



# Highlights de Sostenibilidad

2024



“ La rentabilidad es la consecuencia natural de perseguir un propósito trascendente. ”

En Saludsa, aspiramos a dejar un legado de bienestar, promoviendo una vida más saludable para nuestros clientes y las generaciones futuras.

EDUARDO IZURIETA | CEO



## NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Ofrecemos **cobertura médica con beneficios exclusivos** en el mercado

Nuestros planes incluyen **Vitality**, el programa de bienestar más exitoso del mundo, donde **premiamos a nuestros clientes por cumplir sus metas de bienestar y ejercicio.**

Todo esto acompañado de una **experiencia de servicio memorable.**



# PASOS SÓLIDOS EN LA DIRECCIÓN CORRECTA

Nuestro camino hacia la sostenibilidad comenzó hace más de 20 años y está lleno de hitos a lo largo de los años.

Guiados por nuestros valores, hemos aprendido que hacer empresa de forma sostenible no solo es posible, sino también esencial para generar un impacto positivo duradero.

En 2024, dimos un paso trascendental, nos convertimos en la primera empresa B de medicina prepagada en el mundo. Este logro nos inspira a seguir avanzando, con la firme convicción de que aún queda mucho camino por recorrer.



# HITOS CLAVE DE NUESTRO CAMINO

Ciertas decisiones han sido determinantes

## Carbono neutro

Al ser parte del Grupo Futuro, la conciencia ambiental está en nuestro ADN.

Desde 2018, cuantificamos nuestra huella y gestionamos nuestros impactos.

Mitigamos nuestro impacto en alianza con el proyecto NFTree, que contribuye a la conservación del Chocó Andino.

## Trabajo híbrido

Hemos invertido en tecnología, capacitación de alto nivel y en la definición de objetivos organizacionales claros.

Desde la pandemia hasta hoy, seguimos convencidos de que este modelo de trabajo ha generado beneficios para la empresa, nuestros colaboradores y el medioambiente.

## Primera empresa B de medicina prepagada del mundo

Trabajamos en sostenibilidad desde hace muchos años, pero nos interesaba medir nuestro progreso. En 2021, encontramos la respuesta en la autoevaluación B.

Al aplicar este estándar, identificamos nuestras brechas y mejoramos nuestras prácticas.

En 2024, logramos la certificación como empresa B.

## Vitality

Ha sido una base fundamental para mejorar la salud de nuestros clientes y el desempeño de nuestro negocio.

Nuestro programa impulsa buenos hábitos de salud, reduce la siniestralidad y fortalece la lealtad de nuestros clientes.

## Donación

El 3% de nuestras utilidades a través de Fundación Futuro se donan cada año para generar un impacto duradero.

Esta contribución refleja nuestro compromiso al propósito de la Fundación de mitigar el cambio climático.

2018

2019

2020

2020

2024



# HIGHLIGHTS DE IMPACTO 2024

## Top 6 indicadores

CLIENTES

**49.990**

clientes registrados en Vitality

IMPUESTOS

**USD 7.820.775**

nuestro aporte anual de impuestos subió en un 21,4% con referencia al 2023

APOYO AL DEPORTE

**USD 333.256**

fomentamos estilos de vida activos

UTILIDADES

**USD 23.167.823**

la gestión consiguió un crecimiento de 11,6% en las utilidades

EMPLEOS

**1.369**

empleos de calidad

AMBIENTE

**USD 295.827**

para la conservación de Tayra y Mashpi a través de Fundación Futuro.

## ODS de mayor impacto

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**3** SALUD Y BIENESTAR

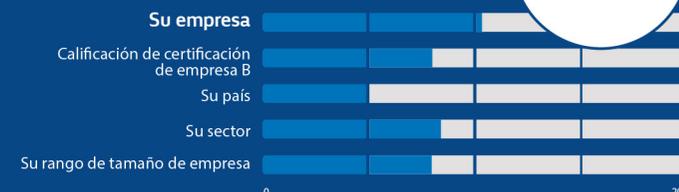
## Evaluación de impacto B

PUNTAJE TOTAL DE IMPACTO B

SALUDSA - EVALUACIÓN DE RESPALDO

Para la fecha de finalización del año fiscal: 31 Dic 2024

**PUNTAJE 102.0**



# “ Vitality es un programa de bienestar basado en la economía del comportamiento ”

Nuestro objetivo es cambiar los hábitos de vida de nuestros clientes

NATALIA JÁCOME | GERENTE VITALITY





Hace 6 años llegó al Ecuador Vitality, el programa de bienestar más exitoso del mundo, para materializar nuestro propósito de tener clientes más sanos.

Hoy, más de 34.000 personas tienen una vida más activa y saludable, ganan premios semanales, mensuales y anuales por ejercitarse y tener buenos hábitos.



***Él es Julián, el oso perezoso de Saludsa Vitality y nos recuerda que, si él puede, todos podemos tener una vida más activa.***



## Cientes más sanos

Nuestro propósito se afianza con nuestra estrategia comercial

# 37.049

clientes que hicieron ejercicio

Fomentamos hábitos saludables entre clientes, colaboradores y la sociedad, promoviendo el bienestar físico y mental para prevenir enfermedades crónicas y mejorar la calidad de vida.

# USD 5 millones

premios entregados por hacer ejercicio

Expandir la base de socios para ofrecer más ventajas y recompensas a nuestros clientes que logren sus objetivos de bienestar, creando un entorno de apoyo continuo para alcanzar sus metas de salud.

# 23.569

clientes que cumplieron con la meta de bienestar

Promover de manera continua objetivos de bienestar que abordan no solo la actividad física, sino también la salud mental y la nutrición. Esto incluye iniciativas para fomentar la gestión del estrés, mejorar la calidad del sueño, promover prácticas saludables para la pérdida de peso, sensibilizar sobre las grasas saludables y perjudiciales, y promover el consumo de frutas y verduras.

Mantenemos el liderazgo en la calidad de servicio, nuestro IPN se mantiene 2.8 puntos sobre el de la industria.

## IPN Saludsa 5.8 IPN sector 3

Sin descuidar la presencialidad en el servicio, hemos implementado tecnología e inteligencia artificial para ser más ágiles en reembolsos y seguimiento de la salud de nuestros clientes.

17 reclamos administrativos

# 30% menos que en 2023

Manejamos el servicio al cliente con respeto y transparencia, sin embargo hay casos que escalan a la autoridad, 8 casos se resolvieron a favor de la empresa y 5 a favor de nuestros clientes.



“ Creemos en el poder de lo nuestro: más del 90% de nuestros proveedores son ecuatorianos ”

Construir un país sostenible empieza por impulsar su talento y su economía

YESSENIA LASLUIA | JEFA DE GESTIÓN DE PROVEEDORES



## Creemos en la fuerza de la comunidad

Mantener un negocio próspero nos ayuda a tener un gran impacto positivo

# USD 333.256,00

Invertidos en apoyo y auspicios para la promoción del deporte:  
**una inspiración para conseguir metas.**

Respaldamos a deportistas que disfrutan de ir cumpliendo sus nuevos retos.

# 2 iniciativas por comunidades saludables

Mantenemos 8 kms del Chaquiñán para promover un estilo de vida saludable.

A través de Vitality, nuestros clientes pueden donar sus premios a ROMP o a "De vuelta al Centro".

**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**3** SALUD Y BIENESTAR

# 3% de nuestras utilidades

Cumplimos al máximo nuestro compromiso de tener un impacto positivo a través de la donación anual del 3% de nuestras utilidades.

Este valor se invierte en programas de conservación socioambiental en Ecuador bajo el liderazgo de Fundación Futuro.

# Pagos regulares en un máximo de 30 días de plazo

Mantenemos un proceso de compras y negociación transparente con nuestros proveedores.

90% de los pagos hechos a terceros (proveedores, prestadores y brokers) se hacen en el Ecuador.

# 80.24 hectáreas de bosque compensadas

Apoyamos la conservación de ecosistemas clave en el Noroccidente de Quito a través de la Fundación Futuro.

Impulsamos a la comunidad de Río Pachijal con la construcción de una escuela y el fomento al emprendimiento de mujeres locales.



“ Nuestros colaboradores son la clave de nuestro éxito ”

Nos enfocamos en su felicidad, bienestar integral y crecimiento.

IVANA LEONE | GERENTE TALENTO HUMANO SALUDSA



## Nuestro propósito inspira

Cada colaborador asume su rol con responsabilidad y compromiso.

1.369 empleados

### Crecimiento anual promedio en contratación del 10% desde 2022

Ofrecemos empleo de calidad, cuidamos del bienestar de nuestros colaboradores mediante políticas de gestión de personas que impulsan el desarrollo del talento y el reconocimiento de resultados.

## El liderazgo femenino de

**44%**

en comité ejecutivo

**57%**

en gerencias

**63%**

en jefaturas

Impulsamos y garantizamos la igualdad de oportunidades para todos nuestros grupos de interés, asegurando un entorno inclusivo y equitativo, libre de cualquier tipo de discriminación, incluida la de género.

## 9.1 en clima laboral vs 7.4 de benchmark

El índice de happiness se encuentra entre los mejores del mercado, buscamos que nuestros colaboradores sean felices mientras desempeñan sus funciones, promovemos una cultura orientada al cumplimiento de objetivos, el trabajo en equipo y la celebración de los logros.

**5** IGUALDAD DE GÉNERO

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

## 15.107 horas de capacitación

A través de SaludsAprende nuestra plataforma en línea, programas de capacitación internos y la implementación de un modelo de retroalimentación continua fortalecemos las competencias clave de nuestros equipos para alcanzar las metas y cumplir con la estrategia de la organización.

## 88% de nuestros colaboradores usan Vitality

El uso regular de Vitality no solo impulsa su bienestar, y que mejoren su estilo de vida, sino que los convierte en los principales embajadores de nuestra propuesta de valor.



# “ Entendemos los impactos ambientales de nuestro negocio hacia el entorno.”

Impulsamos el uso eficiente de la tecnología y la gestión responsable de los datos, promoviendo que, a medida que nuestro negocio crece, nuestro impacto ambiental disminuya.

**MÓNICA VERDUGA** | GERENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN



## Tenemos conciencia ambiental desde nuestra creación

El uso de tecnología ha sido un aliado en nuestro negocio

**13** ACCIÓN  
POR EL  
CLIMA

**15** VIDA DE  
ECOSISTEMAS  
TERRESTRES

### ISO 14064 Ambiente

Reducción de emisiones en las operaciones

Optimizamos los recursos y seguimos la ISO 14064-1:2018 para mantener nuestra Certificación de Carbono Neutralidad.

Nuestro programa "Yo soy Saludsa" ha impulsado la reducción de nuestras emisiones corporativas en un 5.07% y de nuestros colaboradores en 3.12%.

**577.32 toneladas de CO<sub>2</sub> compensadas = al consumo eléctrico de 340 hogares en un año.**

NFTree de Fundación Futuro

Compensamos nuestras emisiones en Ecuador apoyando la conservación de los corredores biológicos de las reservas Tayra y Mashpi.

**375.932** reclamos digitales

**1.10%** más que en 2023

Digitalización

Aspiramos digitalizar todos nuestros procesos, enfocándonos en agilidad, seguridad, eficiencia y reducción del consumo de materias primas.

El papel está siendo reemplazado por tecnología, mejorando la trazabilidad y reforzamos la seguridad de la información.

**23.569**  
en teletrabajo

Teletrabajo de administrativos

Fomentamos el teletrabajo como una modalidad clave para mejorar el equilibrio entre la vida personal y laboral de nuestros colaboradores, reduciendo además la huella de carbono al minimizar desplazamientos y el uso de combustibles fósiles.

**3,661.75 toneladas de material reciclado = 366 camiones de basura llenos**

Uso de recursos

Nuestras oficinas tienen procesos de reciclaje ya integrados, ahora estamos impulsándolo en los hogares de nuestros colaboradores en teletrabajo.

Hemos hecho esfuerzos en la reducción del uso de servidores y archivos digitales.



“ Nos encanta ponernos retos que parecen imposibles. ”

Esa pasión por superarnos, junto con un equipo de excelencia y una cultura de responsabilidad, ha sido clave para alcanzar resultados sostenibles y generar un impacto duradero.

EDUARDO IZURIETA | CEO



## Accionistas líderes

Pasión por la excelencia desde la dirección

16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS

### 10 directores

El directorio combina visión estratégica y representatividad para impulsar el crecimiento del negocio.

La selección de los directores se realiza conforme a los Estatutos de la empresa, asegurando la transparencia en el proceso para promover la efectividad y el buen gobierno corporativo.

### 4 reuniones trimestrales de seguimiento a resultados

Liderazgo y comunicación

Saludsa NEXT y Live con Eduardo son algunas de las iniciativas de avances trimestrales de resultados que fortalecen la interacción de los equipos promoviendo la confianza, la comunicación y la toma de decisiones oportuna.

### 2 reportes: Empresa B y COP

Transparencia

Evaluamos de manera regular el impacto de nuestras acciones respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), utilizando la plataforma de evaluación de Impacto B del SDG Action Manager, lo que nos permite medir, reportar y mejorar continuamente nuestras iniciativas en pro de un futuro sostenible.

### 7 principios

Nuestra cultura Saludsa Way se construye al vivir nuestros principios.



### 100% de proveedores evalúan su impacto

Buenas prácticas con nuestra cadena de valor

Pedimos a nuestra cadena de valor que realice la evaluación de impacto B (para grandes empresas) o la evaluación FBSD (para empresas pequeñas o familiares).

Es obligatorio suscribir nuestro código de conducta para terceros.



# CLIENTES

más sanos

Nuestro propósito se afianza con nuestra estrategia comercial.

**3** SALUD Y BIENESTAR

## IPN 5,8

- IPN 2023: 5,1
- IPN del sector: 3.

## 30% menos

Reclamos administrativos vs 2023

## 11% más

Reclamos administrativos vs 2023



# GOBERNANZA

## Accionistas líderes

Pasión por la excelencia desde la dirección

**16** PAZ, JUSTICIA E  
INSTITUCIONES  
SÓLIDAS

## Conformación Directorio

Combinación de representatividad:  
Género, Generación, Áreas de conocimiento.

## 64% menos

ataques cibernéticos vs 2023

## Top 50

de empresas más responsables del  
Ecuador (Merco)

## 100% de proveedores

Con código de conducta y acuerdos de protección de datos firmados.  
30% de proveedores realizan evaluaciones de sostenibilidad.

# COLABORADORES

Nuestro propósito inspira

Cada colaborador asume su rol con responsabilidad y compromiso.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DOCENTE Y CRECIMIENTO ENCONÓMICO

H 40% Y  
M 60%

Distribución por género.  
El 100% de nuestra contratación es basado por modelo de competencia

96% son  
ecuatorianos

Y 98% viven a <85 km de nuestras instalaciones

H \$18,51 Y  
M \$26,03

Ingreso promedio hora

33%

de nuestra combinación Multigeneracional no son Millenials

10% de  
crecimiento

promedio desde el 2022

137% más

de horas de capacitación vs 2023,  
82% de asistencia

373K

Fondo de ahorros: 432 socios

# COMUNIDAD

Creemos en la fuerza de la comunidad

Mantener un negocio próspero nos ayuda a tener un gran impacto positivo

10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

3 SALUD Y BIENESTAR

# 3

## Iniciativas

A través de canjes de puntos Vitality apoyamos a la entrega de prótesis ROMP, compensación de emisiones de CO2 y al programa de Vuelta al Centro.

# USD 123K

Cuidado del Chaquiñan desde el 2021

# USD 2.1 millones

para protección y cuidado de reservas naturales desde el 2019

# 3 Acciones

Para mejorar la salud: Saludsa Contigo, Reto una talla menos y programa de salud mental.

# MEDIO AMBIENTE

Tenemos conciencia ambiental desde nuestra creación

El uso de tecnología ha sido un aliado en nuestro negocio

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

15 VIDA DE ECOSISTEMA TERRESTRE

**8,7% menos**

De toneladas de CO2 emitidas por colaborador

**266% más**

De residuos electrónicos procesados

**58.23<sup>TON</sup>**  
**CO2e**

Por medio de alianzas con NFTree/Vitality y Grupo Entregas Impulsamos la compensación de emisiones personales de nuestros clientes

A man with a beard, wearing a light blue t-shirt and black shorts, is sitting on a wooden bench outdoors. He is leaning forward, resting his hands on his knees, and looking down at a smartwatch on his left wrist. He is wearing blue and white sneakers. The background shows a cityscape with a bridge and a cloudy sky.

# Nuestro propósito Tener clientes más sanos.

Nuestras acciones de sostenibilidad y reportes completos en  
<https://www.saludsa.com/sostenibilidad-2025>