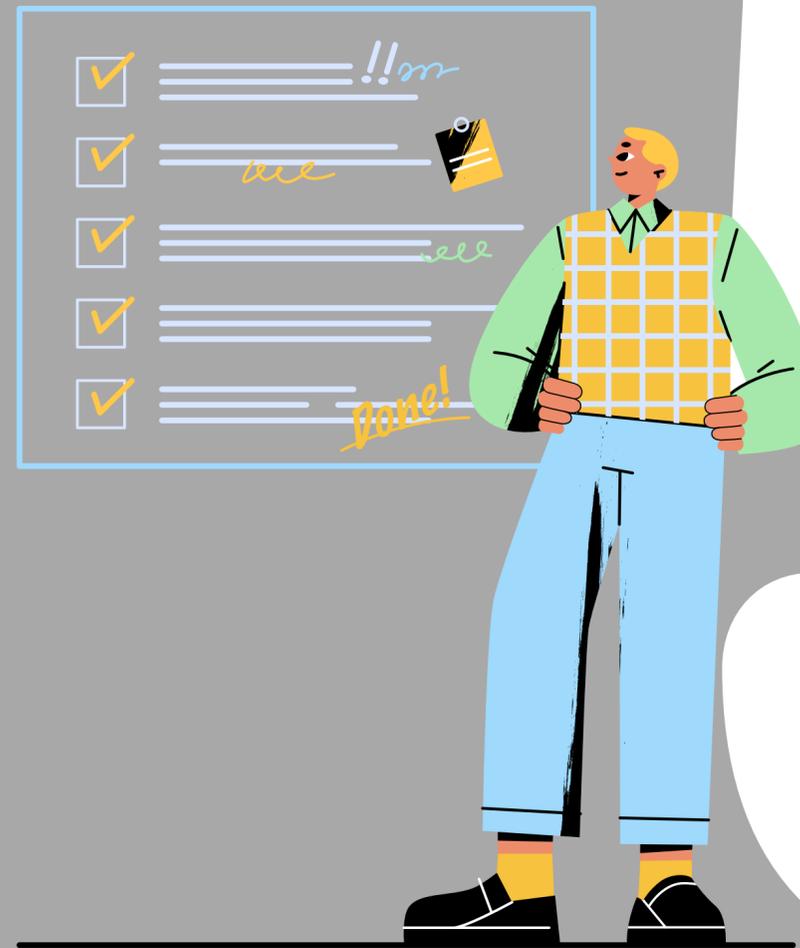
49

personas beneficiadas

### AGRADECIMIENTO

Este reporte es producto del trabajo y los aportes de muchas personas que a partir de sus acciones permiten que en OSDE podamos vivir a la gestión sustentable como la manera de desarrollar a nuestra organización. Gracias a cada integrante de nuestra organización, a socios, prestadores, a la comunidad en general y médica, y a todas las entidades públicas y privadas con quienes podemos transitar este camino hacia la sustentabilidad.

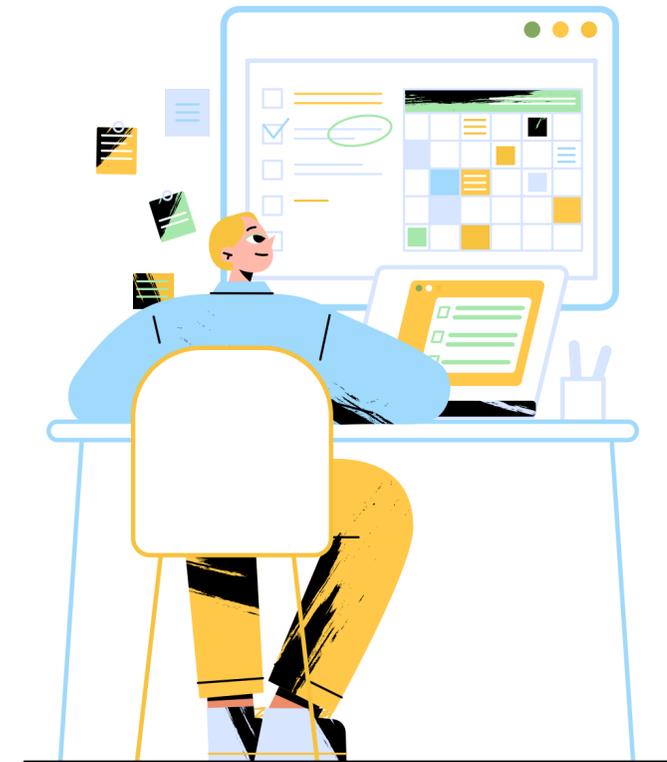
# ANEXO



# EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATEGICO ANTERIOR (2021-2026)

Objetivos Generales	Objetivos específicos de corto plazo (2021-2023)	Estado de cumplimiento del objetivo
Reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones	Reducir, reutilizar y reciclar (recursos, materiales y residuos de las operaciones)	Cumplido en parte
	Edificios propios sustentables	Cumplido
	Participación en economía circular	Pendiente
	Promoción de la movilidad sustentable	Pendiente
Impacto positivo en la comunidad	Profundización de la interacción público-privada.	Cumplido en parte
	Prevención y promoción de la salud para la comunidad en general.	Cumplido
	Programas de fortalecimiento hacia las comunidades, en función de las necesidades actuales y futuras en materia de salud	Cumplido en parte
	Colaboración en el desarrollo de servicios médicos, con impacto en la comunidad.	Pendiente
Trabajar en pos de una cadena de valor sustentable	Fortalecimiento de vínculos con prestadores	Cumplido en parte
	Incorporación de proveedores socialmente responsables	Pendiente
Gestión de calidad del servicio	Calidad de atención y servicio al socio	Cumplido en parte
	Fortalecimiento de vínculos con socios	Cumplido en parte
Hacia una cultura organizacional más sustentable	Equilibrio de vida personal y laboral de colaboradores.	Cumplido
	Sensibilizar en violencia de género al público interno y externo.	Cumplido
Innovación como modelo organizacional	Fomentar el uso de la tecnología y de sus beneficios en el sector salud.	Cumplido
Sensibilización sobre sustentabilidad	Reconocimiento nacional en sustentabilidad.	Pendiente

Objetivos Generales	Objetivos específicos del mediano y largo plazo (2021-2026)	Estado de cumplimiento del objetivo
Reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones	Trabajar en indicadores de medición de consumo para reducir nuestra huella ambiental.	Pendiente
	Nuevas alianzas con sectores públicos para ejecutar en conjunto planes ambientales en nuestra comunidad.	Pendiente
Impacto positivo en la comunidad	Desarrollar un protocolo de actuación ante catástrofes con impacto en las comunidades donde operamos.	Pendiente
	Fortalecer y sensibilizar a la comunidad en temas vinculados con la salud y su desarrollo.	Cumplido en parte
Trabajar en pos de una cadena de valor sustentable	Fortalecimiento de prestadores locales (actualizaciones, gestión ágil, canales de comunicación).	Cumplido en parte
Gestión de calidad del servicio	Calidad de atención y servicio al socio	Cumplido en parte
	Fortalecimiento de vínculos con socios	Cumplido en parte
Hacia una cultura organizacional más sustentable	Cultura organizacional más inclusiva y diversa.	Cumplido en parte
Innovación como modelo organizacional	Fomentar el uso de la tecnología y de sus beneficios en el sector salud.	Cumplido en parte
Sensibilización sobre sustentabilidad	Reconocimiento nacional e internacional en sustentabilidad.	Pendiente



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



Nombre del Capítulo	Nombre de la sección	Nombre de la nota	Indicadores de impacto	ODS
Perfil		¿Qué hicimos desde el área de Compliance en este período?	"- Capacitaciones a directivos y colaboradores de todo el Grupo OSDE sobre el alcance del Programa de Integridad. - Asesoramiento a 23 colaboradoras sobre los recursos legales externos disponibles en casos de violencia de género doméstica. - Relevamiento de las áreas que requieren interactuar con organismos estatales, así como la posible existencia de relaciones personales de directivos y colaboradores con estas personas. - Herramientas puestas a disposición de quienes integran la organización para el mejor cumplimiento del Código de Conducta."	16
		Seguridad de la información	"- Incremento en el nivel de protección de los datos de los socios y empresas a través de una de las mejores herramientas existentes para el intercambio seguro de la información en línea. - Utilización del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea. - Mejoras en el nivel de seguridad de la información siguiendo como guía la norma ISO 27.001. - GoAnywhere implementado, una de las mejores soluciones en materia de seguridad de datos."	16
		Control de riesgos	- Uso de diversas herramientas, por ejemplo, mapa y matrices de riesgo que permiten identificar y evaluar las distintas contingencias asociadas.	16
		Reclamos por cobertura de prestaciones	Conformación de un equipo dentro de la Gerencia de Asuntos Jurídicos de la Filial Metropolitana con el objetivo de centralizar el control y la supervisión de todos los litigios legales de carácter administrativo y judicial.	16
		Nuestras alianzas estratégicas	- Alianzas estratégicas con organismos estatales y privados, asociaciones de profesionales, universidades y facultades públicas y privadas e instituciones de la sociedad civil, principalmente aquellas con foco en la salud y la sustentabilidad.	17

Nombre del Capítulo	Nombre de la sección	Nombre de la nota	Indicadores de impacto	ODS	
Así impulsamos la sustentabilidad	Para nuestro público interno	Curso "Conceptos generales de sustentabilidad"	- Incorporación del curso "Conceptos Generales de Sustentabilidad" en la plataforma CAMPUS.	4 - 11 - 12	
		"Sumate" - especial de sustentabilidad	- Charla desarrollada por el equipo de Gestión Sustentable, en el marco del programa "Sumate" realizada en el auditorio de OSDE y transmitida por Youtube sobre cómo aplicar la sustentabilidad.	4 - 11 - 12	
		Comunicaciones internas	- Piezas de comunicaciones internas realizadas sobre temáticas vinculadas con la sustentabilidad.	4 - 11 - 12	
	Para quienes nos eligen y nuestra comunidad en general	Streamings en vivo desde el canal oficial de Fundación OSDE	- 10 charlas de especialistas en sustentabilidad realizadas de manera online, abiertas a la comunidad.	4 - 11 - 12 - 17	
		Comunicaciones en nuestras redes sociales	- Contenido difundido en los canales oficiales de Instagram de OSDE y Fundación OSDE y LinkedIn sobre sustentabilidad.	4 - 11 - 12 - 17	
		"Sustentable-mente: Comprometidos con un futuro mejor" (Filial Salta)	- Participación en "Sustentable-mente: Comprometidos con un futuro mejor" como integrantes de Norte Sustentable.	4 - 11 - 12 - 17	
	Participación de la BIOFERIA	- Participación en un evento masivo de sustentabilidad en Capital Federal mediante un espacio de OSDE con instructores propios que brindaban charlas de aproximación a la RCP.	4 - 11 - 12 - 17		
Sustentabilidad en acción	Gestión orientada a la calidad - Quienes hacemos OSDE	El cuidado en el centro	Entre otros beneficios, nuestros colaboradores cuentan con: - 3 Lactarios en Filial Metropolitana, 1 en Filial Mendoza, 1 en Filial Córdoba, 1 en Filial Rosario. - Beneficios jubilatorios. - 13 cursos de RCP certificados por la Asociación Americana del Corazón para 320 colaboradores. - Programa de cesación tabáquica. - Vacunación antigripal cubierta al 100%.	3	
		Experiencia OSDE Bienestar	- Programa "Experiencia OSDE Bienestar" compuesto por 7 módulos, 100 participantes a nivel nacional en la prueba piloto.	3	
		Porque cuando hay violencia no hay salud	"- Existencia de un Protocolo de Actuación y Prevención Ante la Violencia de Género y de un Equipo Interdisciplinario de Acompañamiento que brindó asesoramiento y contención a 23 colaboradoras. - Campañas de comunicación para concientizar, prevenir situaciones de violencia y brindar herramientas de primera escucha a todas las personas que integran OSDE."	3 - 5 - 16	
		Jornadas de donación de sangre en nuestras oficinas	- Organización de 2 jornadas de donación de sangre con público interno de la que participaron 97 colaboradores.	3	
		Prevenir y cuidar, también puertas adentro	- Organización de 2 jornadas de prevención a través del programa "15 minutos para cuidar tu salud" en la que participaron 134 colaboradores.	3 - 2 - 16	
		Junto a nuestras familias	- Eventos por el día de la niñez en 25 Filiales. - Participación de 400 colaboradores con sus familias en el evento OSDE Kids en la Filial Metropolitana. - 1000 participantes en el Show de Topa con motivo de vacaciones de invierno.	3	
		Co-creando a través del CAMPUS	- 254 nuevos cursos en la plataforma Campus. - 92% de satisfacción promedio de quienes realizaron los cursos. - Más de 30 charlas relacionadas con temáticas que hablan de las emociones, manejos de diversas situaciones, la conexión con una nueva era digital, comunicación y liderazgo, entre otras.	4	
			- 254 nuevos cursos en la plataforma Campus. - 92% de satisfacción promedio de quienes realizaron los cursos. - Más de 30 charlas relacionadas con temáticas que hablan de las emociones, manejos de diversas situaciones, la conexión con una nueva era digital, comunicación y liderazgo, entre otras.	- Ciclo de 12 charlas sobre diversos temas desarrolladas por equipos de trabajo internos y directivos de nuestra organización, brindando información relevante sobre sus acciones. - 8536 visualizaciones totales.	3 - 4

Nombre del Capítulo	Nombre de la sección	Nombre de la nota	Indicadores de impacto	ODS
Sustentabilidad en acción	Gestión orientada a la calidad - Cómo nos comunicamos	Encontrando cada vez mejores formas para comunicarnos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevo modelo de atención.</li> <li>- Canales tradicionales y digitales.</li> <li>- ChatBot en base a Inteligencia Artificial que permite la autogestión y la adquisición de información útil de manera automática.</li> <li>- 13.089.655 contactos recibidos a través de los distintos canales, durante estos dos años.</li> <li>- Menos del 1% son reclamos o quejas (0,14%).</li> <li>- En nuestras redes sociales: más de 300 posteos, más de 1000 stories, 2 streamings, casi 713 mil seguidores entre todas las redes.</li> </ul>	12
		Para mejorar es muy importante escuchar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas, encuestas, focus groups y análisis de datos de todas las fuentes de contacto (herramientas de gestión, NPS, redes sociales, appstores, etc).</li> <li>- Herramientas de escucha, respuestas de quejas y reclamos, NPS y CSAT.</li> <li>- 579.655 encuestas NPS en el Centro de atención telefónica (CAT) y 60.657 en el Centro de agención digital (CAD).</li> <li>- 4,70 de valoración para el CAT y 4,18 para el CAD.</li> </ul>	12
	Gestión orientada a la calidad - Cómo lo hacemos	Cuando la tecnología está en sintonía con la sustentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación y desarrollo de "Consultorio digital", plataforma en evolución continua, segura, que permite la realización de un acto médico (presencial o virtual), considerando la interacción socio - OSDE - prestador.</li> <li>- 80% de las personas usuarias encuestadas respondió que el servicio fue excelente o muy bueno.</li> <li>- Permite la atención médica reduciendo los problemas de tiempo y movilidad.</li> <li>- Genera un impacto ambiental positivo, evitando 40.000.000 de km recorridos estimados y, por ende, 8.000.000 kg de CO2 emitidos a la atmósfera.</li> </ul>	3 - 9 - 11 - 12
		Transformando la experiencia: Proyecto Link	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva plataforma online de CRM ("Gestión de la relación con los clientes"): proyecto para optimizar las operaciones y fortalecer las relaciones y vínculos con los socios y prestadores para conocer mejor sus perfiles, necesidades y expectativas y así poder ofrecer una atención personalizada y de calidad, aprovechando las posibilidades tecnológicas.</li> </ul>	3 - 9 - 12
		Conocer nos ayuda a facilitar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolización de patologías: 50 patologías protocolarizadas que permiten que casi 39.000 socios puedan tener una respuesta más ágil.</li> </ul>	3 - 9 - 11 - 12
		Nuestras apps, ahora integradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nueva App OSDE en la que se integran diferentes servicios, entre ellos: credencial digital, cartilla médica, trámites en línea, asistencia médica de Urgencias y canales de contacto.</li> </ul>	3 - 9 - 11 - 12
		Gestiones online en números	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3.809.929 de trámites realizados a través de la página web o la versión mobile.</li> <li>- 23.463.262 de sesiones en el sitio web y 12.807.128 en la versión mobile.</li> <li>- 128.199.229 páginas visitadas en el sitio web y 34.145.061 en la versión mobile.</li> </ul>	3 - 9 - 11 - 12
		Así funciona nuestra Mesa Operativa de Urgencias - Consulta médica Online	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 926.912 consultas médicas online (CMO) realizadas desde la Mesa Operativa de Urgencias de Filial Metropolitana.</li> <li>- 196.796 llamadas con riesgo de vida respondidas.</li> <li>- 3.607.622 llamadas de urgencias respondidas.</li> </ul>	3 - 9 - 11 - 12
		Prestar atención e involucrarnos puede cambiar una vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de acompañamiento para situaciones que atraviesan nuestros socios y socias que ponen en riesgo su seguridad o su vida.</li> <li>- Acompañamiento en 7 casos vinculados a niños, niñas y adolescentes y en 8 casos vinculados con adultos.</li> </ul>	3 - 16
		Así funciona nuestra Mesa Operativa de Urgencias - Acompañamiento para casos de COVID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 750 médicos de seguimiento abocados a atender 299.700 casos de socios con COVID en el período reportado.</li> </ul>	3
		Seguimos trabajando en nuestra UAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Asistencia Remota (UAR): servicio de atención médica especializada en tiempo real para socios y no socios de las empresas que se encuentran en lugares de difícil acceso.</li> <li>- 324 casos atendidos distribuidos en 70 puntos de servicio.</li> </ul>	3 - 9 - 17
		MÁS OSDE: Beneficios en cada etapa de la vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- App de beneficios especiales y descuentos para socios y socias en comercios, eventos y servicios orientados a la prevención, al disfrute y al cuidado.</li> <li>- 279.774 descargas de MÁS OSDE.</li> <li>- 210.048 beneficios utilizados a través de la plataforma.</li> </ul>	3
		Creando comunidad para un momento especial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web con información, charlas y notas sobre la cobertura en maternidad y contenidos para cada una de las etapas, abarcando el embarazo, la lactancia, los primeros días del bebé, la crianza y la familia.</li> </ul>	3

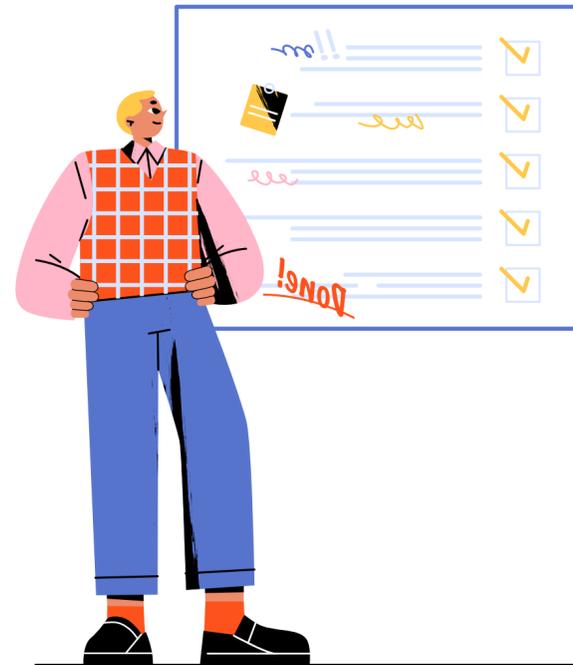
Nombre del Capítulo	Nombre de la sección	Nombre de la nota	Indicadores de impacto	ODS
Sustentabilidad en acción	Gestión orientada a la calidad - Medioambiente - Ambiente sano, sociedades saludables	LEEDerar en construcciones sustentables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 edificios LEED ya certificados.</li> <li>- 2 edificios que finalizaron su construcción y se encuentran en proceso de certificación.</li> <li>- 116 paneles solares instalados en la sede de Parque Patricios junto a 3 inversores SMA sobre 363 m2, que permiten generar anualmente 69,6 MWh.</li> </ul>	3 - 9 - 11
		Nuestros residuos no son desechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega 122,69 toneladas de papel a la Fundación CONIN (Filial Metropolitana).</li> <li>- Articulación con la Cooperativa de Trabajo "Creando Conciencia" para reciclar 0,87 toneladas de botellas de plástico PET (Filial Metropolitana).</li> <li>- Enviamos 21,22 toneladas totales de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs) y otros materiales en desuso a la planta de reciclado de la Asociación Civil Centro Basura Cero (Filial Metropolitana).</li> <li>- 18 Filiales enviaron 12,49 toneladas de papel, cartón y plástico a 19 entidades para su posterior reciclado.</li> <li>- 875,5 kg recuperados de credenciales plásticas en desuso.</li> <li>- 4.470 kg de lonas y banderas en desuso entregadas a Swahili (empresa social de La Plata).</li> </ul>	2 - 3 - 9 - 11
		Aunque podría ser más fácil, elegimos el camino más difícil	<p>Decisiones por cambio de imagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El recambio de la señalética se realizó utilizando los soportes existentes e imprimiendo la nueva estética sólo cuando fue necesario.</li> <li>- Actualización de los carteles con imagen de marca de los Centros de Atención Presencial: se reutilizaron la base de las estructuras y se cambiaron sólo las tapas, pasando además la iluminación de los mismos a sistema LED que es más eficiente que el anterior. Este procedimiento se realizó en más del 90% de los casos de 143 sucursales.</li> <li>- Se quitaron todos los elementos de imagen corporativa, reutilizando cartelería y soportes en buen estado y se enviaron los elementos que ya no estaban en condiciones de ser reutilizados a nuestros depósitos, para su disposición final con la Asociación Civil Centro Basura Cero.</li> <li>- Se decidió dejar de imprimir folletería y solo se hacen impresiones en caso de ser imprescindibles, cuando esto sucede, la misma se hace bajo los parámetros de certificación FSC (Forest Stewardship Council, que certifica el manejo sustentable de bosques) siempre que resulta posible.</li> </ul>	
		¿Es necesario imprimir eso?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impresión retenida: sistema que evita las impresiones innecesarias implementado en la Sede central y en Parque Patricios.</li> <li>- Se observa una reducción en la impresión a color optando por impresión en blanco y negro, lo que reduce el uso de tintas contaminantes.</li> <li>- En el edificio de Sede Central (Filial Metropolitana) en los últimos 6 meses también se favoreció la impresión doble faz, generando una reducción en el proceso del uso de papel permitiendo ahorrar energía y tintas, entre otros recursos.</li> <li>- 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.</li> </ul>	3 - 11
		Más digitalización, menos papel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se reemplazaron los envíos que se realizaban por correo, a través de cartas, por envíos digitales. De esta manera, se enviaron 17.550 e-mails y solo 57 cartas en papel.</li> <li>- Se incorporó un botón de pago para evitar la impresión en papel térmico del Posnet.</li> <li>- En nuestra web y APP, se incorporó la herramienta de "pago en línea", que evita la impresión, el ensobrado y el envío de la documentación a los socios. Sólo en el mes de abril de 2023 se registraron 35.682 pagos a través de esta vía.</li> <li>- Se robotizó y digitalizó el cobro a empresas evitando traslados, impresiones, emisiones de cheques en papel y le emisión de recibos de cobro.</li> <li>- Se promovió la autogestión a las empresas clientes. Esto les permite administrar datos y gestionar solicitudes del personal asociado a OSDE, sin necesidad de trabajar con documentación física impresa. 17.646 son las empresas dadas de alta en autogestión.</li> <li>- Con la facturación digital se evitó el envío de 649.844 facturas mensuales a socios y empresas cliente, lo que implicó una reducción mensual de 4.531 resmas.</li> </ul>	

Nombre del Capítulo	Nombre de la sección	Nombre de la nota	Indicadores de impacto	ODS
Sustentabilidad en acción	Gestión orientada a la calidad - Medioambiente - Ambiente sano, sociedades saludables	Jornadas con la Fundación INVAP: "¿Tenés energía para lo que se viene?"	- Dos jornadas online teórico-prácticas sobre eficiencia energética, destinadas a estudiantes de escuelas secundarias de Neuquén y Río Negro de las que participaron 800 alumnos y alumnas de 22 escuelas.	3 - 4 - 11
		Saneamiento de costas	- Dentro del ciclo "Activá tu experiencia" se recolectaron más de 48 kg de residuos, contribuyendo así a reducir la contaminación de las costas de San Isidro (Provincia de Buenos Aires). - Se realizó una actividad de RCP con quienes participaron en el saneamiento.	2 - 3 - 4 - 11
	Prevención y promoción de la salud - LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE SALUD	15 minutos para cuidar tu salud	- Jornadas de prevención activa abiertas a toda la comunidad y en base a la articulación público-privada con el objetivo de detectar y prevenir factores de riesgo para enfermedades no transmisibles y concientizar acerca de la importancia del cuidado y la prevención en la salud. - Participaron más de 1.300 personas en las diversas Filiales donde se realizó el programa.	3 - 4 - 17
		Saber RCP marca la diferencia	- Se realizaron 360 capacitaciones en más de 100 ciudades del país con impacto en 17.763 personas. - 99 DEAs instalados en las oficinas de la Organización. - 83 espacios cardioprotectados. - 83 instructores propios. - Instalación de estaciones de RCP donde se impartía el curso en eventos masivos con la participación de más de 5.400 personas. - 5 charlas de RCP para niños y niñas en Filiales con 582 participantes y 1 curso presencial de RCP en Filial Metropolitana en el que participaron 67 hijos e hijas de colaboradores.	3 - 4 - 17
		Mes del movimiento	Motivar a la comunidad a ponerse en acción: - Propuesta de un mes de duración para incentivar al público a ponerse en acción y adoptar la actividad física como un hábito sostenido en el tiempo y crear conciencia sobre la importancia de mantener hábitos saludables. -164 piezas de comunicación, clases de Youtube, desafíos en Instagram e información publicada en la web, sorteos y una clase aeróbica de la que participaron 340 personas socias y no socias de manera presencial y 1000 que siguieron la clase en vivo.	2 - 3 - 4 - 17
		Corriendo también se alcanza el bienestar	- Participación en 20 actividades relacionadas con el running que promueven la actividad física a lo largo de todo el país para promover hábitos saludables.	3 - 17
		Costa Esmeralda se sumó a las propuestas saludables	- Actividades en Costa Esmeralda (Costa Atlántica de Buenos Aires) pensadas para promover el bienestar: organización de equipos de running, puntos de entrega de botellas de agua y protector solar, clases de zumba y yoga a la que asistieron 200 personas, clínica de Hockey y zona de enseñanza y práctica de RCP.	3
		Sumar salud desde el conocimiento	- Actividades que apuntan a brindar información sobre aspectos vinculados al cuidado de la salud y la búsqueda del bienestar. - En 2021 se realizaron charlas vinculadas con la pandemia de COVID-19 que contaron con 20.100 visualizaciones. - Se realizaron numerosas charlas sobre temáticas vinculadas con la salud que se visualizaron en 20.300 oportunidades. - 2.275 personas participaron en charlas presenciales desarrolladas desde las Filiales. - Se realizaron actividades en diversas escuelas del país con la participación de 1.656 alumnos, alumnas y docentes. - Se realizaron 296 charlas en formato virtual y presencial en nuestras empresas asociadas sobre diversos temas. 15.591 participantes de las empresas asociadas. - Campaña de vacunación en empresas socias: 14.131 colaboradores vacunados. - Chequeos médicos en empresas socias: 838 participantes.	2 - 3 - 4 - 17

Nombre del Capítulo	Nombre de la sección	Nombre de la nota	Indicadores de impacto	ODS
Sustentabilidad en acción	Fortalecimiento de las comunidades en las que estamos presentes - CREANDO CONDICIONES DE BIENESTAR	La educación fortalece el presente y construye el futuro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación de las “Actividades de aproximación al mundo del trabajo” impulsada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para que estudiantes de 5to año de las escuelas públicas y privadas puedan tomar sus decisiones de carrera con mayor información y acompañamiento.</li> <li>- Acompañamos a dos 5tos años de la Escuela Media 3, Distrito 4, del barrio de La Boca.</li> <li>- 16 módulos dictados por los colaboradores de OSDE con contenidos especialmente diseñados para este fin.</li> </ul>	4 - 17
		Mucho más que un “Espacio...”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios de Arte distribuidos en distintos puntos del país.</li> <li>- 120 visitas en Filial Metropolitana con 3.115 participantes.</li> <li>- 6 exposiciones con 6.490 participantes.</li> </ul>	4
		Acompañando a la comunidad médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas, jornadas y actualizaciones médicas que abarcan diversas áreas de interés para profesionales de la salud, sean o no prestadores, en distintas partes del país.</li> <li>- Actualización odontológica: 4.100 visualizaciones.</li> <li>- 2 jornadas sobre internación pediátrica para equipos de salud, dos encuentros sobre internación domiciliaria, una jornada de enfermería y una charla sobre el Síndrome de Burnout destinada a personas de los servicios de emergencias realizadas por la Filial Norpatagónica, con la participación de casi 600 personas.</li> </ul>	3 - 4 - 17
		El rescatismo, una actividad clave que salva vidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dictado del curso Curso Internacional de Operaciones en Catástrofes, Desastres Naturales y BREC (Búsqueda y Rescate en Estructuras Colapsadas) Nivel 2</li> <li>- Participación de 80 personas voluntarios, bomberos, enfermeros e ingenieros.</li> </ul>	3 - 4- 11 - 17
		La importancia de saber gestionar la emergencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso interuniversitario gratuito que proporciona herramientas para actuar frente a un llamado de urgencia o emergencia, dictado a través de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y la Facultad de Medicina de la Universidad del Salvador (USAL) para alumnas y alumnos de carreras afines a medicina.</li> <li>- Los instructores son 10 médicos y 6 teleoperadores experimentados de OSDE.</li> <li>- 12 encuentros con carga horaria de 4 horas cada uno.</li> <li>- 94 personas capacitadas en el período del reporte y 352 personas se capacitaron desde el inicio de la iniciativa (2017).</li> </ul>	3 - 4- 11 - 17
		Abierto a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dictado del “Curso de asesor de Urgencias y Emergencias Médicas” a través de la Filial Norpatagónica abierto a toda la comunidad.</li> <li>- 250 participantes.</li> </ul>	3 - 4- 11
		Un arte cada vez más necesario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa que brinda capacitaciones de alta calidad sobre el cuidado de las personas (adultas, niñas y niños).</li> <li>- 11 nuevas ediciones en 7 Filiales con 222 egresados en el período reportado (6 cursos no se encontraban finalizados al cierre del reporte).</li> <li>- 3 ediciones virtuales del programa para niños y niñas organizado por Filial Metropolitana con 204 egresados.</li> </ul>	3 - 4- 17

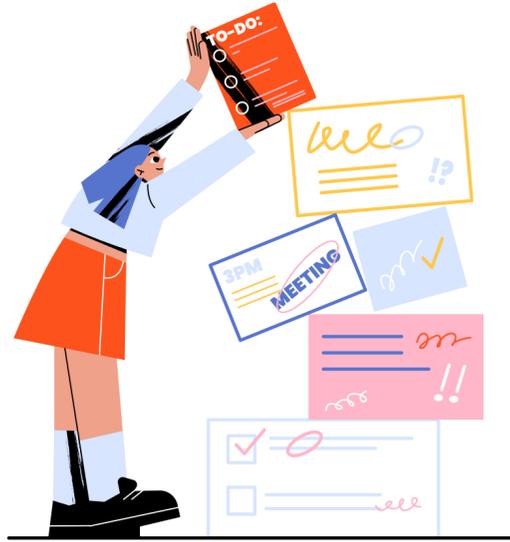
Nombre del Capítulo	Nombre de la sección	Nombre de la nota	Indicadores de impacto	ODS
Sustentabilidad en acción	Fortalecimiento de las comunidades en las que estamos presentes - CREANDO CONDICIONES DE BIENESTAR	Lo que no se nombra no existe: hablemos para construir, visibilizar y prevenir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas con perspectiva de Género a través del canal de Youtube de Fundación Osde con 6.751 visualizaciones.</li> <li>- Campaña de comunicación interna y LinkedIn #mujeresquemarcanladiferencia dando a conocer la historia de 8 colaboradoras que se destacaron por su compromiso social, ser referentes y fuentes de inspiración para otras personas.</li> <li>- Homenaje "Los nombres de las mujeres", en el que se destacaron a ocho mujeres de la comunidad por su labor y compromiso social (Filial Norpatagónica).</li> <li>- "Juntas es mejor": campaña audiovisual para el Día Internacional de la Mujer.</li> <li>- Nuestra Filial de Salta realizó junto con la Secretaría de la Mujer de la provincia, un ciclo de charlas educativas abierto a la comunidad, en el que participaron 500 personas. Los encuentros estuvieron enfocados en la salud y la prevención.</li> <li>- Otras actividades realizadas para difundir información sobre distintas problemáticas, enfermedades o temas de salud relacionados con el género.</li> </ul>	3 - 4 - 5
		Hay muchos temas sobre los que podemos hablar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 19 charlas brindadas a través de los canales propios de diversas redes sociales en los que se abordaron temáticas diversas de interés para la sociedad, incluyen temas vinculados con la niñez, los vínculos, las relaciones de pareja, el emprendedurismo y el desarrollo personal y profesional.</li> <li>- 91.609 visualizaciones al conjunto de charlas.</li> </ul>	3 - 4 - 9
		En el cole también podemos innovar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Tu proyecto innovador": talleres de innovación de la mano de profesionales que se realizaron en escuelas de la Municipalidad de San Isidro.</li> <li>- 70 alumnos y alumnas participantes.</li> </ul>	4 - 9 - 17
		Desde OSDE también nos prendimos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concurso impulsado por la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNCPBA) con sede en Tandil, la Cámara de Empresas del Polo Informático de Tandil (CEPIT), el Municipio y la Cámara Empresaria local, que busca potenciar el desarrollo de proyectos innovadores y de triple impacto.</li> </ul>	4 - 9 - 17
		El valor de reutilizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de mobiliario en desuso a lo largo de todo el país: 3.201 muebles de oficina, 872 elementos de electrónica, 62 elementos de decoración, 46 electrodomésticos y 48 elementos de electricidad.</li> <li>- Entrega de 217 insumos ortopédicos al Hospital de Rehabilitación "Manuel Rocca", Hospital General de Agudos "José María Ramos Mejía" y el Instituto de Oncología "Ángel H. Roffo". con 49 personas beneficiadas.</li> </ul>	3 - 17

# REFERENCIAS SOBRE PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



**Principio 1: "Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente."**

PRINCIPIOS PG	Título de nota/subtítulo/recuadro	Página
	<b>Derechos Humanos</b>	
	Seguridad de la información	21
	Control de riesgos	22
	Así impulsamos la sustentabilidad	24
	Participación de la Bioferia	36
	Somos un gran equipo	39
	El cuidado en el centro	40
	Programa "Experiencia OSDE bienestar"	43
	Porque cuando hay violencia no hay salud	44
	Jornadas de donación de sangre en nuestras oficinas	50
	Prevenir y cuidar, también puertas adentro	51
	Junto a nuestras familias	51
	Co-creando a través del CAMPUS	56
	Encontrando cada vez mejores formas para comunicarnos	58
	Saber CONTENER	66
	Conocer nos ayuda a facilitar	78
	Nuestras apps, ahora integradas	79
	Así funciona nuestra Mesa Operativa de Urgencias	81
	Prestar atención e involucrarnos puede cambiar una vida	82
	Así funciona nuestra Mesa Operativa de Urgencias - Acompañamiento para casos de COVID	83
	Seguimos trabajando en nuestra UAR	84
	Creando comunidad para un momento especial	86
	Aunque podría ser más fácil, elegimos el camino más difícil	95
	15 minutos para cuidar tu salud	104
	Saber RCP marca la diferencia	107
	Mes del movimiento	112
	Corriendo también se alcanza el bienestar	114
	Costa Esmeralda se sumó a las propuestas saludables	116
	Sumar salud desde el conocimiento	117
	La educación fortalece el presente y construye el futuro	123
	Acompañando a la comunidad médica	127

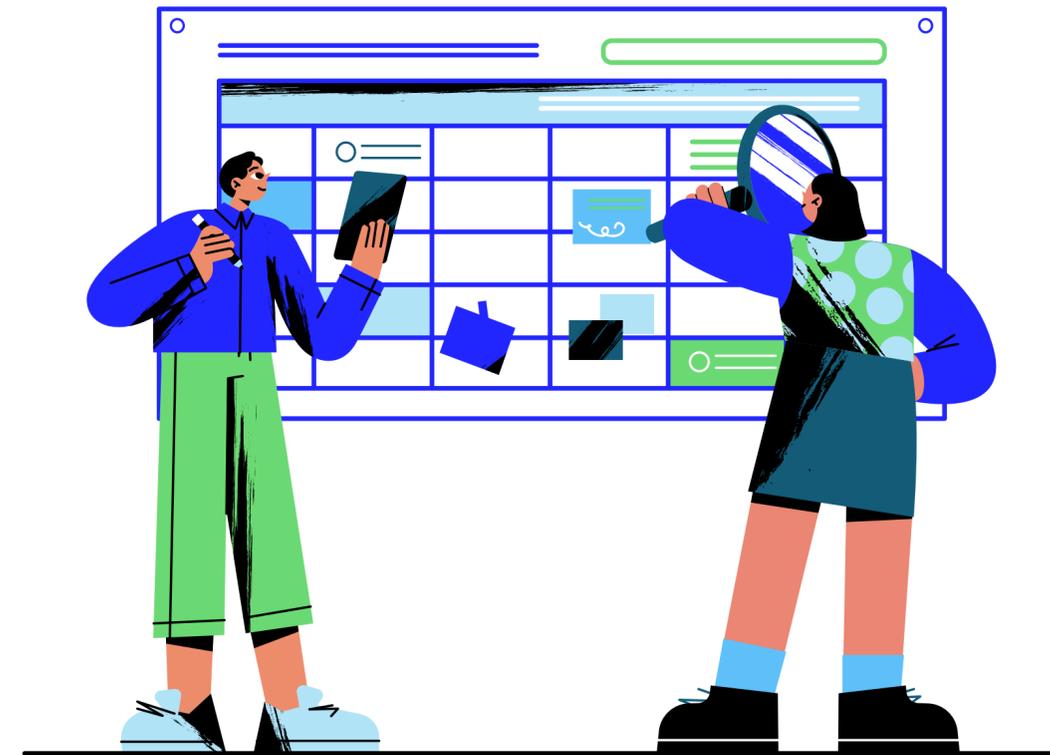


PRINCIPIOS PG	Título de nota/subtítulo/recuadro	Página
<b>Derechos Humanos</b>		
<b>Principio 1: "Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente."</b>	El rescatismo, una actividad clave que salva vidas	128
	La importancia de saber gestionar la emergencia	130
	Un arte cada vez más necesario	134
	Lo que no se nombra no existe: hablemos para construir, visibilizar y prevenir.	137
	Hay muchos temas sobre los que podemos hablar	141
	En el cole también podemos innovar	144
<b>Principio 2: "Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos."</b>	¿Qué hicimos desde el área de Compliance en este período?	20
	Control de riesgos	21
	Seguridad de datos	22
	Cuando hay violencia no hay salud	41
	Lactarios	44
	Prestar atención e involucrarnos puede cambiar una vida	82

PRINCIPIOS PG	Título de nota/subtítulo/recuadro	Página
<b>Normas Laborales</b>		
<b>Principio 3: "Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva."</b>	Quienes hacemos OSDE	38
	Quienes hacemos OSDE	38
	Quienes hacemos OSDE	38
<b>Principio 4: "Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio."</b>	Quienes hacemos OSDE	38
	Quienes hacemos OSDE	38
	Quienes hacemos OSDE	38
<b>Principio 5: "Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil."</b>	Quienes hacemos OSDE	38
	Quienes hacemos OSDE	38
	Quienes hacemos OSDE	38
<b>Principio 6: "Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación."</b>	Quienes hacemos OSDE	38
	Porque cuando hay violencia no hay salud	44
	Un nuevo equipo para la gestión de la diversidad	48
	La educación fortalece el presente y construye el futuro	123
	Un arte cada vez más necesario	134

PRINCIPIOS PG	Título de nota/subtítulo/recuadro	Página
<b>Medioambiente</b>		
<b>Principio 7: "Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales."</b>	Así continuamos instalando nuestro #sentidosustentable	33
	Con la energía del sol	92
	Cuando la tecnología está en sintonía con la sustentabilidad	67
	Leed-erar en construcciones sustentables	88
	Jornadas con la Fundación INVAP: "¿Tenés energía para lo que se viene?"	100
<b>Principio 8: "Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental."</b>	Nuestras alianzas estratégicas: vinculados a la sustentabilidad	26
	Así continuamos instalando nuestro #sentidosustentable	33
	Gestiones online en números - recuadro	80
	Leed-erar en construcciones sustentables	88
	Con la energía del sol	92
	Nuestros residuos no son desechos	93
	Aunque podría ser más fácil, elegimos el camino más difícil	95
	¿Es necesario imprimir eso?	97
	Más digitalización, menos papel	99
	Jornadas con la Fundación INVAP: "¿Tenés energía para lo que se viene?"	100
	Saneamiento de costas	101
	El valor de reutilizar	145
	Programa de entrega de insumos ortopédicos	146
	Así continuamos instalando nuestro #sentidosustentable	33
	Encontrando cada vez mejores formas para comunicarnos	58
<b>Principio 9: "Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente."</b>	Cuando la tecnología está en sintonía con la sustentabilidad	67
	Nuestras Apps, ahora integradas	79
	Leed-erar en construcciones sustentables	88
	Con la energía del sol	92
	Más digitalización, menos papel	99
	Jornadas con la Fundación INVAP: "¿Tenés energía para lo que se viene?"	100

PRINCIPIOS PG	Título de nota/subtítulo/recuadro	Página
<b>Anticorrupción</b>		
<b>Principio 10: "Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno."</b>	¿Qué hicimos desde el área de Compliance en este período?	20
	Control de riesgos	21
	Seguridad de la información	22





### INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA 2021-2023

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 01-05-2021 y el 30-04-2023 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 Sub Gerencia de RRH y RSE, de la Gerencia de Comunicaciones y RSE de la organización.
- Información de los sistemas de gestión de la organización.
- Estados contables de OSDE, Organización de Servicios Directos Empresarios.

El Consejo Directivo de OSDE es responsable tanto por la información incluida en el Reporte de Sustentabilidad, como de los criterios de verificación y exposición. Nuestra responsabilidad ha sido la de 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 –reviewed-) 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 2023-2028.
- Entrevistas en profundidad con el personal relevante de la organización.

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 en 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 Autónoma de Buenos Aires, 20 de octubre de 2023.

Crowe Ar S.A  
C.P.C.E.C.A.B.A. T° I F° 165

**Dr. Eduardo J. Pestarino (Socio)**  
Contador Público (U. Morón)  
C.P.C.E.C.A.B.A. T°CI F° 134



osde

MUCHAS GRACIAS POR ACOMPAÑARNOS  
EN EL CAMINO HACIA LA SUSTENTABILIDAD