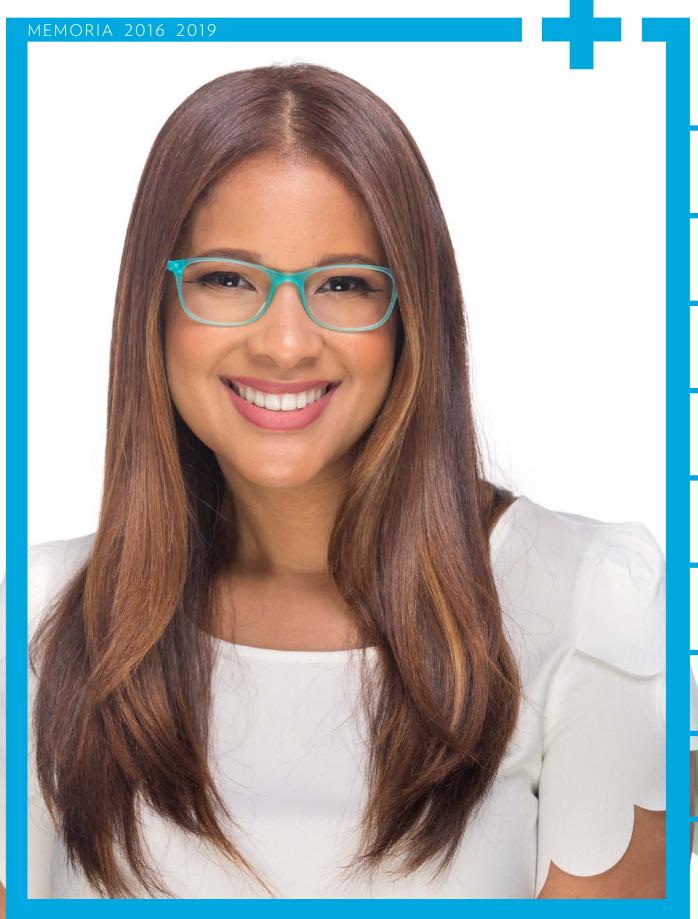
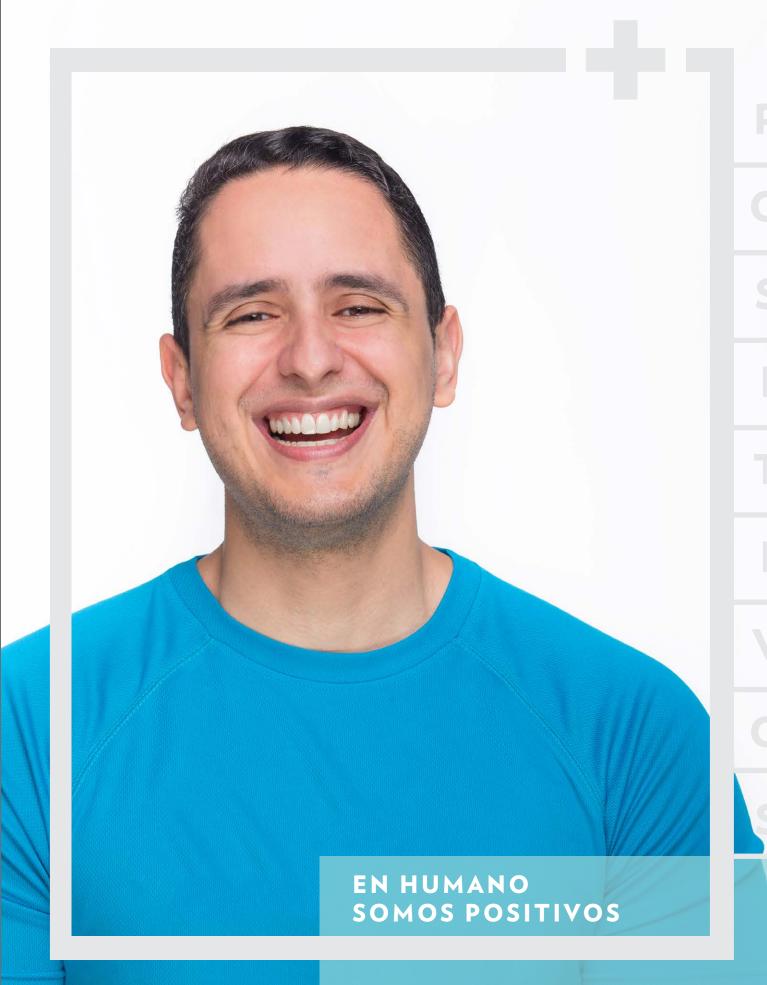
Homano



ASIÓN POR EL SERVICIO	
RGULLO POR NUESTRA GENTE	
SOLIDARIDAD	
NTEGRIDAD	
TRATO HUMANO	
NNOVACIÓN -	
VISIÓN Y LIDERAZGO	
RIENTACIÓN A RESULTADOS	
SOSTENIBILIDAD	





En Humano somos POSITIVOS

Humano es un grupo asegurador con una trayectoria de más de 19 años de excelencia e innovación en la creación de soluciones completas y a la medida para sus clientes. Brindamos una oferta integral de seguros a través de tres grandes compañías:

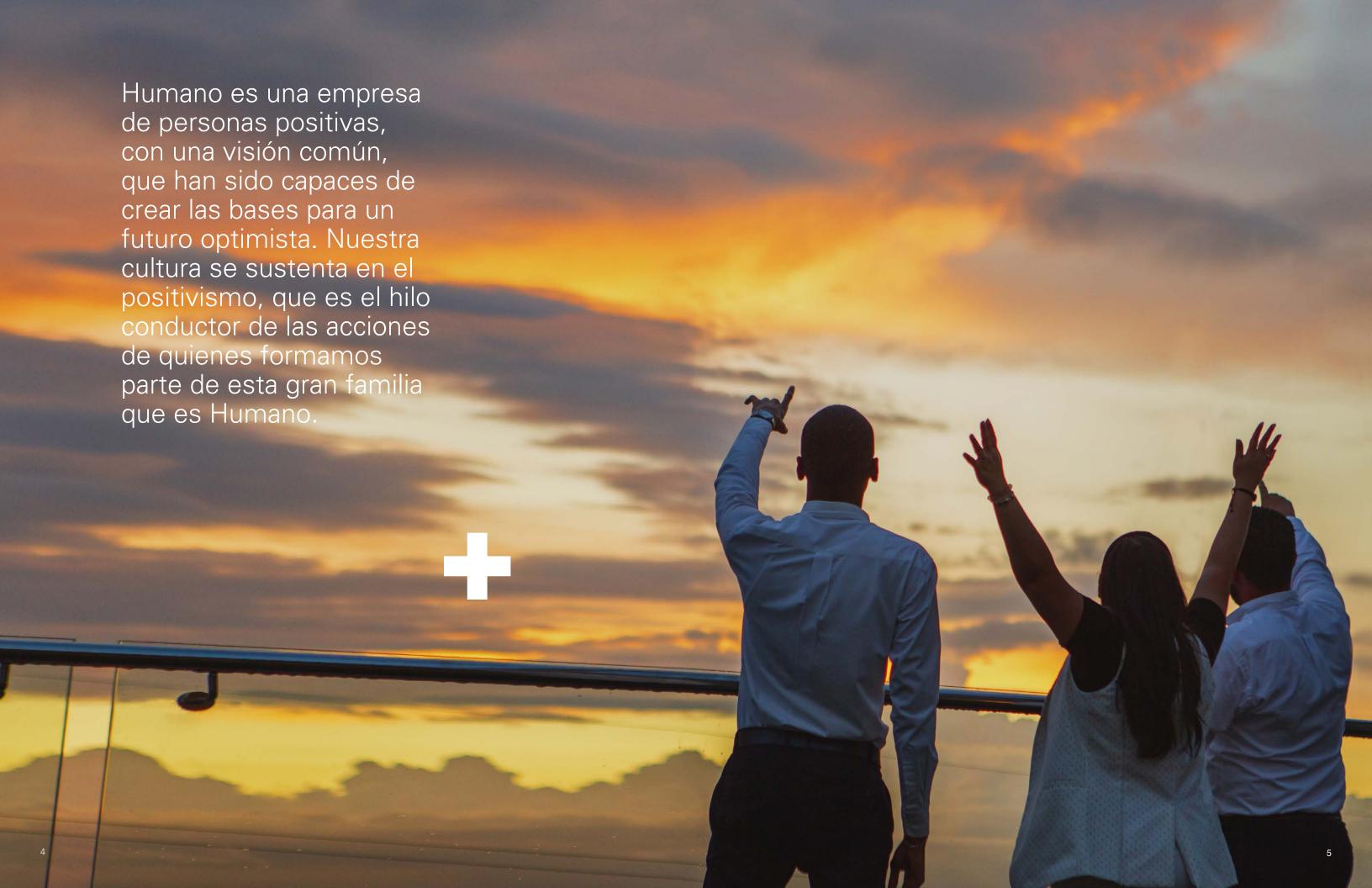
Primera ARS de Humano, enfocada en el bienestar y protección de los clientes y afiliados del Sistema Dominicano de la Seguridad Social.

Humano Seguros, especializados en seguros de personas, seguros generales y fianzas, proveyendo protección a la familia completa y sus bienes.



Seguros Vivir, empresa especialista en la provisión de seguros de personas de manera colectiva e individual para el mercado de Centroamérica.

Nuestras empresas cuentan con la más completa y amplia red de proveedores de servicios en diferentes ramos, a fin de garantizar un trato personalizado y una atención de alta calidad en todo el territorio nacional. Estamos comprometidos con el bienestar de las personas y aquello que más les importa. Por eso entregamos una oferta integral de seguros, pensando en ellas y en lo que necesitan.





Nuestra Visión

Ser la empresa más admirada de la República Dominicana.

Nuestro Propósito

En Humano aseguramos el bienestar de las personas.

Nuestros Principios

En Humano somos POSITIVOS

Pasión por el servicio

Orgullo por nuestra gente

Solidaridad

Integridad

Trato Humano

Innovación

Visión y Liderazgo

Orientación a resultados

Sostenibilidad

Pasión por el Servicio

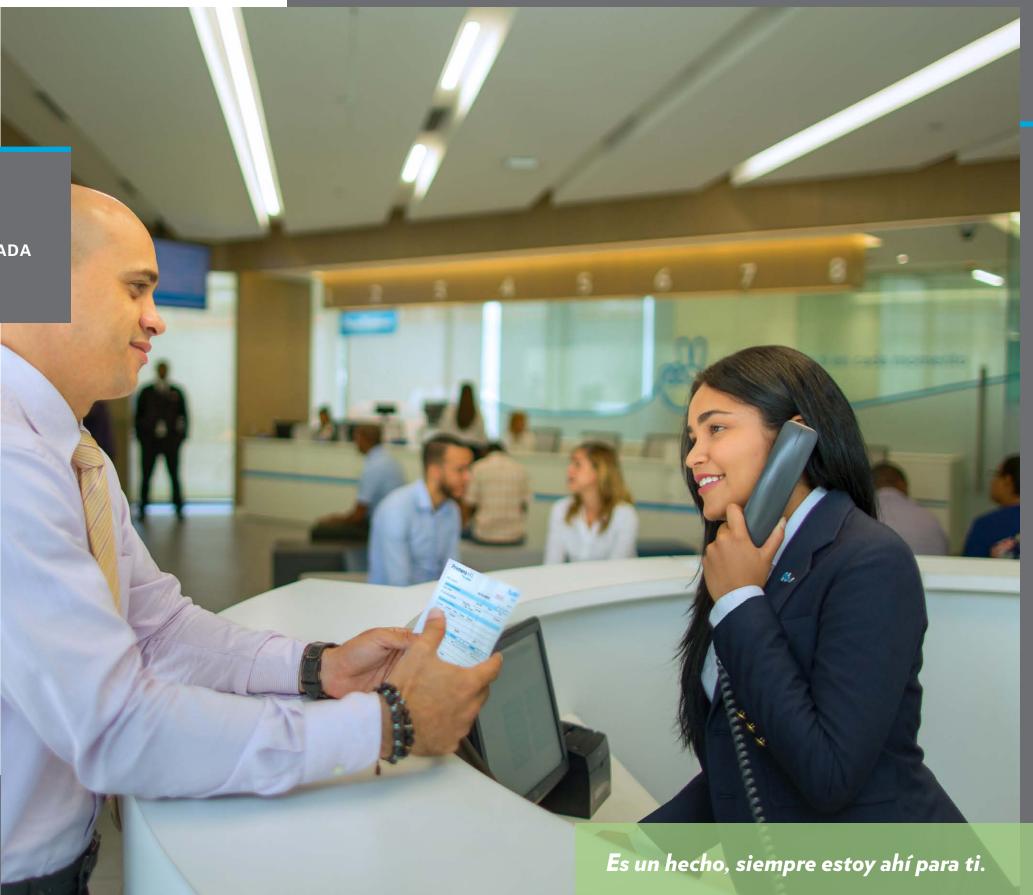
CONTAMOS CON STANDS DE SERVICIO
AL CLIENTE Y PUNTOS HUMANO EN
LAS PRINCIPALES CLÍNICAS DEL PAÍS,
DONDE BRINDAMOS ASESORÍA PERSONALIZADA
Y TODA LA INFORMACIÓN QUE NUESTROS
USUARIOS PUEDAN NECESITAR.

RED DE ATENCIÓN PRESENCIAL

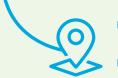
Nuestros puntos de servicio se encuentran ubicados en las principales provincias del país para brindar a cada afiliado y asegurado una atención integral.

puntos
de atención
al cliente
a nivel
nacional

- **3** Oficinas Regionales
- 17 Oficinas de Atención al Cliente
- **38** Stands de Servicio
 - **4** Punto Humano



Además de nuestros canales presenciales, fuimos los pioneros en habilitar un Centro de Atención a Clientes disponible 24/7, desde el cual más de 100 representantes trabajan todo el año para ofrecer los servicios de:



- Informaciones generales
- Gestión Intrahospitalaria
- Ingresos por emergencias y hospitalizaciones
- Pagos
- Autorizaciones vía canales alternos
- Solicitudes de ambulancias
- Activaciones de carnets
- Reclamaciones y quejas
- Servicios a prestadores
- Cotización riesgos generales
- Reclamaciones riesgos generales (Aviso de reclamo, estatus)

Adicionalmente, nuestras empresas cuentan con una red compuesta por los principales prestadores de servicios a nivel nacional a fin de garantizar una atención de alta calidad a través de más de 300 clínicas, más de 200 laboratorios, más de 300 farmacias, más de 7,000 médicos y más de 30 talleres y concesionarios.



NUESTROS CANALES VIRTUALES

Buscando ofrecer facilidades a nuestros clientes, ampliamos nuestra plataforma de servicios con la creación de canales alternos, a través de los cuales puede realizar transacciones desde cualquier lugar.

APP Humano

Es una aplicación para teléfonos móviles, que permite realizar consultas y solicitar servicios cómodamente, ahorrando tiempo.

Entre sus funciones están:



- Geolocalización de nuestras oficinas y prestadores de servicios de nuestra red
- Pagos de contratos o facturas
- Autorizaciones
- Reembolsos (para los planes con ese beneficio)
- Consulta de disponibilidad de medicina tanto para PDSS como para los planes privados
- Servicios Platinum
- Reserva Sala VIP Aila (para los planes con ese beneficio)
- Herramientas de salud
- Informaciones sobre la póliza
- Consejos de salud
- Solicitud de asistencia vial y domiciliaria entre otros servicios

Además, APP Humano es un canal que permite la compra en línea de seguros, con experiencia totalmente digital. Dentro de los productos disponibles en esta modalidad se encuentran: Seguro de Vehículo de ley, Mi Auto Básico y el seguro de viajes ¡Buen Viaje!



Oficina Virtual (OFV)

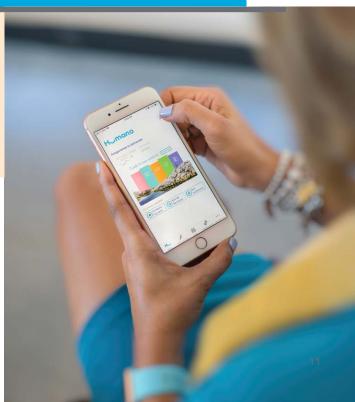
A través de nuestro portal institucional humano.com.do o primeraars.com nuestros clientes, intermediarios y prestadores de servicio pueden hacer transacciones de forma rápida, segura y sencilla, tales como:

- Consultar coberturas
- Consultar facturas
- Conocer el estatus de solicitudes de servicio
- Realizar reembolsos
- Realizar autorizaciones de estudios o procedimientos ambulatorios
- Realizar pagos

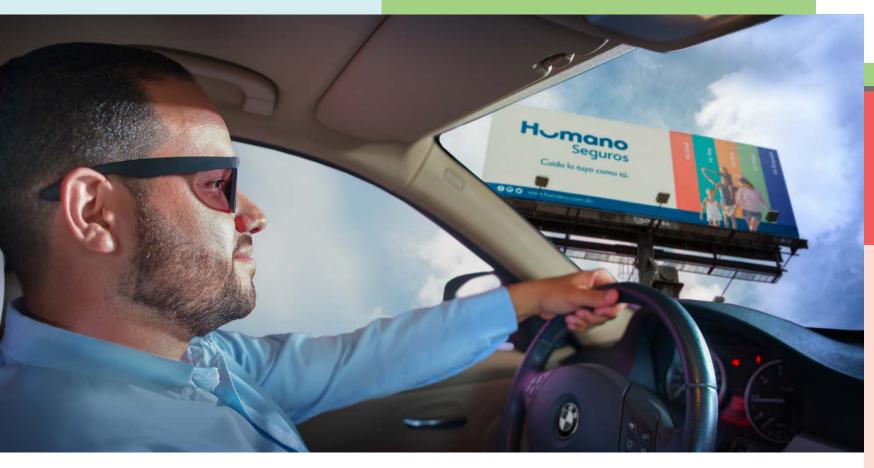
Servicios Chat en línea

A través de nuestro portal **humano.com.do** puedes contactar a uno de nuestros representantes de servicio al cliente para:

- Informaciones generales
- Reclamaciones y quejas



	NIVEL DE SERVICIO		TRANSACCIONES RECIBIDAS		
			App Humano	Web	
	2016	-	17,358	41,441	
Indicadores	2017	86%	35,212	70,867	
de la gestion	2018	83%	43,152	91,167	
de servicio	2019	85%	72,101	141,646	



COPC Y OTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD

COPC-PSIC para la Optimización de la Experiencia de Cliente versión 6.0 es una norma que permite a las empresas establecer métricas, seguimiento y una cultura para la obtención de los resultados, a través de palancas como la calidad, mejoras del servicio y la reducción del costo trabajando en conjunto.

Somos la primera ARS y aseguradora del país en lograr implantar y operar bajo los estándares de esta norma. Por otro lado, para el canal presencial de atención al cliente y para la empresa en general ya se está implementado el Modelo de Experiencia al Cliente, para transformar cada momento de verdad del cliente con la empresa en una experiencia gratificante, satisfactoria, repetible y recomendable. La meta es ser el referente en el sector y en el país en la entrega de un servicio de calidad.

De igual modo podemos mencionar que somos la única Aseguradora del país que ha sido reconocida con los más altos galardones en las tres entregas realizadas del Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado.

PARA CADA NECESIDAD TENEMOS UN PLAN ESPECIAL PARA TI A TRAVÉS DE NUESTRAS EMPRESAS



Portafolio de productos Humano Seguros

Desde septiembre de 2018, la compañía ingresó al mercado de Propiedad y Accidentes, respondiendo a las necesidades de nuestros clientes, agentes y corredores.

La nueva cartera de la compañía se amplía con 28 nuevos planes y productos en las áreas de seguros para vehículos, hogar y negocios, que se suman a la cartera de salud y vida de Humano Seguros para proteger lo que más les importa a nuestros clientes y para cuidar lo suyo como lo cuidas tú.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS



Mi Salud

- Salud Local
- **Global Health** Salud internacional
- Salud Indemnizatoria



- Vida
- **Accidentes Personales**



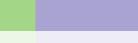
- Todo Riesgo
- Responsabilidad Civil
- Motos



- Civil
- riesgo



- Multiramos,
- Responsabilidad
- Todo



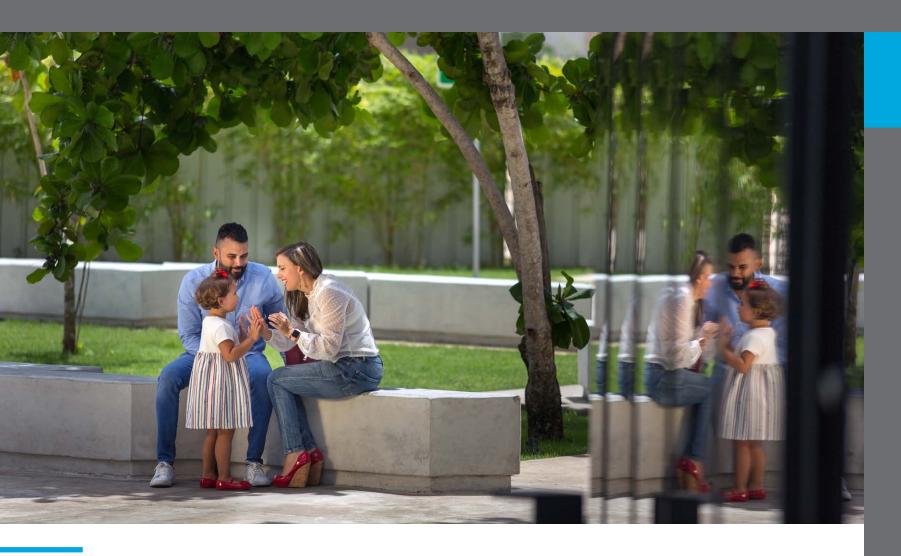
- Multiramos
- Responsabilidad Civil
- Todo riesgo

Todos nuestros planes cuentan con el respaldo de reaseguradores internacionales de primera línea como:

- Genre
- Munich Re
- Swiss Re
- Hannover Re
- Seguros Vivir

Y el apoyo de los TPA'S

- UnitedHealthcare
- MedBrick
- OmintAssistance



Primera ARS

PORTAFOLIO PRIMERA ARS DE HUMANO

El Sistema Dominicano de Seguridad Social fue creado mediante la Ley No. 87-01, en el 2001. El objetivo de la ley es garantizar el desarrollo de los derechos y deberes recíprocos del Estado y de los ciudadanos para la protección de la población ante situaciones de vejez, salud, discapacidad, infancia y riesgos laborales.

El Plan de Servicios de Salud (PDSS) provee asistencia médica fundamental sin distinción de edad, sexo, condición de salud, social, política o económica, a todas las personas beneficiarias de la Seguridad Social.

Primera ARS brinda servicios a los afiliados del Régimen Contributivo que la han elegido libre y voluntariamente como su administradora de riesgos de salud.

MÉRITOS Y RECONOCIMIENTOS

2016

- 1er. lugar como la ARS más admirada del país.
- Posición No. 14
 en el Top 20 de
 las empresas más
 admiradas del país.
- Ganadores de Oro
 en el Premio Nacional
 de la Calidad 2016.
- Reconocida como una Topbrand de la República Dominicana.

2017

- Great Place to Work, No. 2 de la República Dominicana y No. 3 del Caribe, obteniendo premio especial por "Práctica Innovadora de Contratación.
- Posición #8 de las 80 mejores empresas para trabajar según la Revista Mercado.

2018

- Great Place To Work
 (Mejor Empresa para
 Trabajar): No. 21 de
 las 100 en América
 Latina y No. 2 en
 República Dominicana
 y el Caribe.
- Medalla de Oro Premio Nacional de Calidad del Sector Privado de República Dominicana.
- Incluida entre las empresas más admiradas, según la Revista Mercado.
- Reconocimiento por la
 Asociación Dominicana
 de Corredores de
 Seguros (ADOCOSE)
 como Área Comercial
 del Año y Área Técnica
 del Año.

2019

- Certificados por el Ministerio de la Mujer y el PNUD con el Sello de Oro de Igualando RD, por promover políticas y acciones para eliminar las brechas de género e incrementar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres.
- Reconocido por el
 Reputation Institute y
 Newlink en el #14 de
 empresas con mejor
 reputación en el país.
- Reconocida en el top
 10 de las Empresas
 Más Admiradas de la
 República Dominicana
 por Revista Mercado.

Orgullo por nuestra gente

HUMANO ESTÁ FORMADA POR UN GRUPO DE PROFESIONALES CUYO ÚNICO OBJETIVO ES PROPORCIONAR A SUS CLIENTES LA MEJOR EXPERIENCIA DE SERVICIO DEL MERCADO. ACTUALMENTE CONTAMOS CON MÁS 1,600 COLABORADORES DISPUESTOS A CUIDAR DE TI Y LOS TUYOS.

Humano se caracteriza por ser una empresa que promueve la diversidad

IGUALDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

y la igualdad de género. Una muestra de ello es nuestra estructura organizacional, la cual cuenta con diferentes puestos de trabajo, que requieren de distintas capacidades, competencias y experiencias. Estos puestos son ocupados por empleados de diferentes géneros, nacionalidades, edades, credos religiosos, capacidades físicas, etc. El Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) nos otorgaron el Sello Oro del programa Igualando RD, por promover políticas y acciones para eliminar las brechas de género e incrementar la participación y las oportunidades Nos sentimos más que orgullosos por ser la primera empresa dominicana en alcanzar el 100% en todos los requisitos en la primera auditoría externa realizada por el instituto Dominicano de Calidad (INDOCAL) y a la vez obtener cero inconformidades en el proceso. Cumplimos con los requerimientos desarrollando buenas y nuevas prácticas en temas de conciliación de la vida laboral y familiar, el acceso al trabajo, eliminación sesgos de discriminación, detección de acoso sexual y laboral, así como en la prevención de la violencia intrafamiliar. También existe diversidad de edades en nuestra estructura,

donde se encuentran empleados desde 19 hasta 76 años de edad.

Población por sexo

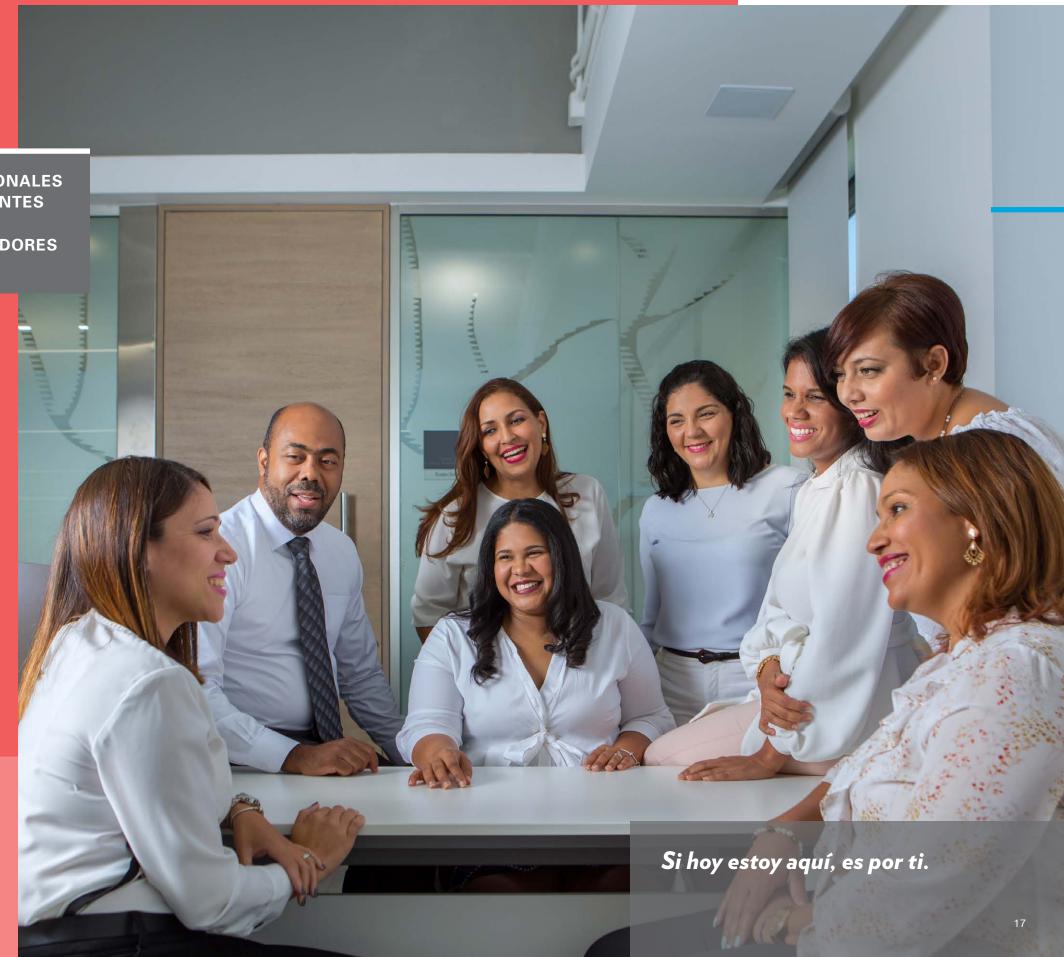
2019 45% 55%

2018 45% 55%

2017 44% 56%

2016 43% 57%

Masculino Femenino





INCLUSIÓN

En el 2015 implementamos un programa para inclusión de personas con discapacidad en nuestra empresa y desde entonces nos hemos enfocado en realizar acciones que promuevan la igualdad y la no discriminación en apoyo a lo establecido en la ley 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana.

Dentro de las acciones que hemos realizado está el establecer relaciones con instituciones que trabajan en el desarrollo, formación e inserción de personas con discapacidad, con el fin de buscar asesoría y apoyo en relación a la temática, construcción del Campus Kennedy contemplando facilidades de desplazamiento para personas con capacidades diferentes (acceso por rampas y ascensores, estaciones de trabajo habilitadas para sillas de ruedas), campaña de comunicación interna, participación en ferias de empleos para personas con discapacidad y ampliación del banco de candidatos, entre otras acciones.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En Humano siempre buscamos la forma de seguir actualizando los conocimientos de nuestros empleados como también brindándoles nuevas herramientas para su desarrollo personal y laboral. Es por eso que el Departamento de Capacitación y Desarrollo a través de la detección de necesidades de capacitación se asegura de que el personal reciba la formación adecuada a su perfil, proyección y necesidades. La mayoría de estas jornadas se realizan en nuestros Centros de Formación y Desarrollo de Santo Domingo y de Santiago (este último fue inaugurado en el 2017).

HITOS 2016-2019



impartidos

74 2,122 facilita- eventos de internos formación



en eventos

partici-

pantes

39.49 horas de capacitación por empleado



199,888
horas
hombre de
capacitación
acumuladas

Evaluamos la satisfacción de nuestros empleados con la capacitación que toman en las sesiones de logística del evento, manejo del facilitador y contenido del curso, teniendo como promedio 4.8 de 5 de satisfacción.

SATISFACCIÓN CLIENTES INTERNOS

En Humano nos preocupamos por tener un clima positivo, que fomente el desarrollo de nuestros empleados y que a la vez impulse las metas institucionales. A través de las siguientes mediciones organizacionales conocemos la satisfacción y el compromiso a nivel general de nuestra gente.

ÍNDICES 2018



Satisfacción Cliente Interno 85.38

ÍNDICES 2019



Clima Organizacional 90.64

Recomendación a Humano como un buen lugar para trabajar 96.07



Gerencia y Liderazgo 87.22

PROGRAMAS DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

A través del Departamento de Compensación y Beneficios administramos y diseñamos planes para retribuir a nuestros empleados, mantenemos competitividad en el mercado, administramos la compensación total a nuestros colaboradores, gestionamos beneficios, facilidades y servicios a los empleados que son diseñados pensando en su bienestar y el de sus familiares.

BENEFICIOS SALUD Y VIDA

Seguro Médico

La empresa ofrece a todos los empleados fijos, cónyuge e hijos un seguro médico suplementario con efectividad inmediata a su fecha de ingreso. El costo de este es cubierto en un 100% por la empresa.

Seguro Médico Internacional

La empresa ofrece un plan de salud Internacional a los empleados fijos de nivel gerencial en adelante, cónyuge e hijos, con amplias coberturas y una prestigiosa red de proveedores de clase mundial.



BENEFICIOS POR EDUCACIÓN 2016-2019

Con la finalidad de promover el desarrollo de nuestros empleados y sus familias tenemos estos beneficios:

Plan Educacional **Empleados**

Asignación anual para estudios de grado, postgrado

298 empleados han sido beneficiados. lo que representa 19%.

o maestría.

Plan **Educacional** hijos de empleados

> empleados. **590** empleados y 815 hijos beneficiados, lo que representa 38%.

hijos de

nuestros

Kit **Escolar**

Entrega de Aporte para la colegiatura kit a niños anual de los entre 3 y 18 años.

664 empleados y 1,178 hijos beneficiados.

Seguro de Vida en Pesos

La empresa ofrece a los empleados fijos un seguro vida cubierto en un 100% por la empresa.

Seguro de Vida en Dólares

La empresa aporta el 100% del costo de este beneficio, que aplica para el nivel de Directores en adelante

Consultorio Médico

Con el objetivo de promover y mantener el bienestar físico y mental de nuestros empleados ponemos a su disposición 3 consultorios médicos en las siguientes localidades: Lope de Vega, Campus Humano y Dirección Zona Norte, costeados 100% por la empresa. A través de ellos ofrecemos los siguientes servicios:

- Consulta médica general
- Consulta odontológica
- Consulta psicológica
- Sala lactancia
- Laboratorio clínico con cobertura 100% para los empleados y realizados dentro de
- Operativos de salud (Cáncer de mama, Operativo visual)
- Campañas de salud
- Salud ocupacional

BENEFICIOS DE BIENESTAR

Programa Humano Fit

> Es un programa integral de nutrición y ejercicios que es impartido dentro de nuestras instalaciones.

Medicamentos de uso continuo

Enfermedades Crónicas. Seguimiento a condición a traves de dispensario médico. Embarazadas. Integración al programa Misión Padres.

Plan **Educacional** hijos de empleados

Empleados y dependientes directos (cónyuge e hijos) y no directos (padre v madre) reciben gratuitamente hemoderivados. Los no usados son donados a la Fundación St. Jude pro niños con cáncer.

Club de **Descuento**

> Club en que los empleados reciben de un 10 a 20% de descuento en establecimientos del país al presentar su carnet de empleado.

FACILIDADES



6,492 facilidades de empleados otorgadas (adquisición de productos y servicios vía descuento por nómina en cómodas cuotas sin intereses).

TODA EMPRESA ES TAN BUENA COMO LOS EMPLEADOS QUE LA CONFORMAN.

BENEFICIOS DÍAS ADICIONALES

Día Libre por Cumpleaños

Con motivo de celebración de cumpleaños, la empresa otorga a todos sus empleados un día libre, el cual puede ser disfrutado hasta 3 meses después de la fecha de cumpleaños.

Licencias con días adicionales

Por nacimiento de hijos adicionamos 3 días laborables a los padres por lo que disfrutan de 5 días libres. Luego de finalizar la licencia por maternidad, en la primera semana las empleadas reciben el beneficio de laborar solo media jornada.

BENEFICIO FINANCIERO

Cooperativa

Como beneficio adicional, la empresa aporta al ahorro del empleado desde un 2.37% hasta un 2.5% de su salario. Entre el 2016 y 2019 un promedio de 1,151 empleados han sido miembros activos de la cooperativa.

Charlas y asesoría personalizada de Bienestar Financiero

A través de charlas y asesoría personalizada con un coach experto en bienestar financiero orientamos al personal de todos los niveles sobre la manera correcta de administrar sus ingresos y gastos.

En esta charla y esta asesoría se tratan temas como: la cultura financiera, ejercicios de autodiagnóstico, uso y aplicación de ahorro, liquidez y gestión de riesgos, estrategias para ahorrar recursos y dinero, entre otras.

OTROS BENEFICIOS

Uniformes.

Facilidad Almuerzo.

Obsequios por el día de las secretarias, las madres y los padres.

Otros beneficios intangibles que la empresa ofrece provienen de la cultura organizacional, como son:

- Excelente ambiente laboral.
- Seguridad y estabilidad laboral por el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Política de puertas abiertas, con fácil acceso a los ejecutivos de la empresa.
- Solidaridad de la empresa para con los empleados.
- Oportunidad de movimiento interno.

CULTURA ORGANIZACIONAL DE CELEBRACIÓN DEL LOGRO

El involucramiento de todo el personal de la empresa se destaca en cada actividad que se realiza y el toque humano es evidente en su gente por su alegría, respeto, empatía y creatividad, adornados siempre por una sonrisa.



Indicadores de Recursos Humanos

	CANTIDAD DE EMPLEADOS CRECIMIENTO PORCENTUAL	TRASLADOS	PROMOCIONES
2016	1,318 +16%	89	87
2017	1,412 +7%	92	120
2018	1,643 +16%	56	87
2019	1,645 +0.12%	78	148

EN EL ÚLTIMO AÑO EL 44% DE NUESTRAS VACANTES FUERON CUBIERTAS CON PERSONAL INTERNO

Programa de Reconocimiento Humano como tú

PREMIO AL DESEMPEÑO EXCEPCIONAL DE LOS EMPLEADOS

	GALARDONADOS	DEL PERSONAL	
2017	167	15%	
2018	192	14%	

Reconocimiento por antigüedad

LA EMPRESA DESTACA LA PERMANENCIA, EL COMPROMISO Y LA FIDELIDAD QUE LOS EMPLEADOS HAN MOSTRADO DURANTE SU TRAYECTORIA

	5 AÑOS	10 AÑOS	15 AÑOS	
2017	146	95	9	
2018	115	111	28	RECONOCIMIENTO ES 20 AÑOS 2 25
2019	99	51	34	

5 AÑOS 1

Se celebra cada logro creando una experiencia positiva que fomenta el compromiso y el sentido de pertenencia. Dentro de las celebraciones se distinguen las relacionadas con el éxito de los proyectos profesionales trazados en la planificación estratégica de la empresa, el buen desempeño de nuestra gente, su permanencia y el logro de metas.

GREAT PLACE TO WORK (GPTW)

En el año 2017 fuimos acreditados por Great Place to Work como Uno de Los Mejores Lugares para Trabajar de la República Dominicana y del Caribe, obteniendo el 2do. lugar dentro del ranking de "Los Mejores Lugares para Trabajar" de la República Dominicana y el 3er. lugar dentro del ranking de "Los Mejores Lugares para Trabajar del Caribe", respecto a las 25 organizaciones participantes, siendo esta la primera vez que participamos.

 \sim 22

Solidaridad

EN EL 2007 NACE
NUESTRO PROGRAMA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL BAJO EL NOMBRE
DE "YO DOY DE CORAZÓN"
ENTREGÁNDOSE A LA MISIÓN DE
APOYAR INCONDICIONALMENTE
LA RECUPERACIÓN DE NIÑOS
DE ESCASOS RECURSOS AFECTADOS
POR ENFERMEDADES DE ALTO
COSTO Y COMPLEJIDAD, CONOCIDAS
TAMBIÉN COMO ENFERMEDADES
CATASTRÓFICAS, Y CONDICIONES
DE VIDA PERMANENTE.



- Fundaciones aliadas

 Heart Care, Fundación St. Jude, Aprendiendo
 a Vivir, Nido para Ángeles, World Vision
 Dominicana, Amigos por el Síndrome de Down,
 Luz y Esperanza por el Autismo y Nuestros
 Pequeños Hermanos.
- Enfermedades de alto costo y complejidad enfrentadas Cáncer, Cardiopatías Congénitas, Diabetes y Parálisis Cerebral.
- Condiciones de vida permanente apoyadas

 Autismo y Síndrome de Down.
- Más de 77 millones de pesos aportados
- Más de 5,400 niños impactados directamente y más de 7,000 impactados indirectamente.



HITOS

2016

- 1ra. edición de "Madres Solidarias", iniciativa de sensibilización en torno a la labor de las fundaciones aliadas y pro recaudación de fondos para la ejecución de sus actividades a través de la venta de joyas.
- Mes de la Salud Infantil, una iniciativa de concientización sobre la importancia de la salud y la prevención de enfermedades a través de la educación para niños, jóvenes y padres. 1,974 niños y 1,612 adultos impactados.
- Operativo médico pediátrico en Nibaje, La Vega, beneficiando a 266 niños, niñas y adolescentes.

2017

- Más de 300 niños, niñas y adolescentes impactados en Operativo médico-pediátrico en Bonao y Aldeas Infantiles SOS.
- "Humano Emprende" con Project 99, taller de promoción de liderazgo e inclusión impactando 23 jóvenes.
- 2da. edición Madres Solidarias recauda RD\$1,793,000 para las fundaciones aliadas.

2018

- Llegamos a 180 miembros del voluntariado Humano de Corazón.
- 3ra. colección Madres Solidarias logró un recaudo superior a RD\$1.654.000
- Inclusión de la Sostenibilidad entre en los Principios Guías de nuestra empresa.

2019

- Sobrepasamos los 220 miembros del voluntariado Humano de Corazón.
- Impactamos a 646 niños y niñas de forma directa, a través de operativos médicos y programas educativos.
- 4ta colección Madres Solidarias recaudó RD\$1,880,000.00.
- Alcanzamos una inversión social acumulada de RD\$77 mm.





RECONOCIMIENTOS Y MÉRITOS

El sentimiento del deber cumplido con la sociedad propulsa nuestro programa y ese cumplimiento ha sido noblemente reconocido por las instituciones a las cuales apoyamos y por otras entidades:

- De la Fundación Luz y Esperanza por el Autismo: por aportes y ayuda incondicional para el desarrollo de sus programas.
- Premio Vive Sano: en el renglón Compromiso Social.
- De la Fundación Dr. Juan Manuel Taveras, de Cedimat: reconocimiento entregado por el Cardenal Nicolás de Jesús López Rodríguez, que reza: "Por el apoyo continuo a los programas de la fundación que permite el acceso a cirugías avanzadas a personas de escasos recursos".
- **De la Fundación St. Jude:** "Por el incondicional apoyo y colaboración de siempre al trabajo que realiza esta fundación".
- **Del Plan Lea, del Listín Diario:** mérito concedido "por su aporte social y contribución a la educación en la República Dominicana, a través del apoyo a los proyectos educativos que desarrolla el Plan Lea".
- De la Pastoral de la Salud de la Arquidiócesis de Santo Domingo: reconocimiento "por toda la colaboración realizada al programa de enfermos provenientes del sector marginal de nuestro país que sufre de enfermedades catastróficas y de manera especial, por el total equipamiento de los consultorios del programa de enfermedades mentales, que realiza la Asociación de Psiquiatras Católicos de nuestra Pastoral".

VOLUNTARIOS HUMANO DE CORAZÓN

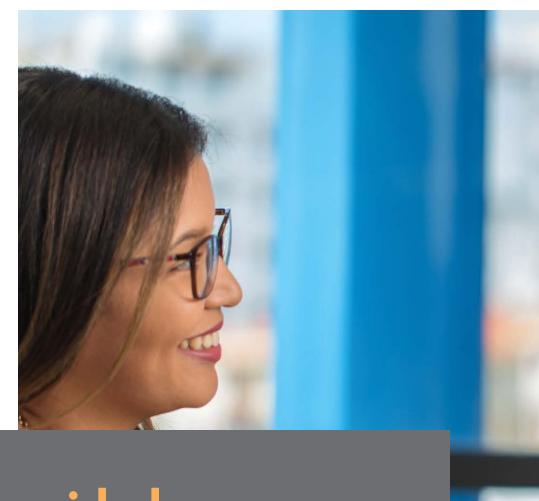
Más de 220 colaboradores de la institución participan ofreciendo de manera organizada y focalizada sus talentos, capacidades y espíritu solidario. El voluntariado es un grupo multidisciplinario que recibió formación y capacitación para incorporarse a las iniciativas del programa, con la firme misión de brindar apoyo lúdico, médico y emocional a niños con enfermedades catastróficas pertenecientes a las instituciones aliadas, impulsando las acciones del programa "Humano de Corazón".

REGALA UNA SONRISA

Como ciudadano corporativo comprometido con mejorar su entorno, Humano crea el programa Regala Una Sonrisa en beneficio de instituciones y centros del país con diversas vulnerabilidades. A través de esta iniciativa, se realizan jornadas de donación en lugares que son identificados por el personal, con el objetivo de llevarles la alegría y solidaridad que caracteriza a la organización.

ENLACE HUMANO

Desde el 2005, la empresa crea el grupo Enlace Humano, un equipo conformado por gente que ama su empresa y trabaja con mucha pasión en todo lo que hace. El enfoque principal es colaborar internamente en la realización de las distintas actividades dentro de la organización, basando sus ideas en la creación y coordinación de estrategias, con el fin de lograr marcar de forma positiva las experiencias que viven colaboradores y colaboradoras de Humano.



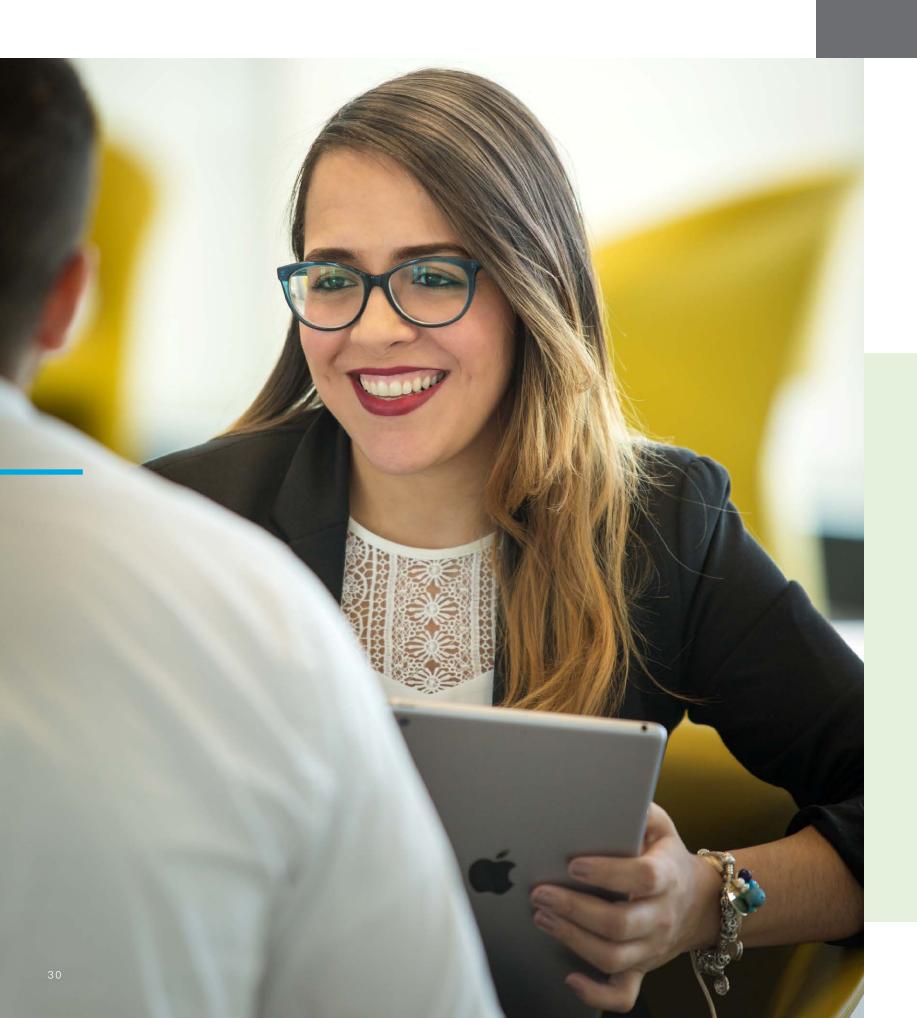
Integridad

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

Las empresas que conforman el Grupo Humano pertenecen a dos sectores regulados: por un lado, Administradora de Riesgos de Salud Primera, S.A., (Primera ARS) la cual se rige por la normativa del Sistema Dominicano de Seguridad Social, y Humano Seguros, S.A., por la normativa del sector asegurador. Actualmente, a las operaciones de ambas empresas les aplican más de 140 normas las cuales son cumplidas a cabalidad a través de la implementación de los controles requeridos.

De igual manera, nuestras empresas cuentan con una política de transparencia que garantiza a sus relacionados (clientes, proveedores, empleados, órganos reguladores, entre otros) el acceso a la información relevante sobre las operaciones de las empresas, preservando el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos. En Humano contamos con políticas y normas que nos dan lineamientos para mantener unas sanas relaciones laborales.

Protejo lo que más te importa.



EN HUMANO
CONTAMOS CON
POLÍTICAS Y NORMAS
QUE NOS DAN
LINEAMIENTOS
PARA MANTENER
UNAS SANAS
RELACIONES LABORALES.

MANUAL DE ÉTICA

Humano, consciente de la importancia de la ética personal y profesional en las relaciones con todos los individuos y entidades que componen la sociedad dominicana y de los beneficios de ese compromiso moral en la práctica de una conducta ética, comparte el manual de Ética con todos sus empleados, a fin de orientar a los colaboradores sobre cómo deben mantener y exigir una conducta ética y respetuosa en las relaciones con todos los colaboradores, accionistas, clientes, proveedores y relacionados; procurando en todo momento dar el ejemplo en cada una de las operaciones que realizan dentro de su campo de acción en la empresa.

Trato Humano







Programa de atención integral creado para mejorar la salud de nuestros afiliados mediante un seguimiento estrecho de los factores de riesgo, actuando de manera oportuna y proactiva.

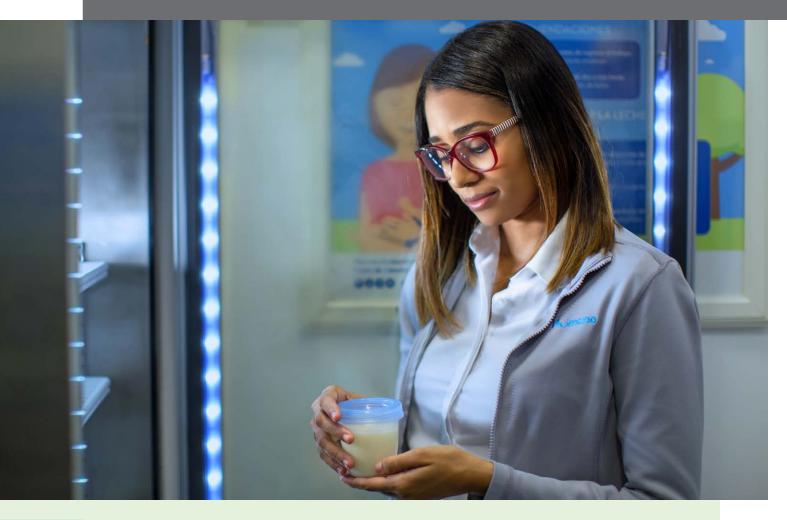
Objetivos

- Promover hábitos saludables
- Prevenir enfermedades en personas sanas
- Detectar enfermedades en estadios tempranos
- Establecer medidas para impedir el avance de enfermedades

Áreas de trabajo de Humano en Salud Promoción y prevención:

- Hábitos saludables
- Vacunación y prevención de la salud
- Detección temprana de enfermedades cardiovasculares y metabólicas
- Prevención de enfermedades trasmitidas por vectores y de riesgo ambiental
- Detección temprana de cáncer





Gestión de riesgos específicos:

- Salud Cardiovascular
- Diabetes
- Protección Renal
- Salud Materno Infantil
- Educación

PRINCIPALES INDICADORES



7,929
personas
enroladas
en Gestión
de Riesgo
Materno
-Infantil



322,621
personas
impactadas
por programas
de Gestión
de Atención
Primaria



14,118
beneficiarios
programas
Gestión de
Enfermedades
Crónicas

CUIDAMOS DE TÍ Y LOS TUYOS, PARA QUE PUEDAS SONREIR.

ATENCIÓN PRIMARIA

El Departamento de Atención Primaria, desarrolla los programas de promoción de hábitos saludables y detección temprana de enfermedades crónicas no trasmisibles, contemplados en el Plan Básico de Salud.

Durante el 2019 se realizaron 1,380 jornadas de salud a nivel nacional desarrollando actividades asistenciales y no asistenciales que impactaron 322,621 personas. Estas actividades fueron gestionadas desde nuestros 3 puntos de coordinación ubicados en Santo Domingo, Santiago y La Romana, a través de los servicios prestados por nuestros proveedores médicos y no médicos que ascienden a 32.

Logros 2019

- Implementación de Salas Activas Implementamos el Provecto de Salas Activas, en
 - Implementamos el Proyecto de Salas Activas, en el que motivamos a nuestros afiliados que visitan las sucursales de Lope de Vega y Campus Kennedy a utilizar nuestros pedales estacionarios mientras esperan para realizar sus autorizaciones.
- Certificación Sala Amiga de Lactancia Materna El Ministerio de Salud Pública (MSP) otorgó a nuestra sala de lactancia de Campus Kennedy la certificación como Sala Amiga de la Lactancia Materna.
- Firma de Convenio entre Cruz Roja Dominicana y el Club de Donantes de Sangre Primera ARS de Humano
 - Ampliaremos el alcance de servicios del Club de Donantes incluyendo las ciudades de Santiago, La Romana y San Francisco de Macorís.
 - Disminuiremos los costos del procesamiento y almacenamiento de los hemoderivados en 45%.

MISIÓN PADRES

Programa orientado a asegurar el bienestar de nuestras afiliadas y aseguradas durante el período del embarazo y el primer año del bebé.

Líneas de Trabajo

- Reforzar intervenciones que modifican positivamente la gestación
- Educación prenatal
- Inmunización
- Inicio oportuno de la lactancia materna
- Estrategia educativa

HACER
QUE LAS COSAS
VAYAN MÁS ALLÁ
DE LO ESPERADO
ES NUESTRA
VOCACIÓN.

Las afiliadas son referidas al programa por parte de su médico especialista. Una vez se establece el contacto, se realiza una categorización del riesgo del embarazo y posteriormente se establece el plan de cuidados, dando apoyo y acompañamiento a las intervenciones determinadas por el obstetra en cada caso a fin de garantizar la salud de la madre y su recién nacido.

Logros del programa 2019

- Hemos impactado positivamente 7,900 madres y 3,500 niños y niñas durante su primer año de vida, alcanzando el 16% de los nacimientos que ocurren en nuestra población de afiliados cada año.
- 3,000 padres y madres han recibido educación en salud en nuestro Taller de Educación Prenatal.
- Detección oportuna de casos con riesgo de parto pretérmino, mediante la implementación del perfil elaborado en base a la Investigación realizada por UNIBE en nuestra población.
- Misión Padres obtuvo un índice de 95% de satisfacción general de las afiliadas.
- Incremento en un 78% en el alcance del programa con relación al 2018.

ADMINISTRACIÓN DE ENFERMEDADES CRÓNICAS

El equipo de Administración de Enfermedades Crónicas gestiona el riesgo individual y da respuesta a las necesidades de cuidado de la población afiliada diagnosticada con enfermedades crónicas, mediante el seguimiento, educación y orientación permanente para el manejo de su condición. Estas acciones buscan reducir el impacto de las complicaciones generadas por enfermedades crónicas con miras a asegurar el bienestar y aumentar la satisfacción de nuestros afiliados.

Logros del programa 2019

- Implementación del programa para afiliados diabéticos de alta complejidad junto a AFFINIS-CEMDOE
- Mantenemos un nivel de satisfacción de un 98% en la población crónica enrolada
- Alcanzamos 14,065 afiliados enrolados en los programas de gestión de crónicos.
- Generamos eficiencia administrativa disminuyendo un 4.52% del costo en medicamentos de los programas Gestión de Crónicos en relación al 2018.
- Ahorro de 2.16 % del gasto de medicamentos, como resultado de la actualización de los parámetros de medicamentos cubiertos por el PDSS en presentación genérico Vs marcas comerciales y ajustes a las políticas de copago de antiagregantes e hipolipemiantes.
- Disminución de un 5% en el uso de los servicios, tales como: Hospitalización, EMG, Alto costo y GMM en comparación al año 2018.

Encuesta de satisfacción a clientes de Humano en Salud-Enfermedades Crónicas

	2016	2017	2018	2019	
HUMANO EN SALUD	N/A	96.6%	98.5%	98%	
EN SALUD					

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: UN COMPROMISO DE TODOS!



Innovación

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En Humano seguimos trabajando en nuestra visión de ser la empresa más admirada y por ello estamos comprometidos con la transformación digital, un proyecto fundamentado en la cultura, creatividad, agilidad y tecnología que persigue cambiar la experiencia del cliente hacia una más ágil y satisfactoria, y además impactar en la eficiencia y productividad de nuestro modelo de negocios.

QUÉ NOS HACE DIFERENTES MI PLAN ASESOR EN LÍNEA

Salud y Auto: Disponible a través de nuestra web de Humano Seguros. Su objetivo es poder guiar a nuestros clientes potenciales en la identificación del plan de salud o vehicular que se adapta a su necesidad, al tiempo que habilitamos la generación de un "lead" que será gestionado por el equipo de Centro de Atención al Cliente que asiste a los productos de la aseguradora.



EN HUMANO SOMOS ÁGILES E INNOVADORES.

KIOSCO SERVICIO

La aplicación del Kiosco tiene como objetivo principal otorgar a los clientes de Humano la posibilidad de autoservirse del proceso de pre-autorización sin la necesidad de ir directamente a un Stand de Servicios. Este servicio aplica para un conjunto determinado de coberturas ya previamente identificadas y seleccionadas. Este kiosco permitirá evaluar la satisfacción del cliente una vez recibido el servicio.

ASISTENTE VIRTUAL-SARAH

Sarah (Sistema de Atención Rápido y Ágil de Humano) es la primera asistente virtual de la industria aseguradora entrenada con inteligencia artificial para dar respuesta 24/7 a las solicitudes de servicios o consultas de los usuarios de Humano Seguros y Primera ARS. Con ella los clientes pueden consultar información sobre sus productos como estatus, cobertura de medicamentos y disponible para medicamentos ambulatorios. Está disponible a través de los canales digitales; App Humano, Oficina Virtual, Sitio Web de ambas compañías y Whatsapp.

PLATAFORMA DE E-COMMERCE

Una solución innovadora que permitirá adquirir productos de una manera rápida y segura. El nuevo canal de venta digital pone a disposición de los usuarios los productos de Mi Auto Básico, seguro de responsabilidad civil (de ley) y Mi Salud con el seguro de viajero ¡Buen Viaje!, disponible a través de la APP Humano.

APP EMPLEADOS

En diciembre 2018 lanzamos esta moderna herramienta tecnológica con el propósito de que nuestros empleados/as puedan realizar sus solicitudes en cualquier momento, sin importar la hora, el lugar y el día. Los servicios que tenemos disponibles son los siguientes: Solicitud registro y reembolso plan educacional, permisos, vacaciones, licencias especiales, uniformes, facilidades con descuento vía nómina, consulta de volante de pago, visualizar nuestros eventos. Además, pueden



generar de forma automática certificaciones de Ingresos, gastos educativos, instituciones financieras, consulares, entre otras. Tenemos un nivel de satisfacción de esta herramienta de 4.9 de 5.

PROGRAMA GHENTE

Contamos con un Sistema Integral de Gestión Humana, desarrollado a lo interno de nuestra empresa atendiendo a las necesidades y tendencias del mercado, permitiendo llevar los procesos correspondientes a nuestro personal de una manera ágil. Desde el mismo realizamos los procesos de gestión del personal y manejamos la trayectoria del empleado dentro de la organización. De esta forma hemos eficientizado la toma de decisiones gracias a las informaciones generadas, fortaleciendo aún más la experiencia de empresa – empleado.

HUMANO SONRISAS ES UN PLAN DE BENEFICIOS DINÁMICO QUE CONTRIBUYE A LA CONSTRUCCIÓN DE EXPERIENCIAS MEMORABLES QUE APUNTAN A LA SALUD Y BIENESTAR DE TODA LA FAMILIA.







Humano Sonrisas nace en el año 2015 como el primer plan de lealtad del sector asegurador, con el objetivo de brindar a nuestra gran familia de afiliados y asegurados atractivos beneficios para recompensar la fidelidad y la confianza depositadas en nuestras empresas Humano Seguros y Primera ARS de Humano.

A través de los diferentes establecimientos aliados, el programa contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia y cercanía de sus clientes, incrementando la lealtad y elevando su nivel de satisfacción, a la vez que reciben atractivos beneficios que contribuyen a aumentar su bienestar y calidad de vida.

AGRUPA MÚLTIPLES BENEFICIOS EN 5 CATEGORÍAS:











Bienestar

Maternidad

Nutrición

Entretenimiento

Servicios

Hoy, son más de 76 los establecimientos aliados a este plan con presencia en todo el territorio nacional.

El portal oficial del programa Humanosonrisas.com cuenta con nuevas funcionalidades y navegación más ágil e intuitiva, sección de ofertas especiales, descripción de los aliados y geolocalización de establecimientos, además de la sección "Aliados" para uso exclusivo de las empresas participantes.



Estas mejoras hacen que humanosonrisas.com sea la página web más visitada del Grupo Humano, con más de 87 mil usuarios y un promedio de interacción de 230 mil clics en las diferentes opciones.

Gracias a la confianza como aliado estratégico de los diferentes establecimientos que forman parte de Humano Sonrisas, nuestro programa es hoy día un plan de beneficios dinámico con ofertas especiales de temporada para el disfrute tanto de los más grandes como de los más pequeños.

DIRECTORES PRIMERA ARS

Gabriel José Roig Presidente

Eduardo A. Cruz Presidente Ejecutivo

Fernando Armenteros Vicepresidente

Alberto Y. Cruz Secretario

Marcos Bisonó Miembro

Marco Peña Miembro

Gabriel Roig Miembro

DIRECTORES HUMANO SEGUROS

Alberto Y. Cruz, Presidente

Gabriel José Roig, Vicepresidente-Secretario

Eduardo A. Cruz, Presidente Ejecutivo

José A. Zapata Vocal

Diomares Musa Vocal

Visión y liderazgo

NUESTRA PASIÓN POR DEJAR HUELLAS NOS MOTIVA A LLEGAR DONDE NADIE HA LLEGADO ANTES.



Eduardo A. Cruz Presidente Ejecutivo **José A. Zapata** Vicepresidente Ejecutivo Jaime Caycedo Vicepresidente Técnico de Salud Karla Portela Vicepresidente Plan de Servicios de Salud (PDSS) **Diomares Musa** Vicepresidente de Mercadeo y Desarrollo Corporativo Elías Pablo Vicepresidente Seguros Generales **Franklin Trujillo** Vicepresidente de Administración y Finanzas **Josefina Toribio** Vicepresidente Técnico Vida Juan Carlos Restrepo Vicepresidente Tecnología Larissa Piantini Vicepresidente Legal y Cumplimiento Sandra Jacobo Vicepresidente Gestión Humana Vilma Bretón Vicepresidente Servicio al Cliente y Operaciones Miriam Noyola Director Proyectos Corporativos





ACUERDOS EN BUSCA DE CONSTRUIR UNA MEJOR NACIÓN

OBSERVATORIO SEGURIDAD SOCIAL CON INTEC

Primera ARS, junto a 2 Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), la Fundación Plenitud, dos Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP) y el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) instalaron el primer Observatorio de Seguridad Social de la República Dominicana, un organismo que se encarga de la recolección y sistematización de información de alta calidad técnica sobre el Sistema de Seguridad Social para promover su eficiencia y su desarrollo.

El Observatorio es un centro de pensamiento apegado a los valores de objetividad y rigor científico para mejorar la protección de la población tanto en términos de salud como de pensiones.

ACUERDO FONDO DE AGUA DE SANTO DOMINGO

Como parte de su propósito de asegurar el bienestar de las personas, Grupo Humano se suma a la iniciativa que realiza el Fondo de Agua de Santo Domingo para la restauración de las cuencas altas de la República Dominicana.

Esta alianza tiene el propósito principal de garantizar el trabajo que la institución realiza junto a otras empresas para asegurar la conservación de las cuencas altas de los ríos Nizao, Haina y Ozama.

ACUERDO ESTUDIO INVESTIGACIÓN PARTOS PREMATUROS UNIBE

La Universidad Iberoamericana -UNIBE- y Primera ARS de Humano firmaron un acuerdo para desarrollar proyectos de investigación sobre temas de interés. Este acuerdo iniciará con una investigación sobre los factores de riesgo de los partos prematuros en la República Dominicana, una problemática que ha colocado al país entre las 10 primeras posiciones de acuerdo a datos de la Organización Mundial de la Salud.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRIMERA ARS AFFINIS-CEMDOE

Con el propósito de identificar necesidades para la gestión efectiva de la salud de los afiliados con condiciones de diabetes el centro AFFINIS y Primera ARS de Humano suscribieron una alianza estratégica, iniciando un proceso de cooperación técnica y logística para la realización de una investigación sobre gestión de salud en población de alta complejidad de atención con diabetes, a partir del cual podrán presentar estudios académicos y estadísticos para la implementación de programas especializados de servicios para el control y gestión de salud de la población con diabetes.

De igual manera, el acuerdo contempla acciones de prevención y educación para la población afiliada a Primera ARS, así como el cuidado proactivo y la garantía del seguimiento al tratamiento indicado por el médico tratante en los casos de afiliados ya diagnosticados con la enfermedad.

ACUERDO DE KAIST-KOICA- MESCYT-PUCMM & PRIMERA ARS

El Proyecto Técnicas de Aprendizaje de Máquinas para predecir la incidencia de diabetes tipo 2 de la población de RD. Este proyecto fue uno de los ganadores de fondos de la alianza de KOICA y KAIST con el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología de la República Dominicana (MESCYT).

Esta iniciativa está dirigida a la creación de un software basado en inteligencia artificial que sirva para identificar grupos de individuos que presentan alta probabilidad de padecer diabetes melitus tipo 2 en el país, de manera que se puedan tomar acciones preventivas que reduzcan o pospongan la incidencia de dicha enfermedad.

LOGROS DE LA EMPRESA 2016-2019

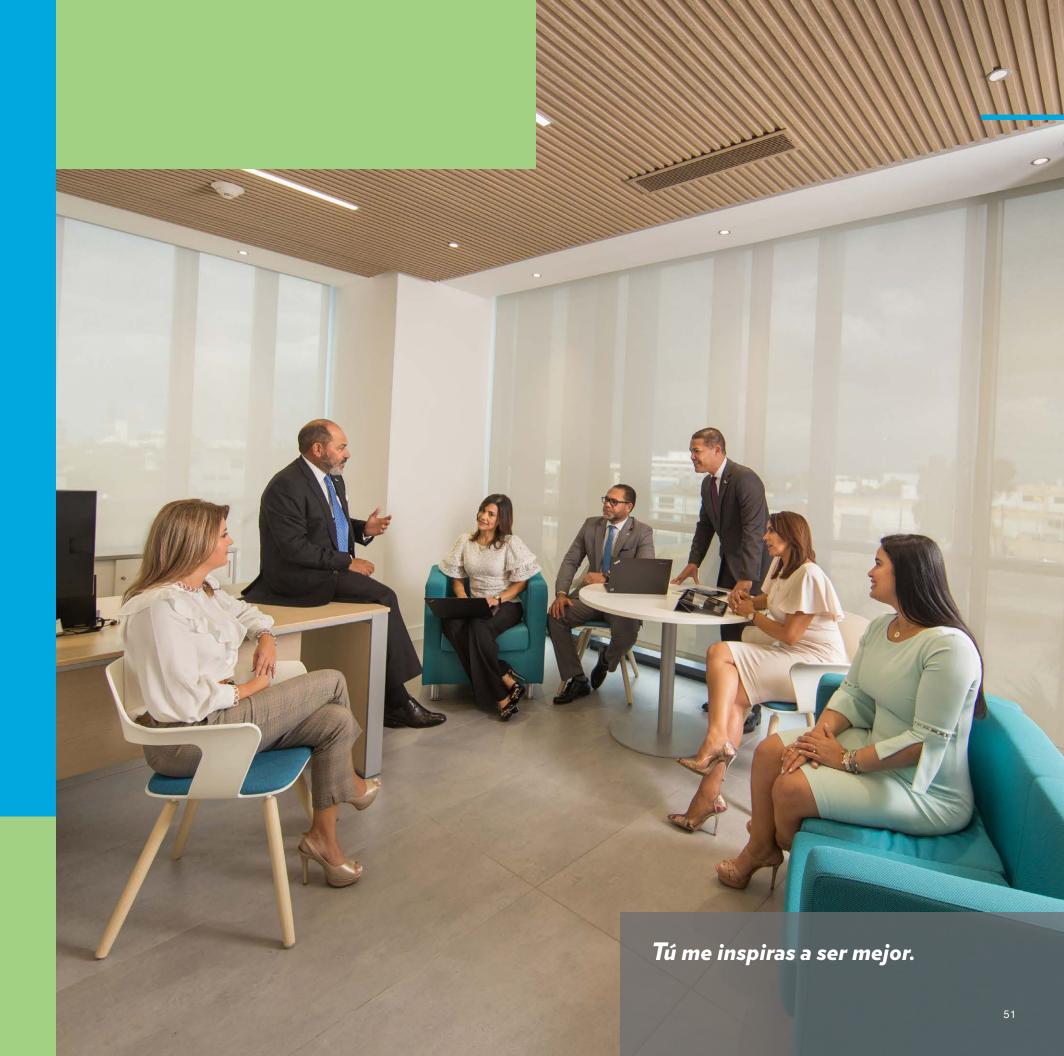
2016

- Logramos el crecimiento de nuestros programas Cardiosalud y Diabetes en Control, superando los 4,000 miembros.
- Obtuvimos un reconocimiento de parte del Banco de Sangre de Referencia por la labor de nuestro Club de Donantes.
- Implementamos el plan Latitud, enfocado a un nicho de mercado en Latinoamérica. Incluimos una red directa en Colombia, Puerto Rico, Cuba, Costa Rica y Argentina.
- Creamos el área de servicios para clientes Premium.
- Inauguramos un stand de servicios en el Hospital Ney Arias Lora.
- Fuimos seleccionados como una Topbrand de la República Dominicana.

2017

- Cumplimos la meta de 10,000 enrolados en el Programa de Gestión de Riesgo de Enfermedades Crónicas, obtuvimos un índice de satisfacción de 96.6% y además extendimos esta gestión a San Pedro de Macorís.
- Por 2do. año consecutivo recibimos el reconconocimiento de nuestro Club de Donantes por el Banco de Sangre del Laboratorio de Referencia.
- Iniciamos el Programa Misión Padres.
- Contratamos Omint, para fortalecer la red de prestadores de servicios de Salud en América Latina y Canadá.
- Diseñamos la nueva Red Dental para planes voluntarios en Humano Seguros.
- Inauguramos el Centro de Capacitación y Desarrollo para colaboradores de Grupo Humano en la Zona Norte.

Orientación a resultados





- Grupo Humano inauguró un nuevo y ampliado Data Center en las instalaciones del Nap del Caribe, principal operador de sistemas de seguridad y colocación de información en la nube de la República Dominicana.
- Apertura de sucursal de servicios en Barahona.

2018

- Realizamos más de 1,197 jornadas impactando a más de 186,000 personas en actividades de promoción y prevención en todo el territorio nacional.
- Aperturamos la nueva oficina de servicios en la avenida Kennedy de Santo Domingo -Campus Humano-, con las facilidades de un Dispensario Médico con una novedosa y amplia cartera de servicios, además de la instalación de la Sala de Lactancia Materna para nuestras empleadas.

- Logramos la reducción de complicaciones en los participantes de los programas de enfermedades crónicas, alcanzando una satisfacción de 98.5%.
- Implementamos los programas para las enfermedades crónicas en la red de primer nivel, mediante acuerdos firmados con:
 - Instituto Médico Diagnóstico (IMEDIX).
 - Punto Médico Familiar, en Santiago y el Distrito Nacional.
- Más de 3,700 gestantes han sido enroladas en Misión Padres, impactando más del 10% de los nacimientos ocurridos durante el año.
- En septiembre Humano Seguros incursiona en el ramo de Seguros Generales.
- Grupo Humano firma carta de compromiso al sello "Igualando RD" asumiendo la responsabilidad de promover acciones y políticas que eliminen las brechas de género e incrementen la participación y oportunidades laborales equitativas entre hombres y mujeres.



2019

- Implementación proyecto WhatsApp corporativo con Servicio 24/7.
- Negociación y adecuación para apertura de nuevo Punto Humano en Corominas Santiago y de los stands: Ney Arias Lora y Santos Aquino.
- Iniciamos el proyecto de transformación digital con: Canal de e-commerce, la asistente virtual SARAH y el Kiosco de autorizaciones.
- Certificación por el Ministerio de Salud Pública de la sala de lactancia de la sucursal Kennedy, como sala amiga de la lactancia materna.
- Nuevas instalaciones de la Oficina Regional Norte en Santiago y de la sucursal Downtown Punta Cana (Bávaro).
- Donación de piscina de hidroterapia para la fundación aliada Nido para Ángeles a través de nuestro programa Humano de Corazón.
- Club de Donantes de Sangre de Humano firma convenio con la Cruz Roja Dominicana para satisfacer las necesidades de hemoderivados para el personal de la empresa y sus dependientes.
- Implementación de herramienta de gestión de casos legales para el manejo de las contrataciones, reclamaciones y demandas de la empresa, con un repositorio digital de las mismas.
- Implementación de controles de Cumplimiento en nuestro sistema core, requeridos por la Ley 155-17, contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, y sus normas complementarias.
- Sello Oro del programa Igualando RD: Primera empresa Aseguradora en obtener este sello.
- Creación del Departamento de Seguridad Integral.
- Nuevo canal de ventas (E-Commerce) con los productos Seguro de Ley y Seguro de Viajero ¡Buen Viaje!, a través del APP Humano.

CAMPUS HUMANO

Es la primera sucursal sostenible del Grupo Humano, inaugurada en octubre del año 2018, localizada en la avenida John F. Kennedy de Santo Domingo. Este centro de atención posee 5 niveles y cuenta con todas las facilidades para sus usuarios acogiendo a más de 600 empleados de las áreas de servicio al cliente y operaciones, además de las áreas de suscripción, reclamaciones y la recién lanzada línea de Seguros Generales trabajando en conjunto por y para nuestros clientes.



LOS SUEÑOS Y LAS METAS DE CADA PERSONA SON ÚNICOS.

Entre las características que lo convierten en un edificio sostenible, el Campus Humano cuenta con un sistema BMS, agua potable por osmosis, eliminación del uso de desechables, accesos para personas con discapacidad entre otras bondades. El Campus Humano se une a la plataforma de servicios nacional de la empresa compuesta por la oficina principal ubicada en la Lope de Vega, 2 oficinas regionales y 17 sucursales a nivel nacional.

SEGUROS GENERALES

Continuando nuestra trayectoria de crecimiento constante durante más de 15 años en el mercado local, Grupo Humano y su filial Humano Seguros presentaron al mercado una nueva línea de productos de Seguros Generales expandiendo así nuestras operaciones hacia una cobertura que abarca a las personas y sus posesiones más preciadas.

La incursión de la empresa en el renglón de Seguros Generales responde a las necesidades de nuestros clientes y al crecimiento del mercado. Como parte de esta preparación se realizaron importantes aportes de capital para fortalecer el patrimonio de Humano Seguros y llevarlo a más de RD\$1,400 millones.

Humano Seguros tiene como elemento diferenciador la cercanía y excelencia en el servicio que le ha posicionado como una de las empresas más importantes del sector asegurador.

NUEVOS PRODUCTOS

El portafolio de la empresa se amplía con 28 nuevos planes y productos en pólizas para vehículos, hogar y negocios, los cuales se suman al portafolio de salud y vida de Humano Seguros.

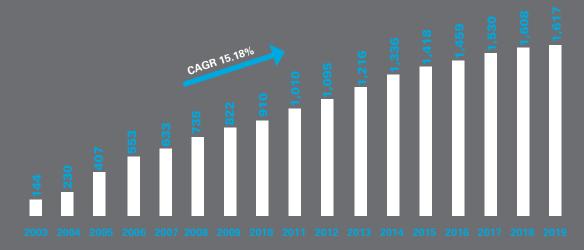
La compañía presenta este nuevo portafolio con el respaldo de reaseguradores de primera línea como la Suiza de reaseguros, Munich Re y Hannover Re. Asimismo se realizaron importantes inversiones en tecnología e infraestructura, sumando más de 100 nuevos empleos directos, nuevas herramientas digitales y una red ampliada de servicios. Además del nuevo portafolio de productos reforzamos nuestra imagen de marca agregando el descriptor seguros al logo y revisitando nuestros ejes de identidad para asegurar la integración de la nueva línea de negocios.

El posicionamiento de la empresa se basa en que los sueños y las metas de cada persona son únicos y en que Humano Seguros es el compañero de vida que comparte tus sueños y protege lo que más te importa.

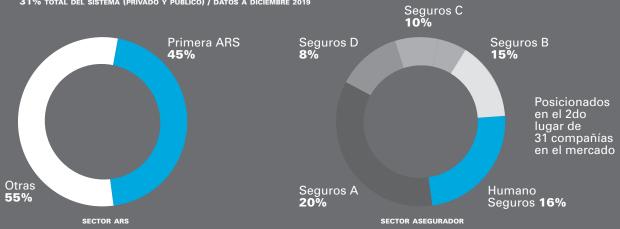
Con los nuevos productos continuamos ofertando los planes de salud que colocaron a ARS Humano en las primeras posiciones del mercado, así como nuestros productos de vida para proteger el futuro de nuestros clientes y sus seres queridos.

INDICADORES DE GESTIÓN

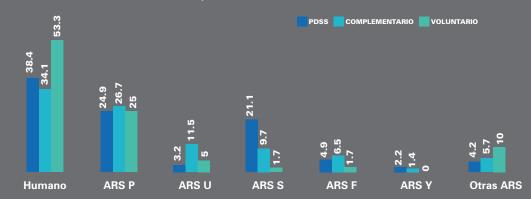
CRECIMIENTO DE AFILIADOS - GRUPO HUMANO (AMBAS EMPRESAS)



PARTICIPACIÓN DE MERCADO
31% TOTAL DEL SISTEMA (PRIVADO Y PÚBLICO) / DATOS A DICIEMBRE 2019



RECONOCIMIENTO DE MARCA / TOP OF MIND







INGRESOS DE LAS EMPRESAS DE GRUPO HUMANO 2016-2019

INGRESOS MM RD\$

	2016	2017	2018	2019
Humano Seguros	1,928.5	6,136.6	9,009.1	10,898.0
Primera ARS	19,816.6	17,042.0	17,174.9	17,593.1
Ambas Empresas	21,745.1	23,178.6	26,184.0	28,491.1

DESEMPEÑO DE EMPRESAS

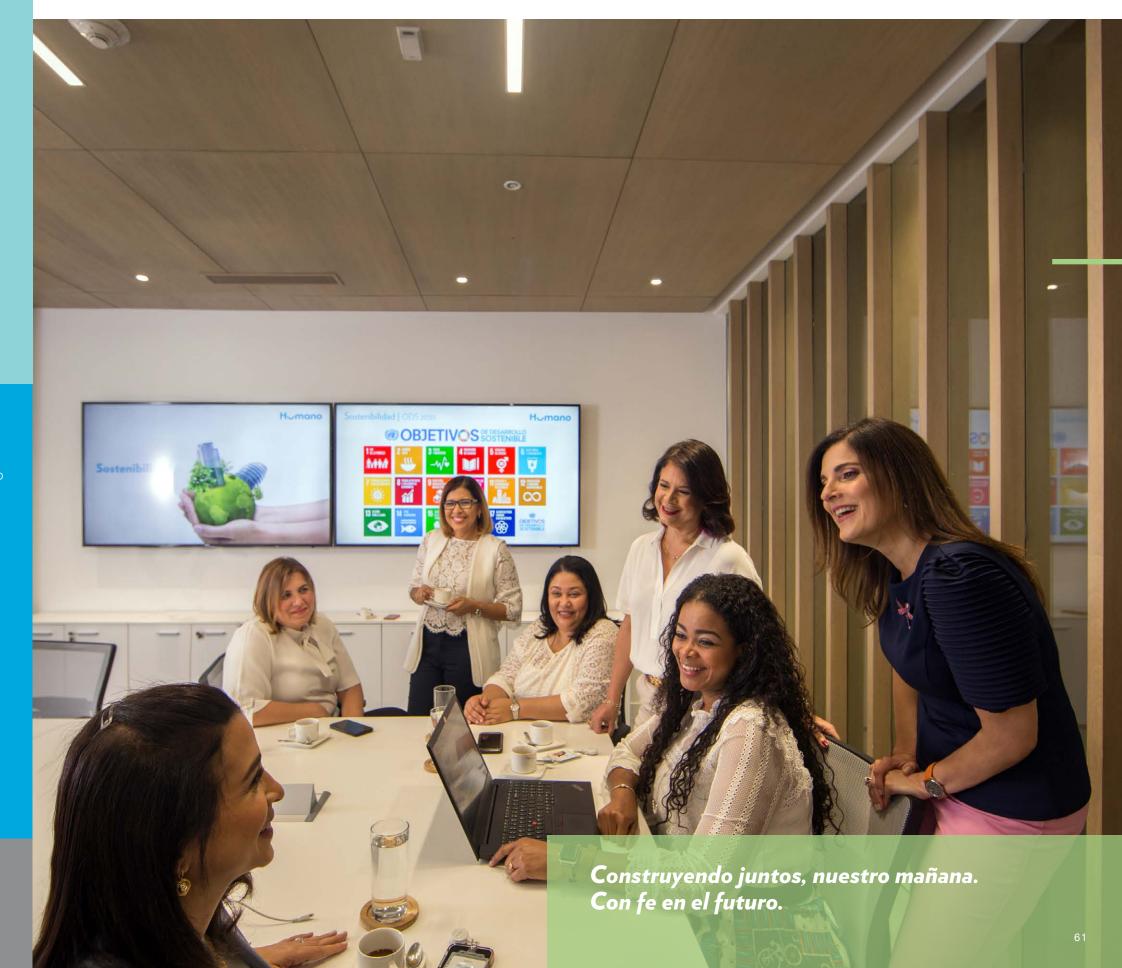
PATRIMONIO MM RDs

	2016	2017	2018	2019
Humano Seguros	600.7	873.1	1,672.8	2,400.6
Primera ARS	1,695.0	1,694.6	1,690.1	1,474.7
Ambas Empresas	2,295.8	2,567.7	3,362.9	3,875.31

Como empresa líder en nuestro sector, y con un programa de Responsabilidad Social Empresarial de 12 años de madurez, el siguiente paso lógico en la evolución de nuestro programa es el de abanderarnos de la sostenibilidad como parte integral de la cultura organizacional y de nuestra estrategia de negocios.

Convertirnos en una empresa verde es una decisión estratégica que trae muchas ventajas. En el futuro, esto no será una tendencia y las compañías sostenibles no constituirán casos únicos; será una realidad que todas compartirán. Por ello, como parte de nuestro liderazgo empresarial decidimos actuar proactivamente tomando el camino de adquirir e implementar los conceptos necesarios para lograr este objetivo en la actualidad.

Sostenibilidad





CUIDAMOS DE TI HOY PARA QUE JUNTOS PODAMOS TENER UN MEJOR PORVENIR.

MARCOS DE REFERENCIA A LOS QUE NOS ADSCRIBIMOS

Principios para Sostenibilidad en los Seguros (PSI)

El enfoque fundamental detrás de los PSI es integrar los seguros con los problemas ambientales, sociales y de buena gobernanza (ASG).

La sostenibilidad en los seguros es un enfoque estratégico en el que todas las actividades de la cadena de valor del seguro, incluyendo sus interacciones con sus grupos de interés, se realizan de manera responsable y orientadas hacia el futuro mediante la identificación, evaluación, gestión y seguimiento del riesgo y las oportunidades que se asocian a los problemas ASG.

Pacto Global

El Pacto Global o el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact) es un instrumento de las Naciones Unidas que fue fundado en el año 2000.

Su fin es transformar el mercado global, potenciando un sector privado sostenible y responsable sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

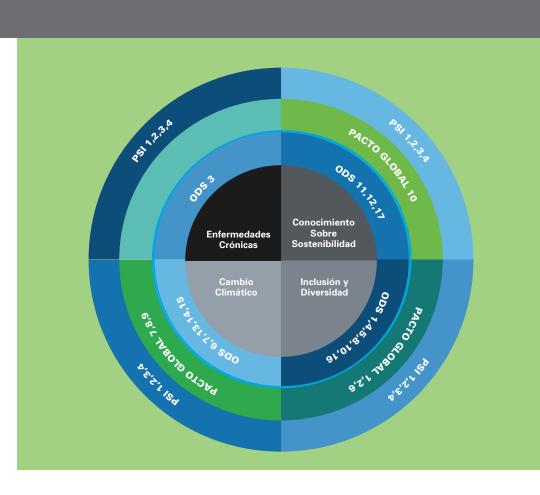
Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS 2030)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015-2030), también conocidos por sus siglas ODS son una iniciativa impulsada por las Naciones Unidas para dar continuidad a la agenda de desarrollo tras los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Son 17 objetivos y 169 metas propuestos como continuación de los ODM incluyendo nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible, la paz y la justicia, entre otras prioridades.











ASUNTOS MATERIALES PRIORIZADOS

Un asunto es material para una empresa si cumple con dos condiciones: primero, si afecta al negocio en términos de crecimiento, costo, riesgo o confianza, y segundo, si es importante para nuestros grupos de interés (consumidores, clientes, empleados, reguladores, inversores, ONG y proveedores).

Enfermedades Crónicas y Salud Materno-Infantil

Humano promueve la salud y el bienestar de la población dominicana, particularmente a través de la promoción de la salud materno-infantil y la prevención de enfermedades crónicas, ya que éstas son las primeras causas de muerte y diversidad funcional a nivel nacional.

Objetivo General:

Promover la vida sana y fomentar la educación para prevenir enfermedades crónicas en la población dominicana.

Conocimiento de la Sostenibilidad

Humano ofrece formación sobre sostenibilidad para lograr personas proactivas, capaces de incidir en su crecimiento personal e influir en una mejor sociedad.

Objetivo General:

Promover la sostenibilidad como pilar central en las operaciones de Humano y en el relacionamiento con sus grupos de interés, posicionándonos así como una empresa pionera en el aseguramiento sostenible.

Inclusión y Diversidad

Humano está comprometida con la valoración de las diferencias y por eso prioriza el empoderamiento de sus grupos de interés al fomentar un ambiente de tolerancia y respeto mutuo, en términos de edad, género, etnia, religión, diversidad funcional, orientación sexual, educación y nacionalidad.

Objetivo General:

Promover el cumplimiento de las leyes y normas sobre inclusión y diversidad en la sociedad dominicana.

Cambio Climático

Humano toma acciones para abordar las causas del cambio climático y mitigar sus efectos, ya que el mismo afecta la salud y el bienestar de la población dominicana.

Objetivo General:

 Convertirnos en un referente de la gestión de servicios ambientalmente sostenibles, mediante la implementación de los principios de la economía circular.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Para lograr estos objetivos hemos articulado un Comité de Sostenibilidad compuesto por integrantes de diversos departamentos de la empresa con la finalidad de servir de asesor a la junta y a los colaboradores de Humano en relación a las normas, políticas y prácticas de sostenibilidad vigentes en la institución.

Humano es una historia de éxito dominicano, es una empresa que ha sido creada con el esfuerzo de mucha gente, alrededor de una cultura y una visión común. Como bien indican nuestros principios guía, nuestra cultura se sustenta en el positivismo, que es el hilo conductor de las acciones de quienes formamos parte de esta gran familia que es Humano.



Visión de la empresa

QUEREMOS DEJAR UNA HUELLA POSITIVA EN LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE LAS DIVERSAS CAPACIDADES DE NUESTRA EMPRESA.

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Humano es una historia de éxito dominicano, es una empresa que ha sido creada con el esfuerzo de mucha gente, alrededor de una cultura y una visión común. El gurú de la administración moderna Peter Druker dijo que "La mejor manera de predecir el futuro es creándolo". Humano es un ejemplo de cómo personas positivas, trabajando en sinergia, han sido capaces de crear las bases para un futuro optimista. Como bien indican nuestros principios guía, nuestra cultura se sustenta en el positivismo, que es el hilo conductor de las acciones de quienes formamos parte de esta gran familia que es Humano, y es precisamente la esencia de nuestra gente, lo que esperamos haberles podido transmitir a través de este compendio.

Es pues guiados por nuestros principios que hemos podido participar en negocios que son complejos desde el punto de vista regulatorio, que tienen muchos retos como la inflación, que impacta el costo de la salud, y sobre todo la sensibilidad de la atención al usuario, pues nosotros trabajamos con uno de los atributos más preciados del ser humano. Dentro de todo eso, hemos podido crear una empresa admirada y querida por los dominicanos, trascendiendo esta admiración a los retos y desafíos particulares de los sectores en los que participamos.

Humano seguirá construyendo su presente y futuro sobre la base de la cultura que tenemos desde nuestros orígenes en seguros de salud y que se ha mantenido desde que nos diversificamos como grupo, entrando en el ramo de seguros generales.

A medida que crecemos, Humano seguirá siendo siempre una empresa focalizada en la gente y todo lo que haremos será para asegurar su bienestar y añadirle valor a su vida. Siempre con una cultura muy fuerte de trabajo y de innovación, enfocados en el reto que hemos asumido como empresa en materia de transformación digital.

En ese sentido, tenemos grandes éxitos acumulados como la Oficina Virtual (OFV), nuestra APP Humano, la asistente virtual SARAH, el Kiosco de auto gestión, además de una serie de aplicaciones desarrolladas para diversos grupos de interés por citar algunas iniciativas. Estamos comprometidos con potenciar cada vez más la transformación digital para que siga permeando en nuestra gente, nuestra cultura y nuestros servicios, de tal manera que mejoren significativamente la forma de hacer negocios en nuestro país. Queremos liderar la experiencia del usuario, lo que la gente ve y hace a través de diversas soluciones digitales en que resuelven la mayoría de sus diligencias. Asimismo, apuntamos a que puedan resolver con nosotros todos sus temas de seguros, tanto de salud y vida como de propiedades, de una manera digital y con una experiencia realmente diferenciada.

El camino que queremos transitar en los próximos años es seguir siendo una compañía líder en República Dominicana, seguir expandiendo nuestro portafolio de productos, haciéndolo de una manera cada vez más robusta, fortaleciendo nuestro patrimonio, la capacidad de nuestra gente y siendo cada vez más eficientes.

Seguiremos fortaleciendo todos los temas de gobierno corporativo y cumplimiento desde el punto de vista estratégico. Pues queremos tener una operación cada vez más sostenible, que genere valor compartido a nuestros grupos de interés y que deje una huella positiva en la sociedad a través de las diversas capacidades de nuestra empresa.

Tenemos la visión de ser la compañía más admirada de nuestro país, lo que nos mueve a hacer mucho más que lo requerido en los negocios que participamos. Esa visión no ha cambiado a través del tiempo, independientemente de los cambios que se han producido en la empresa.

Somos gente que modela nuestros principios guías, esa brújula que nos da el camino hacia donde ir y que siempre nos mantendrá abiertos a nuevas oportunidades, pero manteniendo la esencia de nuestra cultura, que es lo que nos ha hecho diferentes y llevado donde hoy estamos. Nuestra cultura es de gente empoderada, trabajadora e innovadora, que quiere hacer las cosas bien, que quiere mejorar la sociedad, que tiene un gran sentido de trascendencia y que la hace mirar hacia el largo plazo con compromiso y responsabilidad.

Eduardo A. Cruz Presidente Ejecutivo Grupo Humano





Lourdes Saleme y Asociados DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Félix Fernández CORRECCIÓN DE TEXTOS

Luis Nova FOTOGRAFÍAS

Edición de Humano

Copyright 2020



