Humano
MEMORIA 2020 - 2024
CERCANÍA
CONFIANZA
E INNOVACIÓN
UNA SONRISA QUE ASEGURA

Humano

Cuidar la salud, proteger lo valioso y acompañar a las personas en cada etapa de su vida ha sido, desde el inicio, el motor que impulsa nuestra historia y da sentido a nuestra evolución.

Carta del Presidente

Es un honor presentar las memorias corporativas de Grupo Humano y sus empresas: Humano Seguros y ARS Primera. Este documento recoge con orgullo los logros y avances alcanzados en los últimos años, fruto del esfuerzo de hombres y mujeres que viven con pasión y compromiso nuestros principios guía, y que trabajan día a día para hacer realidad una visión compartida: contribuir al bienestar de las personas y al desarrollo sostenible de nuestra sociedad.

En Grupo Humano hemos mantenido un desempeño sólido y sostenido, impulsado por una gestión ética, transparente y orientada a la excelencia. Nuestra cultura organizacional, centrada en las personas, nos ha permitido adaptarnos con agilidad a los cambios del entorno, responder con cercanía a las necesidades de nuestros clientes y fortalecer la confianza de quienes caminan junto a nosotros.

En Humano Seguros, seguimos evolucionando para ofrecer experiencias simples, accesibles y de alto valor para nuestros asegurados. Nuestra estrategia se ha enfocado en mejorar la eficiencia operativa, ampliar las capacidades digitales, consolidar alianzas clave y estar cada vez más cerca de nuestros clientes, manteniendo siempre una mirada puesta en la innovación y la sostenibilidad del negocio.

Asimismo, ARS Primera continúa afianzando su posición como referente en el sector salud, gracias a una visión integral de atención centrada en el afiliado. Hemos robustecido nuestros procesos, apostado por la transformación digital y fortalecido el modelo de gestión del riesgo, generando impacto positivo tanto en la calidad del servicio como en la salud de la población que atendemos.

La sostenibilidad y la responsabilidad social siguen siendo ejes transversales de nuestra estrategia corporativa. A través de nuestra plataforma institucional, trabajamos por generar impactos positivos en nuestras comunidades, con especial atención a la salud preventiva, la inclusión, la educación, el voluntariado y el bienestar colectivo. Esta visión nos ha permitido consolidar alianzas de valor y construir un legado que trasciende lo comercial.

Al mirar lo logrado, reafirmamos que nuestra razón de ser está en proteger y mejorar la vida de las personas. Todo lo que hacemos está inspirado en ese propósito. Agradezco a cada colaborador, aliado y miembro de nuestra comunidad por hacer posible este camino de evolución constante.

Los invito a recorrer estas páginas, que reflejan lo que hemos construido juntos y nos impulsan a seguir avanzando con responsabilidad, cercanía y pasión.

Eduardo A. Cruz
Presidente
Grupo Humano

Humano

Somos un grupo asegurador de capital dominicano que trabaja con pasión y compromiso, con una forma distinta de ver y hacer las cosas, colocando a las personas en el centro para cumplir nuestro propósito común: asegurar su bienestar.

Visión

Ser el grupo asegurador más admirado de la República Dominicana, con empresas innovadoras, ágiles y responsables, impulsadas por gente positiva y por nuestra cultura humana.

Tenemos por meta seguir creciendo, innovando y renovando nuestra propuesta de valor para las personas y las empresas.

Nuestra historia

La trayectoria de Grupo Humano inicia con su primera empresa, ARS Humano, fundada a principios del 2001. En 2003, ARS Humano se separa de su casa matriz asumiendo su cartera de clientes. En 2009, el consorcio corporativo estableció el holding Vivir en Panamá, como base para su exploración regional. Dos años más tarde, en 2011, creó Seguros Vivir, especializada en seguros de personas, con operaciones en Centroamérica y la República Dominicana.

El 2016 marcó un punto de inflexión con la consolidación de la marca Humano bajo un mismo paraguas corporativo. Es así como nace Grupo Humano y, con su instauración, Seguros Vivir pasó a llamarse Humano Seguros, enfocándose en ofrecer planes de salud y vida para individuos y familias en la República Dominicana. Simultáneamente, ARS Humano se transformó en Primera ARS de Humano, dedicada exclusivamente a administrar el Plan de Servicios de Salud (PDSS) para los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Evolución de nuestro grupo

2001
ARS HUMANO

2003
SEPARACIÓN DE SU CASA MATRIZ

2009
HOLDING VIVIR

2011
SEGUROS VIVIR

2016
GRUPO HUMANO

*POSTERIORMENTE ARS PRIMERA

Evolución

Humano

Gobernanza corporativa

Con más de dos décadas de trayectoria consolidada a través de sus dos subsidiarias —ARS Primera y Humano Seguros—, Grupo Humano ha evolucionado hacia un modelo de gestión que integra la excelencia operativa con un robusto sistema de gobierno corporativo, reafirmando su compromiso con la sostenibilidad, la ética y el crecimiento sostenible.

En 2022, como parte de esta evolución organizacional, se anunció una significativa renovación en la estructura de gobernanza del Grupo. Tras una destacada gestión como presidente del Consejo de Directores desde el año 2004, Don Gabriel José Roig Laporta culminó su ciclo como miembro titular, siendo designado Miembro Honorífico Permanente, rol desde el cual continúa participando activamente en las sesiones del Consejo. Su liderazgo de casi dos décadas representa un pilar fundamental en la historia de consolidación y expansión del Grupo, siendo reconocido por su visión y compromiso inquebrantable con el desarrollo institucional.

En su lugar, fue designado Eduardo A. Cruz como nuevo presidente del Consejo de Directores. Al mismo tiempo, se fortalecieron las estructuras ejecutivas de las empresas subsidiarias con la designación de Jaime Caycedo como vicepresidente ejecutivo – gerente general de ARS Primera, y José Zapata como vicepresidente ejecutivo – gerente general de Humano Seguros, reafirmando así la especialización y enfoque estratégico de cada unidad de negocio.

Estructura organizacional de **Grupo Humano**

El Consejo de Directores de Grupo Humano es el ente rector encargado de trazar las directrices estratégicas que guían al Grupo y velar por el cumplimiento de sus principios institucionales. Este órgano está compuesto por directores nacionales e internacionales con sólida experiencia en los sectores asegurador, financiero, tecnológico, corporativo y social. A su vez, cada subsidiaria cuenta con su propio Consejo de Administración, al que se le han delegado las facultades necesarias para ejercer una gestión autónoma y efectiva.

Asimismo, el Consejo de Directores de Grupo Humano cuenta con el apoyo de comités especializados, diseñados para reforzar su función estratégica y de supervisión, en consonancia con las mejores prácticas de gobernanza corporativa. Estos comités —de carácter permanente o temporal, según las necesidades del Consejo— cumplen funciones consultivas, siendo responsables de analizar temas clave con profundidad técnica y presentar recomendaciones fundamentadas para la toma de decisiones.

Actualmente, se encuentran activos dos comités: el Comité de auditoría, riesgo y cumplimiento regulatorio, y el Comité de nombramientos y remuneraciones.

Fernando Robledo
DIRECTOR EXTERNO INDEPENDIENTE

Gabriel Roig Alfaro
VICEPRESIDENTE

Alberto Y. Cruz
SECRETARIO

Esperanza del Hoyo
DIRECTORA EXTERNA INDEPENDIENTE

Rodrigo Lucas Henrique Salvador
DIRECTOR EXTERNO INDEPENDIENTE

Eduardo A. Cruz
PRESIDENTE

MIEMBROS
DEL CONSEJO DE DIRECTORES
GRUPO HUMANO

Eduardo A. Cruz

PRESIDENTE

Líder estratégico con formación académica en Georgia Tech y Harvard (Edward S. Mason Fellow), y miembro activo de organizaciones globales como el World Economic Forum, YPO y UNICEF. Ha impulsado a Grupo Humano hacia un modelo de negocio ágil, digital y centrado en el bienestar.

Gabriel Roig Alfaro

VICEPRESIDENTE

Es licenciado en Administración Internacional y financiero de la Wharton School de la Universidad de Pensilvania con 30 años de experiencia en el sector agroindustrial. Presidente ejecutivo de Roig Agrocacao S.A. forma parte de asociaciones globales como la World Cocoa Foundation y la Cocoa Merchants Association of America. Localmente en asociaciones locales como la comisión nacional del cacao, Adoexpo, Cámara de comercio y producción de Sto Dgo. Aporta una mirada estratégica y de largo plazo al desarrollo del grupo

Alberto Y. Cruz

SECRETARIO

Pionero del mercado de valores dominicano, empresario con presencia regional en finanzas e inversiones. Fundador de Excel Group y presidente de la Fundación Avanza, su enfoque combina visión financiera y compromiso social.

Esperanza del Hoyo

DIRECTORA EXTERNA INDEPENDIENTE

Ejecutiva con profunda experiencia en gobierno corporativo y seguros. Directiva de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas en España. MBA por Wharton School, preside el Comité de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento Regulatorio de Grupo Humano, velando por la integridad financiera, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo de la entidad, garantizando estándares éticos y de transparencia.

Fernando Robledo

DIRECTOR EXTERNO INDEPENDIENTE

Ex Country Manager de Banmédica UnitedHealth en Colombia, con trayectoria como presidente en múltiples aseguradoras y EPS. Como presidente del Comité de nombramientos y remuneraciones, es responsable de promover un liderazgo ético, diverso y capacitado, asegurando la adecuada selección y retribución de los ejecutivos clave del Grupo.

Rodrigo Lucas Henrique Salvador

DIRECTOR EXTERNO INDEPENDIENTE

Vicepresidente de Desarrollo de Negocios para LATAM en Prudential Brasil, con experiencia en Zurich-Santander y Grupo Pichincha. Por su formación en matemáticas y un Executive MBA del IE Business School, aporta una mirada digital y orientada a clientes.

ASESORES
DEL CONSEJO DE DIRECTORES
GRUPO HUMANO

Jorge Iván Ramírez

CONSULTOR

Ejecutivo en telecomunicaciones y tecnología con más de 35 años de experiencia. Fundador de Intransforming Consultants y asesor clave en el proceso de transformación digital y de innovación de Grupo Humano.

Manuel Bermejo

CONSULTOR

Especialista de renombre internacional en empresas familiares. Doctor en Economía, MBA por IE Business School, académico y autor de referencia. Asesora al Grupo en temas de gobernanza y sostenibilidad a largo plazo.

José Gabriel Roig Laporta

MIEMBRO HONORÍFICO PERMANENTE

Graduado de Finanzas de St Joseph's University. Con más de seis décadas de dedicación al sector agrícola, turístico, importación y exportación, ha sido una figura clave en importantes asociaciones del país. Su profunda experiencia y liderazgo ético han dejado una huella significativa en las decisiones estratégicas y la visión de Grupo Humano, contribuyendo al desarrollo sostenible del grupo.

Staff Ejecutivo de Grupo Humano

Nuestra estructura organizacional está compuesta por un equipo ejecutivo altamente calificado, comprometido con los valores institucionales y con una gestión enfocada en la transparencia, la integridad y la excelencia.

En Grupo Humano promovemos una cultura de buen gobierno corporativo, basada en prácticas de gestión sólidas y alineadas, con responsabilidades claramente definidas para nuestros principales ejecutivos y la alta dirección. Nuestro modelo de gestión se apoya en un sistema integral que abarca la administración de riesgos, el control interno, el cumplimiento normativo, el manejo de conflictos de interés y la promoción constante de una cultura ética.

Creemos firmemente en la protección de los derechos de nuestros accionistas, incentivando su participación activa en la vida corporativa y fortaleciendo de manera continua nuestros sistemas de control y gestión, con un enfoque de responsabilidad, eficiencia y transparencia.

Asimismo, reconocemos y respetamos los derechos de terceros —clientes, proveedores, acreedores y partes relacionadas— como parte de nuestro compromiso con la confianza, la sostenibilidad y la competitividad de nuestras prácticas empresariales.

Nuestro enfoque de gobernanza se sustenta, además, en lineamientos de comunicación interna y externa claros, coherentes y transparentes, que refuerzan la rendición de cuentas y el comportamiento ético en todos los niveles de la organización.

Víctor Manuel Méndez Montero
DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA

José Zapata
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
GERENTE GENERAL
HUMANO SEGUROS

Eduardo Alberto Cruz Acosta
PRESIDENTE

Sandra Dinorah Jacobo Ramírez
VICEPRESIDENTA DE GESTIÓN HUMANA

Jaime Caycedo
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO GERENTE GENERAL
ARS PRIMERA

Iván Manuel Ruíz Rodríguez
DIRECTOR DE RIESGO

Jean Paul Quiroz Espinal
VICEPRESIDENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Larissa Piantini Hazoury
VICEPRESIDENTA DE LEGAL Y CUMPLIMIENTO

Ética y transparencia

En Grupo Humano asumimos un compromiso moral con la integridad, tanto en el ámbito laboral como en nuestra relación con la sociedad. Este compromiso está enmarcado en nuestro Código de Ética, el cual establece de manera clara y precisa los estándares de conducta que deben seguir todos los colaboradores, desde los niveles operativos hasta la alta dirección.

Este código promueve un entorno de trabajo basado en el respeto, la inclusión y la integridad, y fortalece nuestra orientación hacia la excelencia, el cumplimiento responsable y la sostenibilidad en cada una de nuestras acciones.

Para garantizar la implementación efectiva de estos principios, contamos con diversas instancias que supervisan su cumplimiento y fortalecimiento, entre ellas: el comité de Ética, el comité de Cumplimiento, el departamento de Bienestar, Cultura y Gestión del Talento, y el departamento de Prevención y Gestión de Fraudes, adscrito a la vicepresidencia de Finanzas.

Además, hemos habilitado canales confidenciales, como la Línea de Denuncia, a través de los cuales colaboradores, proveedores, clientes y relacionados pueden reportar, de manera segura y anónima, cualquier conducta inapropiada que atente contra nuestros valores institucionales.

Nuestro compromiso con la transparencia también se manifiesta mediante una política clara de rendición de cuentas, que se sostiene sobre tres pilares fundamentales

Informes dirigidos a nuestros accionistas, presentados y aprobados en la Asamblea Anual de cada sociedad.

Reportes regulatorios sometidos ante las autoridades competentes.

Informes a partes interesadas.

Adicionalmente, mantenemos múltiples vías de comunicación con nuestros grupos de interés, incluyendo asambleas, informes financieros, comunicaciones presenciales, correo electrónico institucional y videollamadas.

Como parte de las mejores prácticas de gobernanza, el Consejo de Directores de Grupo Humano utiliza una herramienta especializada en gobierno corporativo, que garantiza la trazabilidad de las decisiones adoptadas y de toda la información compartida, visualizada o descargada, consolidando así un marco robusto de gestión ética y estratégica.

Nuestra cultura es ABC

Se sustenta en tres pilares que sintetizan nuestra forma de hacer las cosas:

Ágil

porque nos adaptamos a las necesidades del cliente para aportarle soluciones sencillas, rápidas, confiables y eficientes.

Basada en resultados

con una práctica enfocada en gestionar con eficiencia los recursos para cumplir el objetivo.

Centrada en el Cliente

nos concentramos en conocer sus necesidades y satisfacerlas para garantizarle una experiencia memorable.

Un propósito que nos une: en Humano somos positivos

En Grupo Humano, nos guía un propósito común que trasciende nuestras operaciones: promover el bienestar de las personas. Esta misión cobra vida a través de una cultura organizacional positiva, comprometida y alineada con nuestros valores. Fomentamos un ambiente inspirador, donde predomina el respeto, la colaboración y una filosofía empresarial centrada en las personas.

Los principios que nos guían

Pasión por el servicio: Nos dedicamos con entusiasmo a superar las expectativas de nuestros clientes, brindando una atención cercana, personalizada y de excelencia.

Orgullo por nuestra gente: Valoramos el talento, el compromiso y la entrega de nuestros colaboradores, fomentando un entorno inclusivo, diverso y motivador.

Solidaridad: Promovemos el apoyo mutuo dentro de la organización y hacia la comunidad, en especial en los momentos que más lo necesitan.

Integridad: Actuamos con ética, responsabilidad y total transparencia en todas nuestras decisiones y relaciones.

Trato humano: Nos relacionamos con empatía, respeto y cercanía, valorando a las personas más allá de sus funciones profesionales.

Innovación: Impulsamos el desarrollo de ideas, tecnologías y soluciones que nos permiten mejorar continuamente productos, servicios y procesos.

Visión y liderazgo: Establecemos una dirección estratégica clara, que guía al equipo hacia el cumplimiento de sus metas con determinación y sentido de propósito.

Orientación a resultados: Nos enfocamos en alcanzar objetivos concretos, midiendo nuestro impacto con eficiencia y efectividad.

Sostenibilidad: Adoptamos prácticas que equilibran el crecimiento económico con el compromiso social y ambiental, asegurando el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Nos sentimos profundamente orgullosos de ser una organización que cuida, con la misma dedicación, a sus afiliados, asegurados, clientes, prestadores y colaboradores. Cada uno de ellos representa el motor que impulsa nuestro crecimiento y nuestra razón de ser.

Propulsamos un entorno diverso e inclusivo, donde florecen ideas creativas que enriquecen nuestra propuesta de valor y potencian la mejora continua. Nos mantenemos a la vanguardia con una actitud abierta y constructiva, guiados por el liderazgo cercano, humano y estratégico de nuestro equipo ejecutivo.

En cada proyecto, iniciativa o desafío, el compromiso de nuestro talento humano es absoluto. Celebramos cada logro —grande o pequeño— junto a nuestra comunidad, convencidos de que la empatía, la colaboración y el entusiasmo compartido son claves para avanzar.

Creando espacios para trascender e inspirar: **Un café con historia**

En un entorno marcado por la innovación, el proceso de transformación estratégica iniciado en 2020 ha impulsado una evolución significativa en nuestra estructura organizacional. Nuestro equipo de trabajo ha crecido un 34 %, y más del 28 % de nuestros colaboradores actuales se ha incorporado en los últimos dos años.

Como parte de esta transformación, decidimos fortalecer la comunicación interna con el propósito de fomentar una mayor integración entre los equipos de nuestras dos empresas y estrechar la conexión entre los colaboradores y nuestros líderes.

Un canal clave para lograr este objetivo ha sido el podcast interno Un Café con Historia, que con frecuencia semanal ha lanzado, hasta la fecha, ocho episodios con relatos inspiradores creando una conexión más profunda entre nuestra gente y sus líderes e incrementando su visibilidad y cercanía dentro de la organización.

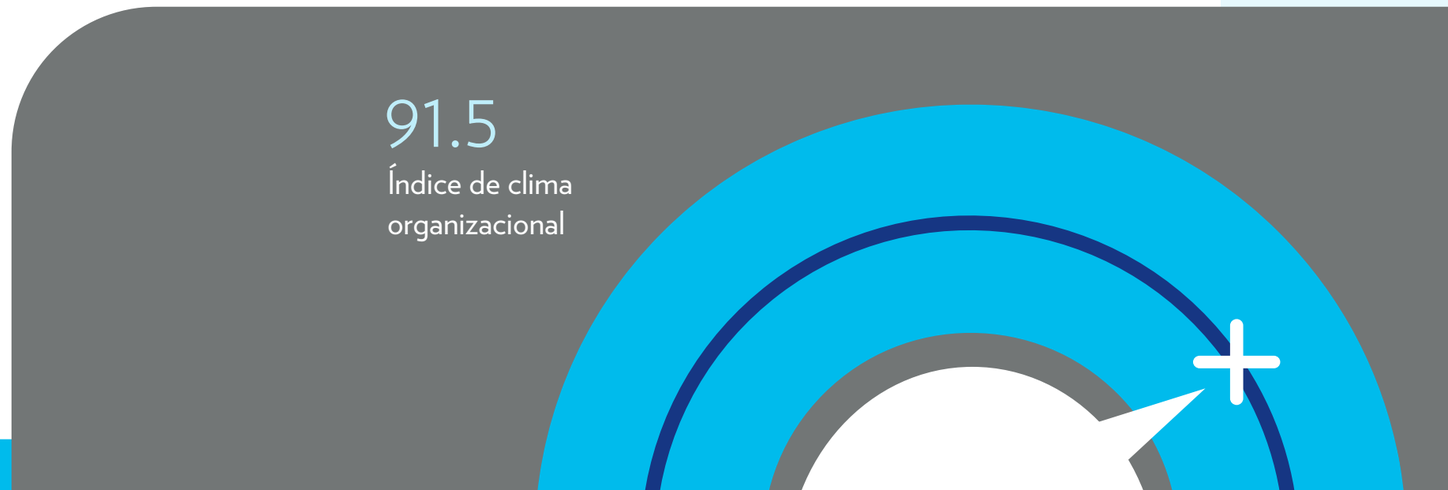
Cultura de bienestar: promoviendo el equilibrio integral en nuestra gente

En Grupo Humano promovemos una cultura organizacional centrada en la salud integral y el bienestar de nuestros colaboradores, como base para construir un entorno laboral positivo, motivador y resiliente. Fomentamos el autocuidado, los hábitos saludables y la valoración del esfuerzo cotidiano, en un ambiente de respeto, reconocimiento y desarrollo humano.

Gracias a este enfoque, en 2024 alcanzamos un índice de clima organizacional de 91.5, reflejo del impacto positivo de nuestras iniciativas y del fortalecimiento continuo de una cultura que reconoce el talento, impulsa el compromiso y promueve relaciones laborales basadas en la confianza.

Reconocimiento que transforma

Uno de los pilares clave de esta estrategia es el programa “Reconocemos Nuestra Gente”, diseñado inicialmente para colaboradores en funciones operativas, y que ha evolucionado hasta convertirse en un modelo de reconocimiento inclusivo. A partir de 2025, este programa incorporará esquemas personalizados por área, guiados por una política corporativa que promueve incentivos emocionales y monetarios, con el objetivo de reforzar la motivación, valorar el esfuerzo y la dedicación e impulsar una cultura de alto desempeño e innovación continua.



Promoción de hábitos saludables

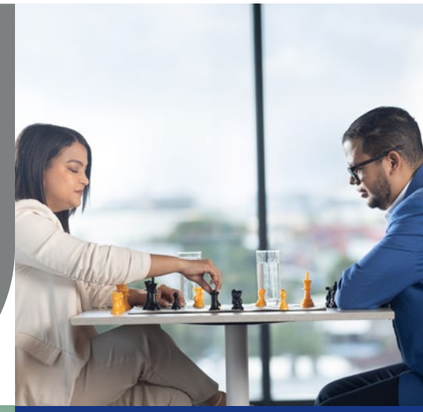
Otro componente esencial es el “Programa de Hábitos Saludables”, una iniciativa innovadora que ha creado una comunidad virtual de apoyo entre colaboradores, permitiéndoles registrar y dar seguimiento a su progreso en la actividad física, alimentación balanceada y retos semanales de bienestar.

Esta comunidad ha fortalecido la interacción entre equipos y el sentido de pertenencia, generando un espacio colaborativo que estimula el compromiso con el bienestar personal y colectivo.

Clubes deportivos: bienestar y conexión

Los clubes deportivos son una expresión tangible de nuestro enfoque integral de bienestar, en los que destacan las siguientes actividades:

Club de baloncesto, con los esperados juegos intramuros que promueven el espíritu competitivo y la camaradería.



Club de ajedrez, que estimula el pensamiento estratégico en un entorno de intercambio intelectual.

Club de softball, incorporado en 2024, amplió la oferta de disciplinas deportivas, fomentando el trabajo en equipo desde nuevas perspectivas.

Estas actividades generan experiencias compartidas en torno a la salud, la recreación y la integración, fortaleciendo los vínculos entre colaboradores.

Bienestar financiero: clave para un futuro sostenible

Nuestra estrategia de bienestar también aborda el equilibrio financiero de los colaboradores. A través de charlas formativas, promovemos herramientas prácticas para una gestión consciente de las finanzas personales, con temas como la planificación presupuestaria, el ahorro inteligente y las estrategias de inversión.

Estas acciones fortalecen la estabilidad individual y promueven una cultura de responsabilidad económica dentro de la organización.

Bienestar en acción: plataforma digital para el cuidado integral

En 2024 lanzamos el programa "Bienestar en Acción", una plataforma web diseñada para apoyar el bienestar físico, emocional y financiero de nuestros colaboradores. Entre sus principales recursos se incluyen herramientas para la gestión del estrés y la ansiedad, videos de pausas activas y contenidos sobre mindfulness. También, información sobre los servicios del dispensario médico, incluyendo consultas de nutrición, psicología y odontología.

Conectando conmigo: liderazgo con propósito

Complementando esta propuesta, desarrollamos "Conectando Conmigo", una iniciativa dirigida al equipo de Gestión Humana y enfocada en el autoconocimiento y el desarrollo personal. Esta propuesta reconoce que el bienestar interno del líder es clave para maximizar su desempeño, promover entornos laborales empáticos y efectivos y liderar desde el equilibrio, con impacto positivo en sus equipos.

Impulsamos el desarrollo para liderar el futuro

En Grupo Humano valoramos profundamente la formación continua y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores como motores de transformación organizacional.

A través de una oferta formativa estratégica, buscamos fortalecer las capacidades necesarias para enfrentar los desafíos del entorno, promoviendo el liderazgo, la innovación y la adopción de tecnologías emergentes.

Contamos con HuSer Play, nuestro portal interno de formación virtual, que ofrece contenidos orientados al liderazgo, las habilidades técnicas y el desarrollo personal. Asimismo, gestionamos un programa de inducción digital que complementa la experiencia del primer día presencial, incluyendo un curso obligatorio sobre prevención de lavado de activos, cumpliendo con los estándares regulatorios y fortaleciendo nuestra cultura ética.

PROGRAMAS IMPORTANTES

Nuestro programa de inducción digital complementa la experiencia del primer día presencial, incluyendo un curso obligatorio sobre prevención de lavado de activos

Liderazgo transformacional: una estrategia de impacto

En 2024, implementamos con gran alcance el Programa de Liderazgo, graduando a 361 líderes —desde vicepresidentes hasta supervisores— con una visión de gestión basada en la confianza, la innovación y la orientación a resultados. Esta iniciativa forma parte de nuestra apuesta por una forma de inspirar que moviliza, conecta y transforma entornos en espacios de alto desempeño.

Complementamos este esfuerzo con el fortalecimiento de prácticas de desarrollo de talento como el proceso de revisión estructurada, implementado desde 2023, que nos permitió mapear en 2024 un total de 252 colaboradores clave, apoyando la planificación de sucesiones y la definición de acciones estratégicas para asegurar la continuidad del negocio.

Además, realizamos una evaluación anual de Gerencia y Liderazgo que recoge la percepción de los equipos sobre sus supervisores. En 2024, fueron evaluados 342 líderes, generando planes de acción personalizados para el fortalecimiento de competencias críticas.

Alianzas académicas y formación especializada

Como parte de nuestra estrategia de formación avanzada, mantenemos un acuerdo institucional con Barna Escuela de Negocios, mediante el cual otorgamos anualmente becas con una cobertura del 50% para personal gerencial, aplicables a programas de maestría o educación ejecutiva.

Asimismo, en 2024 lanzamos una capacitación especializada sobre liderazgo en la era de la inteligencia artificial, dirigida a 55 colaboradores de distintos niveles y áreas, promoviendo la adopción de metodologías ágiles y tecnologías emergentes.

Con estas iniciativas, seguimos construyendo un entorno organizacional innovador, resiliente y centrado en las personas, reafirmando nuestro compromiso con el aprendizaje continuo y el liderazgo del futuro.

Somos una marca admirada

Nuestra identidad corporativa se fortalece a través del reconocimiento sostenido a nuestras buenas prácticas. Por tercer año consecutivo, Grupo Humano renovó con orgullo el Sello Platino de Igualando RD, otorgado por el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el cual valida nuestro compromiso firme con la equidad de género y la inclusión laboral.

En 2024, también alcanzamos la posición No. 4 en el ranking de las empresas más admiradas de República Dominicana, publicado por la revista Mercado. Este logro ratifica nuestra reputación como una empresa innovadora, con una gestión responsable y una cultura orientada al bienestar y la transformación.

2024

Composición de nuestra fuerza laboral

TOTAL COMPAÑÍA

45% 55%

TOTAL EQUIPO GERENCIAL

38% 62%

Liderazgo con propósito

Nuestra cultura se inspira en un liderazgo auténtico, cercano y transformador. Ese modelo lo encarna nuestro CEO, Eduardo Alberto Cruz Acosta, quien en 2024 fue reconocido con el Premio CEO DCH a la Excelencia en la Dirección de Personas, otorgado por la Organización Internacional de Directivos de Capital Humano (DCH).

Reconocimientos que reflejan nuestra esencia

A lo largo del tiempo, hemos sido distinguidos por instituciones nacionales e internacionales que validan nuestro compromiso con la excelencia, la sostenibilidad y la gestión del talento.

Estos reconocimientos reflejan la esencia de Grupo Humano: una marca admirada, que lidera con propósito, avanza con integridad y deja una huella positiva en la vida de las personas y en la sociedad dominicana.

2024

Igualdad e inclusión

Sello Platino
Igualando RD

Posicionamiento y reputación

4TO LUGAR
Mejores empresas para trabajar

2DO LUGAR
Empresas más admiradas

10MO LUGAR
Top of Mind República Dominicana

2023

Posicionamiento y reputación

2DO LUGAR
Mejores empresas para trabajar

1ER LUGAR
ARS

2DO LUGAR
Compañía de seguros

16VO LUGAR
Top 20 Empresas

Atracción de talento joven y femenino

4TO LUGAR
Mejores empresas para jóvenes profesionales

5TO LUGAR
Mejores empresas para talento femenino

15VO LUGAR
TIC Centroamérica

2021

Igualdad e inclusión

3 Sellos Incluye RD CONADIS y PNUD

ORO: Accesibilidad universal

BRONCE: Inclusión laboral-Sensibilización y concienciación

EFY. Employers For Youth

Atracción de talento joven y femenino

TOP 3
Mejores empresas para jóvenes en RD

10MO LUGAR
TIC en Centroamérica

Innovación sostenible: **motor de nuestro liderazgo**

En Grupo Humano, la innovación es un componente esencial de nuestra estrategia de negocio, orientada a garantizar la sostenibilidad, fortalecer la competitividad y ofrecer soluciones de valor en cada punto de contacto con nuestros clientes.

Este enfoque nos ha permitido consolidar un marco estratégico centrado en la creación de valor, el desarrollo continuo de capacidades internas y la transformación progresiva de nuestros modelos de operación.

Como resultado, reforzamos nuestra posición de liderazgo en el sector asegurador, avanzando con firmeza hacia un futuro más ágil, digital y centrado en el cliente.

Transformación digital: un viaje hacia la agilidad y la sostenibilidad

La innovación ha sido históricamente parte integral de la estrategia de Grupo Humano. Sin embargo, en 2019 dimos un paso decisivo al lanzar una ambiciosa estrategia de desarrollo, con un enfoque profundo en la transformación digital, orientada a evolucionar nuestro modelo de negocio y la experiencia del cliente.

Este proceso inició con un diagnóstico organizacional que nos permitió identificar y priorizar áreas clave de intervención. A partir de ahí, conformamos equipos multidisciplinarios que desarrollaron iniciativas utilizando metodologías como Design Thinking, Agile y pruebas con productos mínimos viables (MVPs). Más de 800 colaboradores participaron activamente en esta etapa formativa, acumulando más de 26,000 horas de aprendizaje, lo que fortaleció nuestras capacidades internas para liderar el cambio desde cada área de la organización.

En Grupo Humano, la evolución digital va más allá de la tecnología: implica la gestión de una cultura innovadora, la organización y desarrollo de procesos transformadores, así como una arquitectura y herramientas aplicadas al negocio, consolidando así una propuesta de valor centrada en nuestros grupos de interés.

StartHu: Impulsando soluciones desde la innovación abierta

Como parte de nuestra estrategia de innovación, en 2021 dimos un paso trascendental con el lanzamiento de StartHu Aceleradora Corporativa, el primer programa de aceleración corporativa en República Dominicana. Esta iniciativa nació con el propósito de conectar a Grupo Humano con el ecosistema emprendedor regional, buscando propuestas transformadoras para solucionar retos estratégicos del negocio y complementar nuestras capacidades internas con talento emprendedor, metodologías ágiles y tecnologías emergentes.

La convocatoria, que tuvo un alcance internacional, atrajo startups de Latinoamérica y de España y nos dejó los siguientes resultados:

Contacto con 40 aliados regionales

44 aplicaciones de 8 países

8 startups preseleccionadas

Este programa representó un paso firme hacia un ecosistema de innovación abierta, que fortaleció nuestras capacidades y nos proyectó como un grupo asegurador dinámico, moderno y comprometido con la transformación sostenible del sector.

LAB de Innovación

En 2023, dimos un paso importante con el lanzamiento de nuestro LAB de Innovación, un programa que promueve la creatividad interna integrando a todos nuestros colaboradores en la generación de ideas orientadas a resolver desafíos del negocio. En esta primera edición, recibimos 95 ideas, de las cuales 7 iniciativas fueron seleccionadas para pasar a la etapa final y validar su factibilidad en el mercado.

Dando continuidad a esta apuesta, en 2024 celebramos una segunda edición del LAB de Innovación, que reunió a más de 100 colaboradores de 13 áreas, quienes desarrollaron seis prototipos y validaron su factibilidad en el mercado.

Día de la innovación

En 2024, junto a más de 1900 colaboradores y ejecutivos celebramos el Día de la innovación y la creatividad; un espacio dedicado a inspirar y motivar al talento interno a gestar y ejecutar ideas que contribuyan a la cultura de transformación de la organización.

Este esfuerzo reflejó el compromiso de Grupo Humano con la innovación, demostrando que las ideas y el talento de sus colaboradores son fundamentales para el crecimiento y éxito de la organización.

Impulsamos el talento para liderar el cambio

En el 2024, hemos logrado avanzar significativamente en la formación de nuestros colaboradores, alineando sus competencias con los objetivos estratégicos de innovación y transformación digital. A través de programas especializados, hemos brindado capacitación en conceptos clave de innovación, como Design Thinking y Lean Startup, asegurando que nuestros colaboradores tengan el conocimiento necesario para ser pioneros en sus respectivas áreas.

Nuestro enfoque en el desarrollo de liderazgo también ha sido una prioridad, con programas dirigidos a fortalecer las capacidades de los líderes en la era digital, destacando la importancia del liderazgo en la Inteligencia Artificial (AI) como motor de la innovación.

Durante este año, se realizaron en total 14,633 cursos, que sumaron más de 21,085 horas de entrenamiento, lo que refleja nuestro compromiso con una cultura de aprendizaje continuo y el fortalecimiento de las competencias clave del talento. Esto no solo garantiza que cada área cuente con las capacidades necesarias para adaptarse y prosperar, sino que también impulsa la empleabilidad y la adopción de herramientas tecnológicas que son esenciales para la evolución de la organización.

Este esfuerzo es fundamental para alinear a nuestros colaboradores con las necesidades del negocio, asegurando que estén preparados para afrontar los retos de la innovación y liderar el cambio.

14,633 cursos

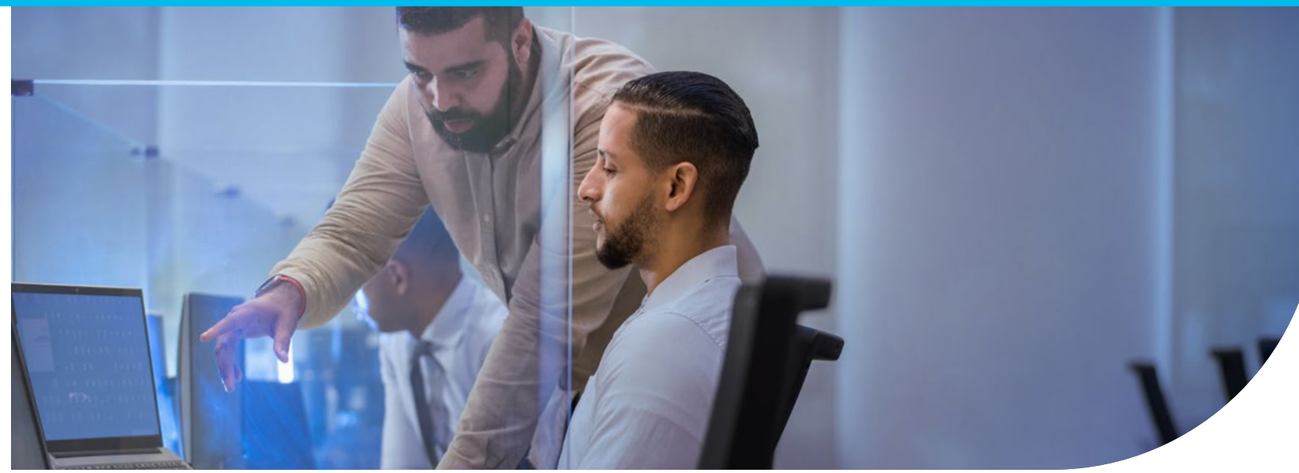
21,085 horas de entrenamiento

Organización y gestión de la innovación

En 2024, avanzamos significativamente en la transformación de nuestra organización para gestionar la innovación de manera más eficiente y adaptativa. Implementamos células multidisciplinarias ágiles, que nos permitieron entregar valor de forma rápida, con un enfoque de aprendizaje iterativo y con flexibilidad ante el cambio.

Promovimos un trabajo colaborativo para abordar los retos más complejos. Además, nos centramos en mejorar la experiencia del usuario, asegurando que nuestras soluciones estén alineadas con las necesidades reales de nuestros clientes.

Adoptamos pruebas de tecnologías emergentes como IA, automatización y blockchain, aplicadas a los desafíos reales del negocio, con el fin de innovar de manera responsable. Fomentamos una tolerancia al fallo, considerando los errores como parte del proceso de aprendizaje y exploración responsable de nuevas soluciones.



Finalmente, llevamos a cabo pruebas de concepto, implementando prototipos o pilotos controlados antes de escalar, lo que nos permitió validar las ideas de forma efectiva antes de su despliegue a gran escala.

Arquitectura y h2erramientas aplicadas al negocio

En 2024, seguimos avanzando en la transformación de nuestros procesos a través de tecnologías de vanguardia, integrando Inteligencia Artificial (IA), Big Data, y Automatización de Procesos (RPA), lo que nos permite mejorar la experiencia del cliente y ofrecer soluciones más ágiles y personalizadas.

Además, la arquitectura en cloud y la infraestructura como servicio (IaaS) nos han permitido fortalecer la ciberseguridad y mejorar la gobernanza de datos, lo que asegura la integridad y confidencialidad de la información a nivel corporativo.

Con estas innovaciones tecnológicas, buscamos ofrecer un servicio más cercano, personalizado y eficiente para nuestros clientes.

Transformación digital al servicio de nuestros colaboradores

Como parte de nuestro proceso sostenido de transformación digital, seguimos fortaleciendo nuestros canales digitales internos, trabajando en la autogestión para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores. Entre estos se destacan el portal web y la App para empleados, desarrollados por nuestro equipo y ya consolidados como canales clave para acceder a información y agilizar procesos internos.

Hugo: innovación con un enfoque humano

En diciembre, lanzamos a Hugo, nuestro primer asistente virtual de Gestión Humana, representado por un búho, símbolo de sabiduría e intuición. Diseñado con tecnología de inteligencia artificial generativa y enfoque humano, Hugo responde de manera simple, accesible y empática a las inquietudes de nuestros colaboradores sobre procesos, beneficios, servicios y más. Está disponible 24/7 a través de Microsoft Teams, facilitando la comunicación interna y mejorando la experiencia del talento humano.

Un paso más allá: primera feria de empleo virtual en el metaverso

En 2024 marcamos un hito al realizar nuestra primera feria de empleo virtual en el metaverso, reafirmando nuestra política de atracción de talento basada en la innovación. Esta iniciativa revolucionó la forma de conectar con los candidatos, triplicando la participación respecto a ediciones anteriores. Un total de 775 postulantes vivieron una experiencia inmersiva y dinámica, recorriendo 13 estands interactivos de nuestras distintas áreas y aplicando en tiempo real a las posiciones disponibles.

Esta iniciativa revolucionó la forma de conectar con los candidatos, triplicando la participación respecto a ediciones anteriores.

La feria también incluyó estands corporativos de Humano Seguros y ARS Primera, donde los visitantes pudieron conocer nuestras estructuras organizacionales y propuestas de valor. La actividad recibió una calificación de satisfacción de 4.7 sobre 5, reflejo del impacto positivo generado.

Este evento se suma a la plataforma Evaluar, que incorpora inteligencia artificial en los procesos de reclutamiento y selección, automatizando tareas clave, ganando eficiencia y reduciendo tiempos.

775+

Postulantes

Vivieron una experiencia inmersiva y dinámica

Humano
Seguros
Humano
Seguros
Mi Vida
Transacciones
Reembolso
Consultas
Inicio

Humano Seguros

14 años creciendo con la confianza de las familias dominicanas

Karla Portela
VICEPRESIDENTA DE SERVICIO AL CLIENTE Y OPERACIONES

Ydania Vólquez
VICEPRESIDENTA DE NEGOCIOS

José Zapata
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO- GERENTE GENERAL

Diomares Musa
VICEPRESIDENTA DE DESARROLLO DE MERCADOS, PRODUCTOS Y CANALES

Josefina Toribio
VICEPRESIDENTA DE VIDA

Juan Carlos Restrepo
VICEPRESIDENTE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

César Nanita
DIRECTOR DE SALUD INTERNACIONAL

Elías Pablo
VICEPRESIDENTE DE AUTO Y PATRIMONIALES

Mary Bairán
VICEPRESIDENTA DE SALUD

Con una trayectoria de 14 años, Humano Seguros es la empresa aseguradora de Grupo Humano, posicionada hoy como la tercera mayor compañía del sector en el país, con una participación del 16% del mercado local en los ramos de seguros de personas, propiedades y fianzas.

Nuestra historia comenzó en 2011, con el nacimiento de Seguros Vivir, una empresa especializada en seguros de vida, respaldada por una fuerza de ventas empoderada, competitiva y con una visión clara hacia el futuro.

Con la creación de Grupo Humano en 2016, se trazó una nueva estrategia de negocios que impulsó la transformación de Seguros Vivir en lo que hoy conocemos como Humano Seguros, una marca enfocada en brindar protección en salud y vida a las familias dominicanas, con una oferta clara, cercana y eficiente. En 2018, reforzamos nuestra propuesta incursionando en seguros de auto y patrimoniales, ampliando así el alcance de nuestra protección.

Como parte del proceso de fortalecimiento institucional liderado por nuestro Grupo matriz en 2022, José A. Zapata asumió la posición de vicepresidente ejecutivo y gerente general, además de fungir como vocal del Consejo de Administración.

Este equipo multidisciplinario y altamente capacitado impulsa el crecimiento sostenible de Humano Seguros, con foco en la innovación, la rentabilidad y en agregar valor a la experiencia de nuestros clientes, intermediarios, prestadores y relacionados.

Marco regulatorio, ética y transparencia

En Humano Seguros operamos con estricto apego al marco legal que rige la industria aseguradora dominicana. Nuestras acciones están alineadas a la Ley núm. 146-02 sobre seguros y fianzas de la República Dominicana, así como a las resoluciones, normas y circulares emitidas por la Superintendencia de Seguros (SIS), organismo rector del sector.

Asimismo, en nuestra condición de sujeto obligado financiero, cumplimos con lo dispuesto en la Ley núm. 155-17 contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, así como con sus reglamentos complementarios, reafirmando nuestro compromiso con la legalidad y la integridad.

La ética, la transparencia y el cumplimiento son pilares esenciales de nuestra cultura organizacional. Por ello, nos sometemos de manera constante y proactiva a auditorías tanto de carácter regulatorio como voluntario, que incluyen:

- **Auditorías de la Superintendencia de Seguros**
- **Auditoría externa financiera**
- **Auditoría externa especializada en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT)**

Estas evaluaciones aseguran que nuestras prácticas estén alineadas con los más altos estándares del mercado, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes, aliados y grupos de interés.

Crecimiento con propósito

En 2024, en Humano Seguros dimos un paso firme hacia el crecimiento sostenible, fortaleciendo un portafolio integral de seguros que responde a las necesidades reales de las personas.

Con una propuesta que combina innovación, cobertura global y un servicio humanizado, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestros asegurados.

El relanzamiento del portafolio Global Health marcó un hito en nuestro modelo de salud internacional. Esta nueva versión ofrece una propuesta segmentada con planes diseñados para cada etapa de la vida y presupuesto de nuestros clientes. Los planes University, Classic, Advance, Master Plus, Executive y Premium cuentan con acceso a más de 10,000 prestadores locales y capacidad de coordinación de servicios médicos de cualquier complejidad en +1,500,000 proveedores de servicios médicos a nivel mundial, a través de United Healthcare, para Estados Unidos, Iberoamedical para España y Colombia, así como asistencia en cualquier parte del mundo a través de GOVAL y Universal Assistance.

Adicionalmente, renovamos nuestro servicio *Concierge*, ahora gestionado 100% por nuestro equipo interno, especializado en los centros de excelencia para el manejo de casos para trabajar con un enfoque en la experiencia del cliente, brindando asesoría personalizada, traducción de documentos y coordinación logística, para acompañar a nuestros asegurados en cada etapa del servicio de salud internacional.

Unidad de atención exclusiva para clientes premium

Conscientes de las altas expectativas de nuestros asegurados de planes Platinum y Prime, en 2024 creamos la unidad de Servicio al Cliente Premium (SAC Premium), un espacio exclusivo diseñado para brindar una atención diferenciada y de alto nivel.

Esta unidad ofrece atención preferencial, acompañamiento por gestores especializados, tiempos de respuesta optimizados y comunicación para este segmento clave. Con esta iniciativa, no solo elevamos el estándar de servicio, sino que consolidamos relaciones basadas en la confianza y el valor compartido.

Red Platinum: más acceso, más especialistas, más bienestar

En el marco de nuestro compromiso con una atención en salud de alto nivel, hemos fortalecido significativamente la Red Platinum.

Asimismo, ampliamos nuestra red de servicios mediante alianzas estratégicas con laboratorios, incorporando pruebas especializadas con tarifas preferenciales. Además, sumamos 161 nuevos prestadores bajo la modalidad de paquetes, optimizando la atención médica y los costos. Estas acciones consolidan nuestra visión de un modelo de salud integral, preventivo y con acceso a tecnología de última generación.

Innovación para el hogar y la familia

Fieles a nuestra visión de bienestar integral, continuamos diversificando nuestra oferta con productos innovadores que protegen no solo la salud, sino también el entorno y estilo de vida de nuestros asegurados.

Entre ellos destacan Mi Hogar Esencial, que protege mobiliario y dispositivos del hogar; Vida en Salud, nuestro primer producto multirramo que combina salud local y vida en un proceso ágil y eficiente; y Mi Mascota, lanzado en 2024, con coberturas médicas para perros y gatos que incluye desde cuidados preventivos hasta enfermedades de alta complejidad.

Estas soluciones se complementan con otros beneficios como descuentos en comercios aliados a Humano Sonrisas y el espacio Comunidad Pet Lover, que fomenta la conexión entre los asegurados y el bienestar de sus mascotas.

Humano Sonrisas
PROGRAMA DE LEALTAD

Un programa de lealtad que evoluciona

Humano Sonrisas, nuestro programa de fidelización —pionero en el sector asegurador dominicano—, celebró en 2024 su renovación total, fortaleciendo su impacto en más de

500,000 asegurados.

Con una nueva identidad visual, beneficios ampliados y más de 80 aliados estratégicos a nivel nacional, el programa se posiciona como una herramienta clave para generar valor. Las cinco categorías de beneficios —bienestar, familia, entretenimiento, nutrición y servicios— permiten a los usuarios redimir millones de Sonrisas por productos, experiencias o donaciones a fundaciones. Este año, incorporamos nuevas formas de canje, incluyendo bonos de compra, experiencias familiares y sorteos, así como un viaje exclusivo a Perú.

Cifras que destacan nuestro impacto:

- **Más de 80 aliados con descuentos y promociones a nivel nacional.**
- **Más de 6 millones de Sonrisas generadas y redimidas desde su creación.**
- **5 categorías de beneficios: bienestar, familia, entretenimiento, nutrición y servicios.**

Comunidad de bienestar: Humano en Equilibrio

En línea con nuestro propósito de promover una vida saludable, desarrollamos la plataforma Humano en Equilibrio, una comunidad digital que empodera a los asegurados a convertirse en agentes activos de su bienestar.

Dirigido inicialmente a una población de 1,900 asegurados con sobrepeso u obesidad, este programa implementó en 2024 tres iniciativas clave que beneficiaron a 951 personas con factores de riesgo, logrando una tasa de satisfacción del 96%. Mediante acciones centradas en alimentación saludable, actividad física y salud mental, este modelo de prevención reafirma nuestro compromiso con generar un impacto positivo y duradero en la salud de nuestros clientes.

951
personas con factores de riesgo fueron beneficiadas logrando una tasa de satisfacción del **96%**

Digital

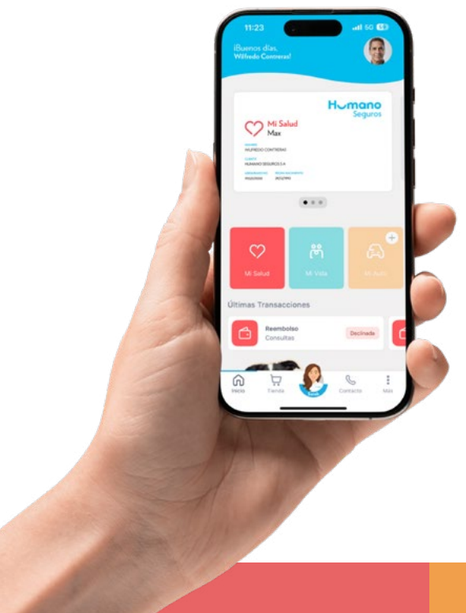
Transformamos la experiencia de nuestros asegurados con soluciones digitales que acercan, simplifican y hacen más humano cada servicio.

La tecnología en el centro de nuestras operaciones

Transformamos la experiencia con soluciones digitales accesibles, eficientes e innovadoras

Desde 2019, en Humano Seguros hemos impulsado una transformación digital progresiva que ha redefinido la forma en que operamos y nos relacionamos con asegurados, intermediarios y aliados estratégicos. Este avance ha sido posible gracias al fortalecimiento continuo de nuestros canales electrónicos, a través del rediseño de plataformas clave como la Oficina Virtual, la APP Humano, el E-commerce y nuestros Asesores Virtuales, así como la implementación de herramientas estratégicas como Central de Transacciones.

Además, hemos desplegado campañas de adopción enfocadas en la educación digital, mejoras en la experiencia del usuario y una comunicación proactiva que promueve la autogestión a través de nuestras soluciones digitales. Como resultado, mientras que en 2019 el 29.1 % de las transacciones se realizaban por canales electrónicos, en 2024 alcanzamos un 59.8 %, evidenciando una adopción sostenida y significativa por parte de nuestros usuarios.

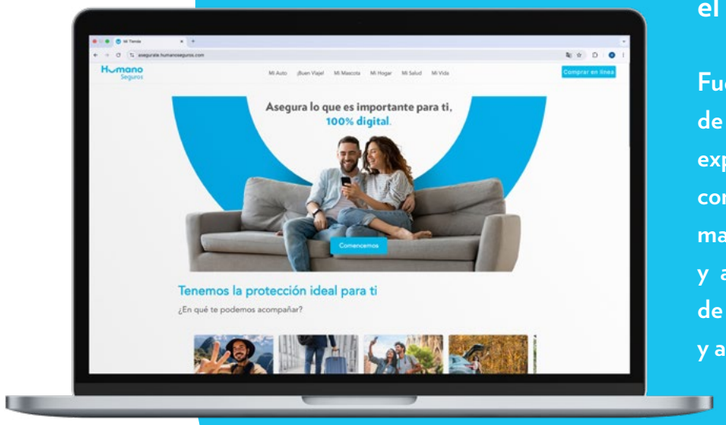


Ecosistema digital: canales electrónicos para asegurados

APP Humano. Con una década de historia, y con más un millón de descargas, en el 2024 nuestra aplicación fue rediseñada, evolucionando para ofrecer una experiencia más moderna, ágil e intuitiva. La interfaz renovada simplifica interacciones clave como solicitudes de autorizaciones, reembolsos y pagos, con una navegación personalizada que transforma la experiencia del usuario, refuerza nuestro compromiso con la innovación digital y consolida la APP Humano como un pilar esencial de nuestro ecosistema de canales electrónicos. Evidencia de ello es que el 66.3% de las solicitudes de reembolso ya se gestionan a través de este canal.

La Oficina Virtual (OFV) es una plataforma robusta que fue rediseñada por completo en 2024, abarcando desde el proceso de registro hasta sus funcionalidades principales. Este rediseño tuvo como objetivo central facilitar la autogestión de los asegurados, permitiéndoles realizar múltiples transacciones y acceder de manera ágil a toda la información y servicios que requieren. Entre las principales novedades destacan:

- **Pago múltiple de pólizas: posibilidad de realizar pagos de varias pólizas en una sola transacción.**
- **Gestión de reembolsos optimizada: mejoras en la solicitud y consulta de reembolsos.**
- **Interfaz más intuitiva: rediseño visual que facilita el seguimiento de servicios y trámites.**



Nuestro canal más reciente el E-commerce

Fue lanzado en 2024 con el propósito de brindar a clientes y prospectos una experiencia de compra ágil, segura y completamente digital. Esta plataforma web ofrece una navegación intuitiva y amigable, facilitando la adquisición de nuestros productos de forma rápida y autónoma.

En la primera fase de E-Commerce, se habilitó la comercialización en línea de: ¡Buen Viaje!, Mi Auto —incluyendo inspección vehicular digital— y Mi Mascota, marcando un hito en nuestra estrategia de canales digitales.

Asesor en Línea. Nuestros asesores en línea guían a los prospectos de forma sencilla e interactiva para ayudarles a encontrar el plan que mejor se ajusta a sus necesidades. Actualmente disponibles para los planes de Mi Salud y Mi Auto, permiten personalizar la oferta mediante preguntas clave que simplifican la toma de decisión.

Central de Transacciones se ha convertido en una herramienta esencial para la visualización y análisis en tiempo real de los movimientos operativos en nuestros canales electrónicos. Su uso impulsa decisiones estratégicas y facilita el seguimiento de iniciativas orientadas al crecimiento y la adopción digital.

SARAH, nuestra asistente virtual inteligente, potenciada con inteligencia generativa e integrada con campañas automatizadas de recordatorios, logró:

RD$ **2.5** millones
en cobros en 2 meses

RD$ **4.7** millones
en ventas de los planes ¡Buen Viaje! y Mi Mascota

Innovación para intermediarios.

Nuestra APP para intermediarios facilita la autogestión del corretaje de manera ágil y productiva, permitiéndoles gestionar su cartera, cotizar y emitir pólizas desde cualquier lugar. En el 2024, alcanzó un 27.5% de participación en las emisiones migrables de la empresa, destacando los seguros para autos con un 43.1%.
Ese año se incorporaron:

- **Movimientos del Plan Auto.**
- **Cotización y emisión de RC Exceso Mi Hogar y Mi Empresa**
- **Cotización de planes de vida individual**

La Oficina Virtual para Intermediarios fue rediseñada en 2024 para ofrecer una plataforma más robusta, completa y orientada a facilitar la autogestión de todas las actividades de corretaje. Fue optimizada para centralizar la operación del intermediario e incluir:

- **Nuevo Home (visualización de cartera, producción, y alertas)**
- **Cotización y emisión del plan Salud Individual.**
- **Emisión y Movimientos de Vida Colectivo.**

API Intermediarios es la interconexión directa con nuestros intermediarios y aliados para integrar servicios en tiempo real, a la que fueron incorporadas nuevas funcionalidades en el 2024:

- **Inclusión Salud.**
- **Consulta y gestión de reembolsos.**
- **Cotización y emisión de planes Buen Viaje y Mi Hogar Esencial.**

Hitos en canales electrónicos en el 2024

+1,000,000 de transacciones gestionadas digitalmente

+165 funcionalidades o mejoras desarrolladas

1,000,000 de descargas acumuladas de la APP Humano

61.5% participación de transacciones migrables de canales electrónicos vs. tradicionales.

Participación de los Canales Electrónicos

80.4% de pagos

76.3% de reembolsos

32.0% del total de emisiones realizadas por canales electrónicos

44.8% de emisiones de seguros de auto

41.4% de emisiones de seguros de viaje

Este 2024 marcó un año histórico para Humano Seguros, consolidando nuestra visión como un grupo asegurador innovador, con canales digitales que reflejan la confianza, adopción y preferencia de nuestros usuarios.

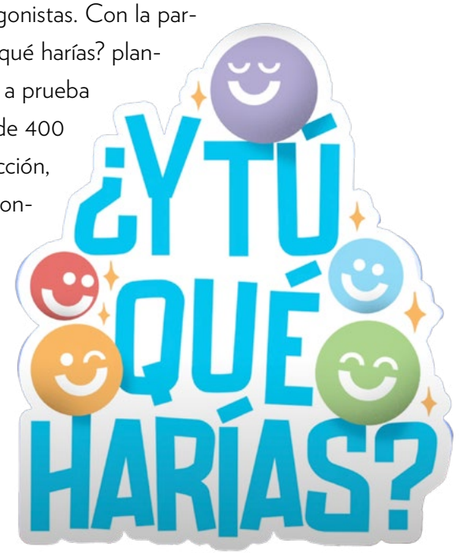
Nuestra marca como habilitador de crecimiento y conexión con nuevas generaciones

En 2024, en Humano Seguros reafirmamos nuestra esencia: ser una marca que habilita el crecimiento del negocio, genera valor real y conecta de forma genuina con las nuevas generaciones. Lo hicimos a través de iniciativas innovadoras y campañas que hablan directamente al corazón de las personas, reafirmando nuestro compromiso de cuidar el bienestar en cada etapa de la vida.

¿Y tú qué harías?

Lanzamos el primer juego + podcast de Humano Seguros, un espacio donde la conversación y la reflexión se convierten en protagonistas. Con la participación de un grupo de invitados rotativos, ¿Y tú qué harías? plantea dilemas basados en situaciones reales, poniendo a prueba el lado más humano de cada participante. A través de 400 cartas de preguntas y 25 cartas de cambio de interacción, exploramos decisiones difíciles de la vida cotidiana, concluyendo cada episodio con nuestra propuesta de Solución Segura.

Esta plataforma nos permitió generar contenido de valor y fortalecer nuestra conexión emocional con nuevas audiencias, fomentando conversaciones que transforman.



Copa Intercolegial de Fútbol Humano Seguros

En el 2023 lanzamos la primera edición de nuestra Copa de Fútbol, como iniciativa de inclusión y bienestar para niños de 10 a 12 años, abarcando más de 20 colegios en Santo Domingo, Zona Norte y Zona Este. Impactamos directamente a más de 600 jugadores y sus familias, promoviendo los valores de trabajo en equipo, perseverancia y respeto.

Campaña institucional: Una sonrisa es todo lo que necesitas para sentirte seguro

En el 2024, lanzamos una campaña institucional con el objetivo de fortalecer nuestro posicionamiento como habilitador de crecimiento, referente de valor y vital activo en la vida de las personas.

Con un tono único y cercano, conectamos con la emoción y resaltamos la esencia de nuestra marca de estar presentes en cada momento importante, acompañando a nuestros asegurados con soluciones simples, humanas y accesibles.

La fuerza de ventas, **nuestra principal fortaleza**

La fuerza de ventas de Humano Seguros representa el corazón dinámico y el motor impulsor de nuestra empresa. Con su dedicación, profesionalismo y enfoque en el servicio al cliente, nuestros agentes continúan redefiniendo los estándares de excelencia en el sector asegurador, fortaleciendo así nuestra posición como líderes en el mercado dominicano y más allá.

Composición de nuestra fuerza de ventas

1,366 Agentes
771 Corredores
69 Ejecutivos de Negocios

Hitos destacados de nuestro equipo comercial en 2024

A lo largo del año 2024, hemos llevado a cabo iniciativas y eventos clave que fortalecen nuestra fuerza de ventas y reafirman nuestro compromiso con la innovación, el desarrollo profesional y la excelencia en el servicio.

Celebramos con entusiasmo la tradicional Jornada de Ventas con nuestros intermediarios, en un encuentro de aprendizaje y reconocimiento. En esta edición, el experto internacional Gabriel Vallejo nos brindó la conferencia Conectividad: creando experiencias memorables y de valor. Además, premiamos a nuestros corredores y agentes destacados.

En marzo, nuestra área comercial fue galardonada como Área Comercial del Año - Salud Local en los Premios a la Excelencia de la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSE). Al final del año, en noviembre, en la Premiación a la Excelencia de esta Asociación en la zona norte, nuestra oficina regional fue la aseguradora más galardonada de la noche con cinco premios, destacando el liderazgo y excelencia de nuestro equipo.

Detrás de cada persona hay una historia, y **nuestra fuerza de ventas la escucha con el corazón**, entregando acompañamiento genuino en momentos que realmente importan.

Son sembradores de confianza que con cada conversación abren puertas a futuros más seguros, reafirmando que asegurar es también cuidar, acompañar y creer en lo posible.

ventas

En junio de 2024 realizamos el evento Global Health Talks en Santo Domingo y la Zona Norte, donde presentamos las novedades de nuestros planes de salud internacional Global Health.

Este espacio permitió a nuestros más de 1,000 intermediarios conocer estrategias innovadoras para continuar brindando protección integral y acompañamiento personalizado a nuestros asegurados.

En el evento Impulsa, celebrado en julio de 2024, compartimos las últimas novedades corporativas con nuestros corredores. Ese mes también dimos inicio al concurso Grand Prix 2024, una iniciativa para premiar la excelencia y el compromiso de nuestra fuerza de ventas en el logro de las metas empresariales.

Los ganadores del concurso fueron premiados en el marco de una celebración temática de vaqueros, reconociendo su excelencia, compromiso y esfuerzo en el cumplimiento de sus metas.

En adición, nuestro vicepresidente ejecutivo-gerente general, José Zapata, fue nombrado en agosto primer vicepresidente del Consejo Directivo de la Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores (CADOAR), un reconocimiento que destaca su trayectoria y compromiso con la industria aseguradora.

2024

fue un año de consolidación y crecimiento para nuestra fuerza de ventas.

En 2024 también, hemos fortalecido las herramientas de comercialización, desplegando un nuevo cotizador integral de salud local e internacional, cocreado con los intermediarios, con un diseño ágil y flexible.

Celebramos en noviembre las jornadas Suma e Impulsa, donde compartimos con nuestra fuerza de ventas las novedades que Humano Seguros tiene para continuar creciendo juntos, y cerramos el año con la participación en la novena edición de los Premios a la Excelencia de la ADOCOSE 2024, en donde obtuvimos cuatro prestigiosos galardones:

- **Área Comercial del Año** Salud Local
- **Área Comercial del Año** Salud Internacional
- **Aseguradora del Año** Salud Local
- **Premio Mención Especial a la Innovación**

ARS **Primera**

ARS Primera

ARS PRIMERA
Una historia de compromiso con la salud

Somos la Administradora de Riesgos de Salud (ARS) de Grupo Humano, fundada en 2001 a raíz de la promulgación de la Ley 87-01, que dio origen al Sistema Dominicano de la Seguridad Social. Desde nuestros inicios fuimos pioneros como una de las primeras ARS acreditadas en el país.

Iniciamos operaciones formales en 2002 bajo el nombre de Administradora de Riesgos de Salud Humano, S. A. (ARS Humano), asumiendo la cartera de salud de nuestra casa matriz. Gracias a un crecimiento sostenido, pasamos de 144 mil a 230 mil afiliados en tan solo dos años. En 2004, fuimos acreditados de manera definitiva por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

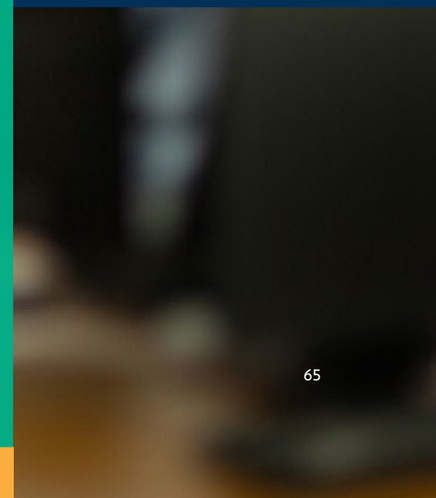
La implementación del Régimen Contributivo en 2007 marcó un punto de inflexión. Reorientamos nuestro modelo de negocio y, en 2008, nos integramos con éxito al sistema de libre elección que otorgó a los afiliados la libertad de elegir la ARS de su preferencia.

Con la creación de Grupo Humano en 2016, nuestras operaciones se consolidaron bajo el nombre Primera ARS de Humano, ya con más de un millón de afiliados al Seguro Familiar de Salud. Esta decisión nos posicionó como la única ARS del país enfocada exclusivamente en el plan básico del sistema de seguridad social, lo que se traduce en mayor eficiencia y calidad en la atención.

En 2022, adoptamos nuestra identidad actual: Administradora de Riesgos de Salud Primera (ARS Primera), reforzando nuestro propósito estratégico de servir con excelencia a los afiliados del Sistema Dominicano de Seguridad Social, bajo los principios de transparencia, gobernanza y enfoque humano.

Más de 1.1 millones de afiliados han confiado su salud a nuestra empresa lo que nos consolida como la ARS privada líder en la República Dominicana, con una participación de mercado del 43.0% en el sector privado.

A nivel nacional, incluyendo a la administradora estatal, ocupamos el segundo lugar en el sistema, con una participación del 24.2% del total de afiliados.



La gobernanza

El Consejo de Administración de ARS Primera está encabezado por Eduardo A. Cruz como presidente, e integrado por Gabriel Roig Alfaro, vicepresidente; Alberto Y. Cruz, secretario; y Jaime E. Caycedo, vocal. El Dr. Caycedo, a su vez, se desempeña como vicepresidente ejecutivo y gerente general, liderando el Staff Ejecutivo de la ARS, conformado por una vicepresidencia y cinco direcciones estratégicas.

Marco ético y normativo: transparencia en cada acción

ARS Primera opera bajo un estricto marco regulatorio y ético, alineada a los principios de buen gobierno de Grupo Humano. Administramos el Plan de Servicios de Salud (PDSS/PBS) y respondemos a los entes reguladores del sistema: el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).

Coordinamos de forma rigurosa la red de Prestadores de Servicios de Salud (PSS), y nuestras operaciones son sometidas a múltiples auditorías externas y regulatorias, incluyendo las realizadas por la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), garantizando una gestión ética, responsable y con altos estándares de control.

Liderazgo en innovación y sostenibilidad para un crecimiento responsable

Nuestra estrategia está alineada con los objetivos de Grupo Humano para impulsar un crecimiento sostenible basado en la tecnología, la equidad en el acceso y la prevención en salud.

Implementamos soluciones digitales inteligentes para mejorar la atención al afiliado, fortalecer la eficiencia operativa y contribuir al desarrollo sostenible del sector.

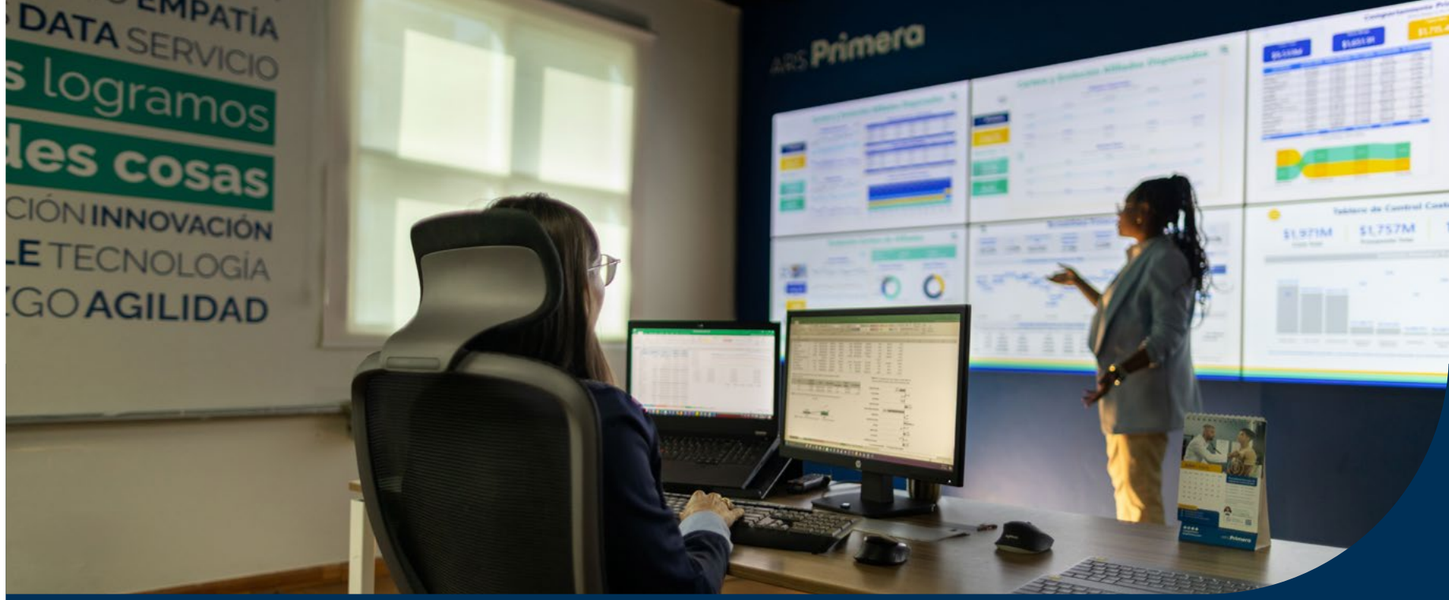
Algunas innovaciones clave son las siguientes:

Torre de Control, sistema de monitoreo inteligente y automatizado para el escalamiento de casos en tiempo real y reducción significativa de los plazos de respuesta.

90% de los tableros especializados en la detección inmediata y preventiva de anomalías han sido automatizados para los cinco principales tipos de cobertura, en los servicios ambulatorio y hospitalización.

Motor tarifario, que permite la reducción del tiempo de procesamiento de tarifas de 20 días a solo 8 minutos, reduciendo errores operativos y promoviendo la transparencia.

Herramientas avanzadas en Azure DevOps que garantizan mayor seguridad, trazabilidad y gobernabilidad en procesos.



Perfil de afiliados

1,156,350 total

584,709 femeninas

571,641 masculinos

505,025 titulares

652,325 dependientes

Contamos con una red diversificada de Prestadores de Servicios de Salud

que atiende a las necesidades de nuestros afiliados, compuesta por 2,952 médicos y 546 PSS institucionales en Zona Norte; 3,802 médicos y 1,274 PSS institucionales en el Distrito Nacional, Zona Sur y Zona Este, garantizando el acceso a los servicios de salud en todo el país.

Estrategia de salud: **bienestar desde la prevención**

Con nuestra estrategia Primera en Salud, promovemos programas de gestión del riesgo general y específico enfocados en el núcleo familiar y alineados al Plan Básico de Salud. Nuestra visión prioriza la prevención y detección temprana de enfermedades crónicas no transmisibles.

Enfoques clave:

- **Promoción de hábitos saludables**
- **Prevención en población sana**
- **Detección temprana de enfermedades**
- **Intervención oportuna**

Uno de nuestros más destacados logros es la Academia del Cuidado, que pone a disposición de toda la población, sin distinción de afiliación en la ARS, actividades en formatos virtual y presencial que promueven el autocuidado y los hábitos saludables, con el apoyo de la red de prestadores de servicios de salud.

Resultados trascendentes que fortalecen la experiencia y el valor de nuestra ARS:

3,900
actividades realizadas en el período 2020 - 2024

66,290
afiliados impactados con programas de riesgos generales

97.3%
de satisfacción en los afiliados

1,519
afiliadas fueron impactadas con Ponte de Primera, la campaña de detección de cáncer de mama.

Programas de salud y acompañamiento

Son muy valorados nuestros programas de gestión del riesgo, que promueven la salud y previenen el avance de enfermedades. Entre ellos destacan:

- **CardioProtección, para prevención y control de enfermedades cardiovasculares.**
- **Diabetes en Control, para el manejo integral, control de riesgos y educación en autocuidado.**
- **Misión Padres, un apoyo integral a la maternidad y la primera infancia, con más de 22,000 participantes y 98% de satisfacción.**

Innovación en gestión de casos: un modelo regional

En el 2024, implementamos una plataforma innovadora para los programas de gestión del riesgo a fin de identificar afiliados de alto perfil clínico, lo que nos permitió optimizar la calidad de la atención, reducir costos administrativos en US$200,000 y fortalecer la eficiencia operativa de los prestadores.

Los innovadores programas de gestión de casos, Siempre Juntos y Viviendo, que se implementan desde el año 2022, incluyen cuidados avanzados y son considerados como modelos en el sector.

Siempre Juntos (cuidados paliativos)

- **Certificación NewPalex, que nos posiciona como líderes regionales.**
- **Reducción de hospitalizaciones en 46.6%**
- **Ahorros de más de RD$100 millones**
- **Índice de satisfacción del 100%**
- **+1,070 afiliados impactados, con 97.9% de satisfacción en cuidadores y pacientes**

Viviendo (condiciones crónicas complejas)

- **Modelo NewCare de atención continua y multidisciplinaria**
- **+440 afiliados atendidos en 2024**
- **Pioneros en el país en manejo de condiciones de alta complejidad**

Siempre Juntos

+ 1,070

afiliados impactados

Viviendo

+ 440

afiliados atendidos en 2024

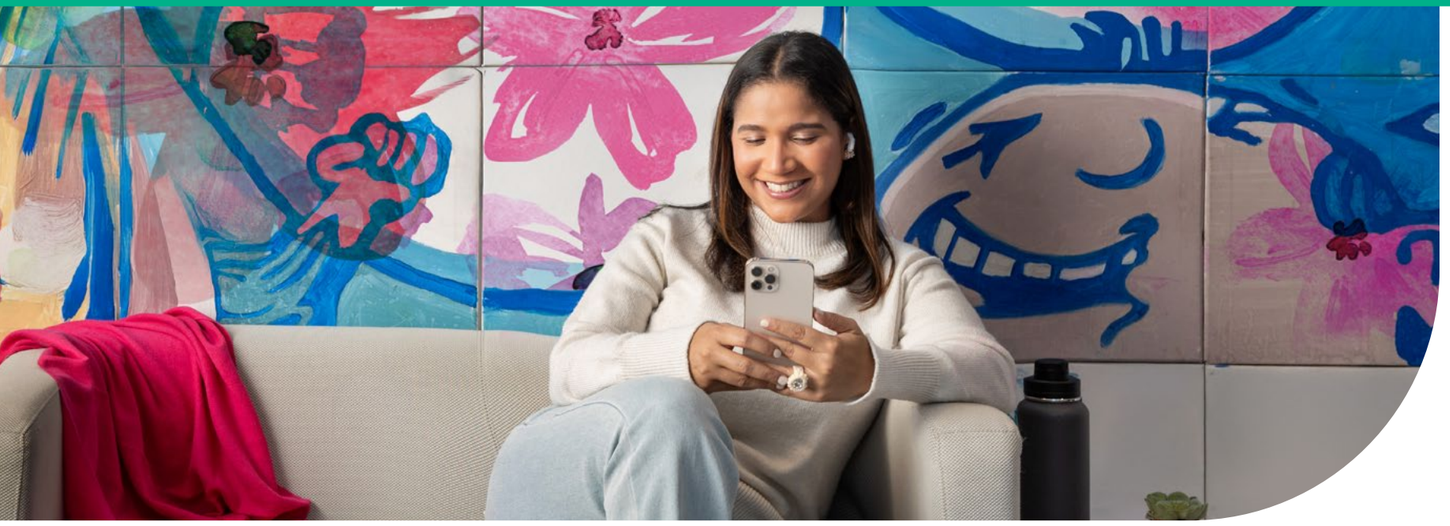
Tecnología para el bienestar: el caso de Pili

En su compromiso por facilitar el acceso a servicios de salud de forma ágil, segura y sin desplazamientos, ARS Primera lanzó en 2022 a Pili, su asistente virtual impulsada por tecnologías como machine learning, procesamiento de lenguaje natural y reconocimiento de texto en imágenes. Esta herramienta se ha consolidado como un referente en el sector al integrar funcionalidades pioneras como la consulta médica virtual, autorizaciones en línea y descarga de carné digital, siendo la primera ARS en ofrecer estos servicios mediante un chatbot.

Más allá de su avanzada tecnología, Pili responde a una estrategia centrada en el usuario, desarrollada bajo metodologías como Design Thinking, que permite transformar cada punto de contacto en una oportunidad para innovar.

Desde su lanzamiento, ha gestionado más de 550,000 transacciones, con un 78% de resoluciones automáticas y un crecimiento sostenido en su adopción: en 2024 alcanzó un promedio mensual de 12,502 usuarios únicos, un 41% más que el año anterior. Estos resultados reflejan la efectividad de una transformación digital centrada en las personas.

Cada canal digital es un puente que nos acerca al corazón de las personas, cuidando su salud y bienestar integral.



Crecimiento sostenible centrado en el Prestador de Servicios de Salud (PSS)

En ARS Primera avanzamos con una visión de sostenibilidad e innovación que coloca al Prestador de Servicios de Salud (PSS) en el centro de nuestra estrategia. Desde 2020, hemos impulsado una transformación digital con prácticas sostenibles que optimizan el uso de recursos y reducen significativamente nuestro impacto ambiental.

Nuestro liderazgo en el sector radica en un enfoque constante en la eficiencia, la automatización y la mejora continua, sumado al compromiso con la sostenibilidad como eje transversal en cada proceso.

Transformación digital con impacto

La digitalización nos ha permitido consolidar una cultura de innovación que se traduce en resultados tangibles:

- **Eliminación del papel en múltiples procesos (paperless).**
- **Desarrollo de canales digitales alternativos que reducen la dependencia de oficinas físicas y atención asistida.**
- **Mejora en la gestión de recursos, costos operativos y tiempos de respuesta para los PSS.**

Diseño de experiencia y desarrollo de canales digitales

En 2022 creamos el Departamento de Diseño de Experiencia y Desarrollo de Canales Digitales del PSS, con el objetivo de ofrecer una experiencia diferenciadora y resolver con agilidad las principales necesidades de nuestros prestadores.

Gracias a herramientas como Voz del Prestador, hemos profundizado el entendimiento de sus expectativas y optimizado protocolos de atención con un enfoque personalizado y empático, lo que ha fortalecido el vínculo y la confianza mutua.

La adopción de modelos de gestión modernos y de canales digitales ha elevado, además, la calidad de atención a nuestros afiliados, al facilitar la labor de los prestadores.

Estrategia de conexión emocional: experiencias que generan valor

Conscientes de que la experiencia emocional impacta directamente la lealtad y satisfacción, desarrollamos una Estrategia de conexión emocional que define los pilares afectivos de nuestra marca y mide la calidad de la relación con los prestadores.

- **Más del 50% de nuestros prestadores participaron en interacciones clave de conexión emocional.**
- **Celebramos el Día de la Experiencia con la campaña juntos creamos experiencia, reconociendo a colaboradores y reforzando una cultura centrada en el cliente.**

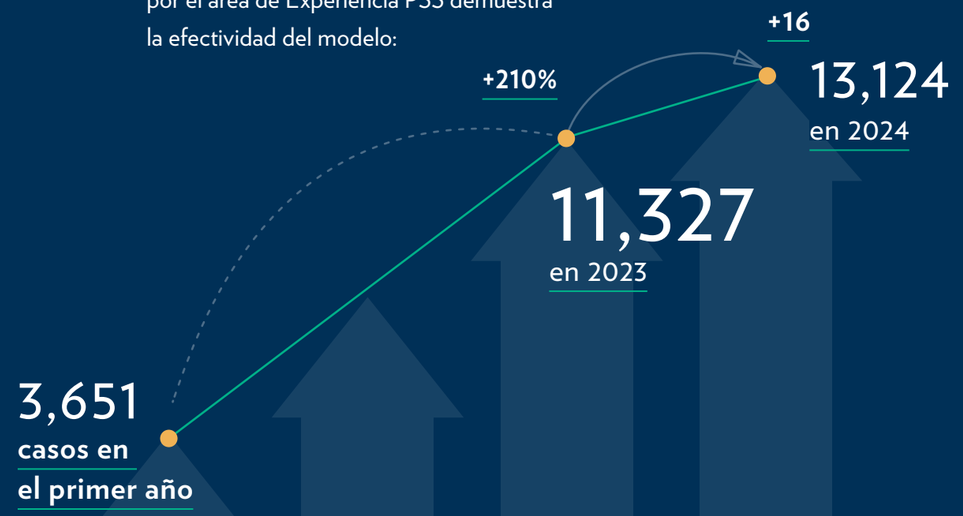
Como resultado, en 2024 alcanzamos:

- **Un índice de satisfacción de 88.9%**
- **Net Promoter Score (NPS) de 67 puntos**
- **En resolución de quejas, un 85% de los incidentes fueron resueltos**

Este aumento en la participación se ha acompañado de una mejora sustancial en la capacidad de respuesta: la mayoría de los casos se resuelven en el primer contacto, sin necesidad de escalamiento.

Desde 2023, los canales de autoservicio FONO Salud y Web Salud permiten a los prestadores gestionar sus transacciones por la empresa correspondiente, garantizando una segmentación clara y mayor eficiencia en los procesos de reclamos.

El crecimiento en los casos gestionados por el área de Experiencia PSS demuestra la efectividad del modelo:



Transformación digital sostenible: eficiencia, impacto y valor

Digitalización en el área médica. En 2023 dimos un paso decisivo hacia un modelo de gestión médica más eficiente y sostenible, con la implementación de dos iniciativas clave que transformaron nuestros procesos de auditoría:

- **Paperfree en Auditoría Documental**
- **Plataforma Automatizada de Auditoría de Concurrencia (PAAC)**

Estas soluciones permitieron mejorar la eficiencia y seguridad en la revisión de reclamos, con impactos medibles:

- **100% de eliminación del uso de papel en la auditoría documental.**
- **92% de digitalización en auditoría de concurrencia.**
- **479,380 reclamos procesados digitalmente.**
- **1,283,946 transacciones libres de papel en el área, reduciendo residuos y costos.**

Resultados destacados:

- **98% de reducción en el consumo de papel.**
- **70% menos en costos de materiales gastables.**
- **96% de digitalización y trazabilidad en los procesos de auditoría médica.**

Este avance fue posible gracias a una estrategia colaborativa con Prestadores de Servicios de Salud (PSS) no médicos, incluyendo:

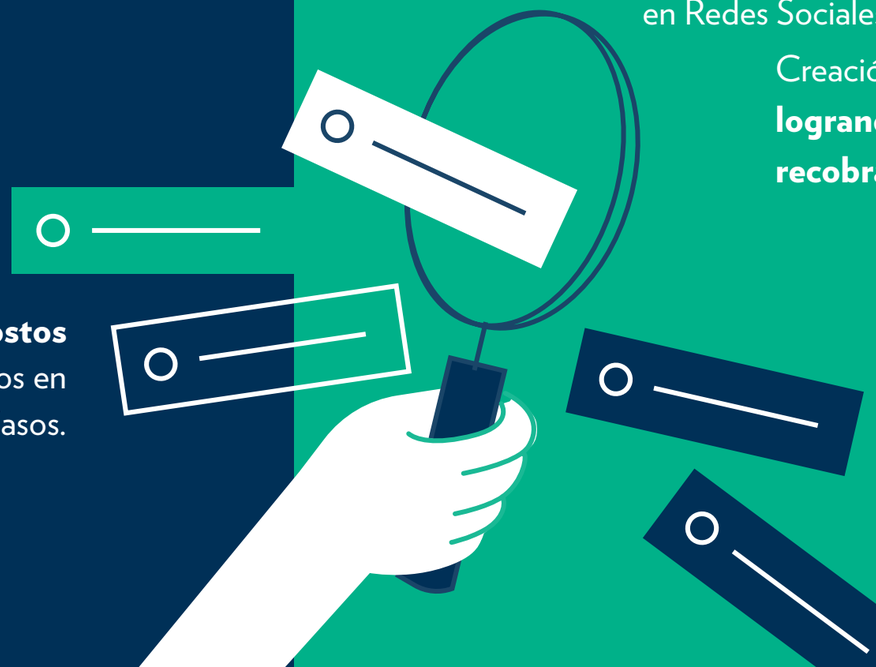
- **Presentaciones sobre funcionalidades y beneficios de la nueva plataforma.**
- **Más de 90 acuerdos de implementación firmados.**
- **Acompañamiento personalizado durante la fase piloto, garantizando una migración fluida y exitosa.**

Impactos de la transformación digital en auditoría

- **Conciliaciones más ágiles con prestadores, gracias a la digitalización.**
- **Migración automática de datos en visitas de seguimiento.**
- **Se registró un incremento significativo en el número de prestadores de servicios de salud que adoptaron la Plataforma Automatizada de Auditoría de Concurrencia (PAAC), con resultados medibles anuales.**

Incrementamos los costos evitados en un 67%
en el proceso de Auditoría Especializada (AES)

Incrementamos los costos evitados en un 40%, con ahorros en Administración de Casos.



Incrementamos en un 52%
los casos escalados al Spool del área médica.

Logramos expandir el proceso de validación de Hoja Quirúrgica, incrementando los costos evitados en un 36%.

Implementamos la Auditoría Remota en Prestadores con mayor incidencia de objeciones.
Con esta iniciativa hemos alcanzado un aumento de glosa de un 13.86%.

Logramos un incremento del 85% en la cantidad de casos identificados asociados a riesgos laboral.
Desplegamos la campaña sobre Riesgos Laborales, enfocada en enfermedades ocupacionales, logrando el mayor Engagement en Redes Sociales.

Creación del Spool de solicitudes de físicos RL, **logrando un incremento de 11% en el monto recobrado al IDOPPRIL.**

Establecimos un proceso de monitoreo de calidad en auditoría médica, alcanzando un 94% de eficiencia en el control de costos.

Web Salud: automatización, interoperabilidad y mejores experiencias

En febrero de 2024 iniciamos la automatización del cierre de cuentas clínicas a través de la plataforma Web Salud, permitiendo una gestión más eficiente y transparente desde la pre-certificación o ingreso clínico hasta el alta médica.

El proyecto incluye:

- **Guías y manuales de usuario.**
- **Plan de comunicación interna y externa.**
- **Programa de capacitaciones.**
- **Ajustes técnicos y pilotos en prestadores seleccionados.**

Beneficios esperados:

- **Mayor interoperabilidad entre sistemas.**
- **Disminución de estancias médicas innecesarias.**
- **Reducción de esperas para los PSS.**
- **Mejora en la satisfacción del afiliado.**
- **Menor frecuencia de cobros directos.**
- **Fortalecimiento de las relaciones institucionales con prestadores.**
- **Optimización de decisiones con modelos inteligentes basados**

Autorizaciones de alto costo: eficiencia sin desplazamientos

En abril de 2024, implementamos un proyecto para la gestión digital de autorizaciones de alto costo (diálisis, quimioterapias, radioterapias) a través de Web Salud, eliminando la necesidad de acudir a canales presenciales.

- **5,405 autorizaciones digitales en 2024.**
- **Promedio mensual: 600.5 autorizaciones gestionadas sin intervención asistida.**
- **Mejora en la experiencia del afiliado y reducción significativa en tiempos de espera.**

Sostenibilidad financiera y alianzas estratégicas

Gracias a acuerdos con PSS, en 2024 logramos evitar costos por más de RD$81 millones, reforzando la sostenibilidad del sistema de salud. Además, fortalecimos nuestra red de servicios con alianzas estratégicas:

- **Siete sociedades médicas**
- **Tres asociaciones de clínicas, laboratorios y centros de diagnóstico**

Estas colaboraciones permiten crear sinergias que optimizan la calidad, cobertura y eficiencia del servicio ofrecido a nuestros afiliados.

Educación y acción: bienestar que se construye

Desde octubre de 2022, contamos con una plataforma virtual de E-Learning, exclusiva para prestadores de servicios de salud. Esta iniciativa fomenta el aprendizaje continuo, facilitando la orientación sobre procesos y mejorando la experiencia general.

1,957
prestadores registrados

855
usuarios con tutorías personalizadas

97%
de nivel de satisfacción

Equipo

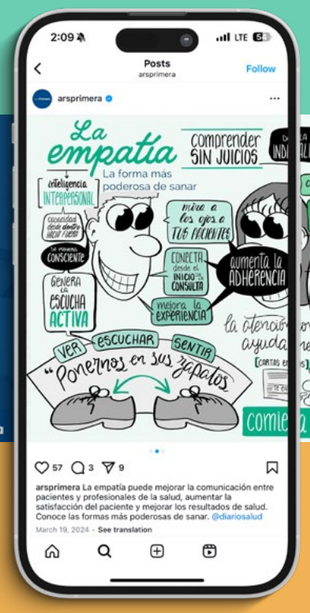
Cuidar la salud de las personas es una labor que se construye en equipo. En ARS Primera, trabajamos junto a una red de prestadores comprometidos con la excelencia, la ética y el trato humano. Gracias a esta sinergia, cada atención médica se convierte en una oportunidad para marcar la diferencia, ofrecer respuestas oportunas y mejorar vidas. Celebramos los logros compartidos, los avances tecnológicos integrados a los servicios y la calidad que nos permite garantizar acceso, bienestar y confianza a quienes nos eligen.

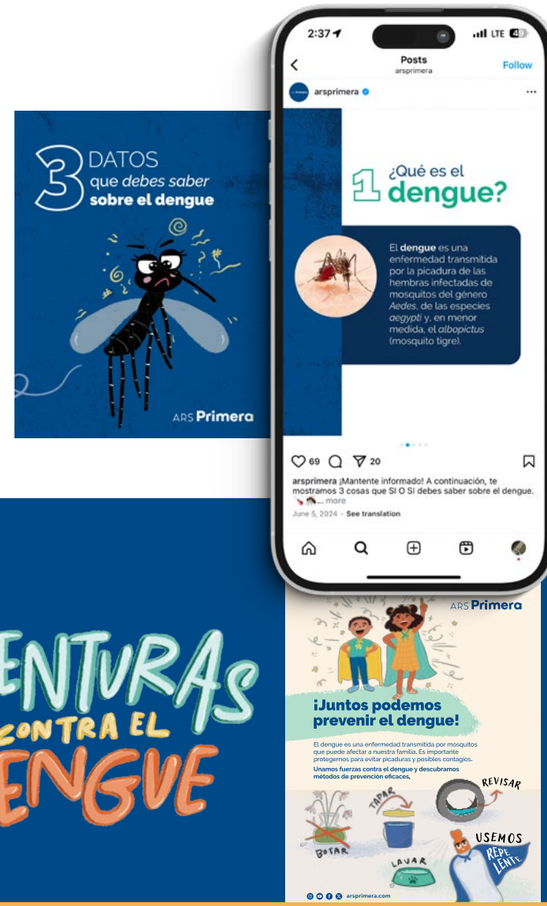
Promovemos servicios de salud donde la calidez y la excelencia se encuentran, asegurando que cada experiencia médica sea digna, cercana y centrada en el bienestar real de las personas.

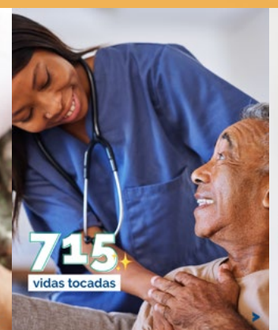
Comunicación que transforma

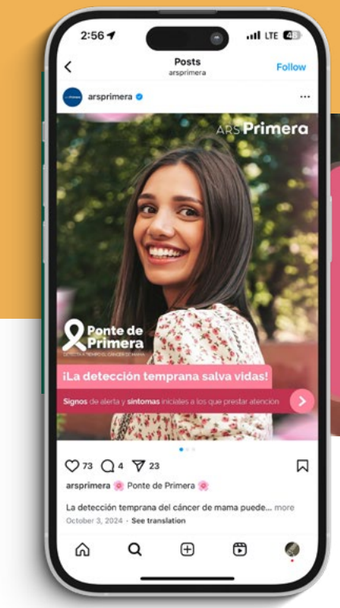
En ARS Primera, la comunicación es un pilar estratégico que fortalece nuestra cultura de sostenibilidad y compromiso con el bienestar. Por ello, nuestras campañas combinan innovación, educación y compromiso social, promoviendo el autocuidado y una cultura preventiva.

Campañas más relevantes del 2024





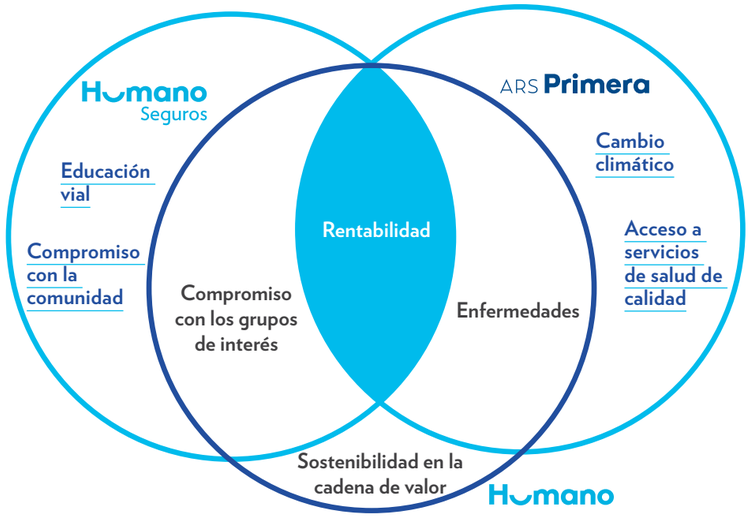




Humano
Sostenible

Sostenibles

Grupo Humano
Impactando en la comunidad



En Grupo Humano reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, entendido como una forma de gestionar el presente con responsabilidad, para construir un futuro más justo, saludable y próspero para todos.

Nuestra estrategia se fundamenta en generar valor compartido a través de iniciativas que impactan positivamente a las personas, las comunidades y el medio ambiente, integrando la rentabilidad como un eje transversal de nuestras operaciones.

Nuestra Visión de sostenibilidad

Impulsamos el bienestar integral y la sostenibilidad a largo plazo de nuestros públicos clave mediante prácticas responsables que fortalecen la equidad, promueven la inclusión y responden de manera efectiva a los desafíos sociales, sanitarios y ambientales de nuestro entorno.

Ejes estratégicos y objetivos

Nuestra estrategia de sostenibilidad se articula en torno a tres pilares fundamentales:

1. Sostenibilidad en la cadena de valor. Buscamos integrar criterios sociales, ambientales y éticos en nuestras operaciones, fortaleciendo el liderazgo interno, la cultura organizacional y el desarrollo del talento, a través de:

- **Programas de inclusión y sensibilización sobre diversidad funcional**
- **Políticas de primer empleo y formación continua**
- **Capacitación virtual y desarrollo a través del Lab de Innovación**
- **Digitalización y desmaterialización de procesos**

2. Compromisos con los grupos de interés. Fortalecemos la relación con nuestros colaboradores, clientes, prestadores, comunidades y aliados estratégicos a través de iniciativas de bienestar, participación y solidaridad, como las siguientes:

- **Programas Humano en Equilibrio y Hábitos Saludables**
- **Salas de lactancia y bienestar laboral**
- **Voluntariado Humano de Corazón y campañas de donación**
- **Plataforma e-learning para prestadores de servicios de salud**
- **Programa de becas, alianzas con academia y ONGs**
- **Recursos movilizados por Madres Solidarias**
- **Actividades comunitarias y educativas con alto impacto social**

3. Gestión de riesgos de salud. Trabajamos por la prevención y la atención oportuna de enfermedades mediante programas que reducen la carga de enfermedad, en especial en poblaciones vulnerables.

- **Programas de salud materno-infantil y enfermedades crónicas**
- **Campañas educativas, alianzas interinstitucionales y la Torre de Control**
- **Iniciativas innovadoras como el programa de crónicos Viviendo**

Humano Seguros:
crecimiento responsable y compromiso comunitario

Desde Humano Seguros, nuestra estrategia de sostenibilidad está orientada a promover un crecimiento rentable y responsable que fortalezca el vínculo con la comunidad, impulse el bienestar social y fomente una cultura vial segura.

Ejes de acción destacados:

Educación vial

- **Plataforma Bien Vial de campañas educativas en medios digitales para fomentar hábitos seguros en las vías.**

Compromisos con la comunidad

- **Programa Miércoles de Bienestar**
- **Donación de Sonrisas del programa de beneficios Humano Sonrisas a fundaciones aliadas**
- **Becas en alianza con el ITLA para jóvenes meritorios.**

Relaciones con grupos de interés:

Compartimos con Grupo Humano programas como Humano en Equilibrio, Habilitación de Salas de Lactancia, la plataforma de E-learning para PSS, y alianzas con academia y ONGs.

ARS Primera:
salud preventiva y gestión ambiental

Para ARS Primera, sostenibilidad significa garantizar el acceso equitativo a servicios de salud de calidad mientras adoptamos prácticas responsables que mitiguen el impacto ambiental y fortalezcan el tejido social.

Ejes de acción destacados:

Acceso a servicios de salud de calidad

- **Programa Viviendo para personas con condiciones crónicas complejas**
- **Siempre Juntos, cuidados paliativos**
- **Plataforma de orientación y promoción de salud: Primera en Salud**

Cambio climático

- **Programa de Viveros Comunitarios Valdesia**
- **Políticas internas para reducción de papel y uso eficiente de energía**
- **Desmaterialización de procesos administrativos**

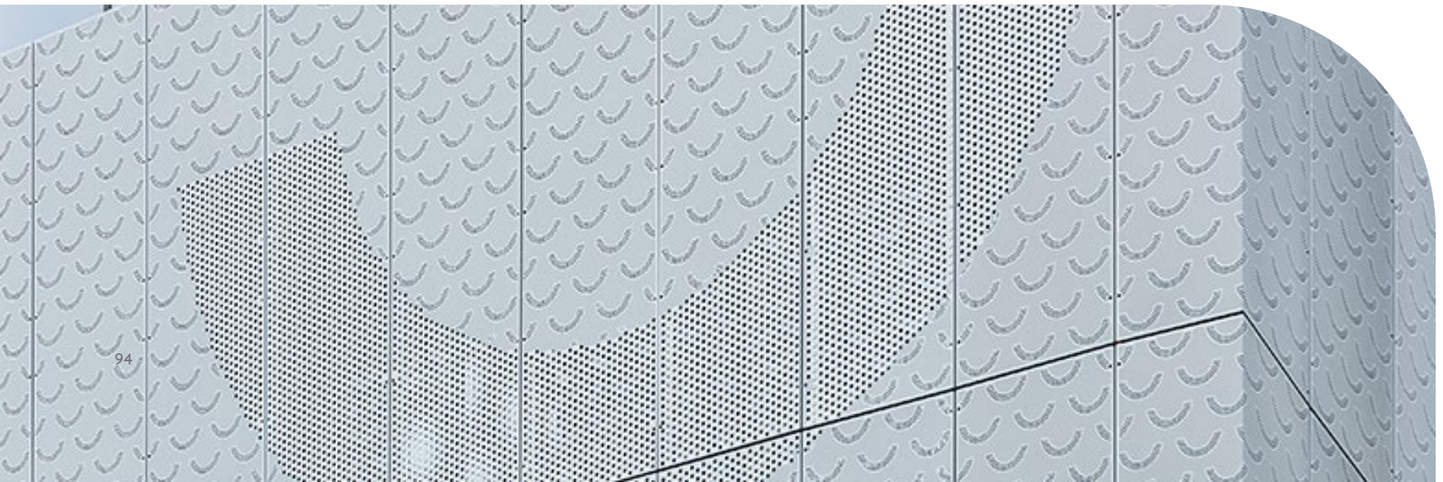
Gestión de riesgos de salud

- **Fortalecimiento de programas materno-infantiles**
- **Educación y alianzas para prevenir enfermedades crónicas**
- **Sistema de monitoreo inteligente: Torre de Control**

Rentabilidad con propósito

En Grupo Humano, sostenibilidad y rentabilidad no son caminos separados. Nuestro enfoque busca lograr resultados económicos sólidos que financien el impacto social y ambiental que deseamos. El éxito empresarial, cuando es sostenible, genera un círculo virtuoso que mejora la vida de las personas, dinamiza la economía local y protege el entorno.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad va más allá del presente: es una promesa activa con las generaciones futuras. Cada acción que emprendemos desde Grupo Humano, Humano Seguros y ARS Primera refleja la convicción de que solo colaborando con propósito podemos construir un futuro más saludable, equitativo y resiliente. Porque cuando actuamos con conciencia, responsabilidad y visión compartida, estamos asegurando juntos el mañana.



Humano de Corazón
por niños sanos y felices

Humano de corazón

Solidaridad que transforma vidas

Humano de Corazón es nuestro principal programa social, creado en 2007 como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa. Su misión es apoyar incondicionalmente la recuperación de niños y niñas de escasos recursos que enfrentan enfermedades de alto costo y complejidad (catastróficas) o condiciones de vida permanentes.

Desde sus inicios, hemos forjado sólidas alianzas con organizaciones sin fines de lucro con objetivos afines, logrando beneficiar directamente a más de 10,000 niños y niñas mediante una inversión social acumulada superior a los RD$100 millones, al cierre de 2024.

Un componente esencial del programa es el Voluntariado Corporativo Humano de Corazón, en el que participan más de 250 colaboradores de nuestras empresas.

Este grupo multidisciplinario, formado y capacitado, brinda apoyo médico, emocional y recreativo a niños atendidos por nuestras ocho fundaciones aliadas:

- **Heart Care Dominicana | Atención a niños con cardiopatías congénitas.**
- **Fundación St. Jude | Apoyo a niños con cáncer.**
- **Nido para Ángeles | Mejora de la calidad de vida de niños con parálisis cerebral.**
- **Aprendiendo a Vivir | Educación para niños y jóvenes con diabetes.**
- **Nuestros Pequeños Hermanos | Escuela hogar para niños huérfanos o en situación de vulnerabiidad.**
- **Luz y Esperanza por el Autismo | Apoyo a niños con autismo y sus familias.**
- **Amigos por el Síndrome de Down | Apoyo especializado a personas con esta condición.**
- **World Vision Dominicana | Protección integral de la niñez y adolescencia.**

Colección Madres Solidarias: Madres ayudando a madres

Desde 2016, en el marco de nuestro programa Humano de Corazón, desarrollamos la iniciativa Madres Solidarias, con el propósito de sensibilizar a la población sobre la labor de nuestras fundaciones aliadas y rrecaudar fondos en apoyo a sus causas.

Cada mes de mayo presentamos una colección exclusiva de joyas inspiradas en estas fundaciones. El 100% de las recaudaciones se destina directamente a ellas, en un gesto de transparencia y compromiso.

En 2024 celebramos la 7ª edición bajo el lema: Nos mueve el amor, nos une el deseo de ayudar. Inspirada en el concepto Peas in a Pod —símbolo de unidad en torno a un propósito común—, esta edición incluyó 1,680 piezas hechas a mano en oro laminado importado de Brasil, y logró una recaudación récord de RD$2,060,000, que fue distribuida equitativamente entre las ocho fundaciones.

Humano de Corazón en cifras al 2024

8 fundaciones aliadas

+ 250 voluntarios

+10,000 niños impactados directamente

+ RD$11.3 millones recaudados a través de Madres Solidarias

RD$100 millones de inversión social acumulada.

Principales acciones en 2024

Más de 1,400 beneficiarios directos

El 2024 fue un año de gran dinamismo y colaboración estratégica.

Abril
2DO YOUTH READY JUNTO A WORLD VISION

35 jóvenes de Miches participaron en un programa de emprendimiento y capacitación laboral. Siete proyectos recibieron capital semilla de RD$25,000 cada uno.

Julio
ÁRBOL DE LA ESPERANZA (ÁGORA MALL)

Participamos en la décima edición, respaldando fundaciones que promueven la salud y el bienestar infantil.

Diciembre
AGUINALDO NAVIDEÑO

Entrega de juguetes a 216 niños y niñas de nuestras fundaciones aliadas, cerrando el año con esperanza y alegría compartida.

Enero
ALIANZA CON INTEC

Estudiantes de la asignatura Diseño para la Experiencia del Usuario colaboraron en el desarrollo conceptual de la próxima Colección Madres Solidarias 2025, participando en sesiones de ideación, prototipado y presentación final.

Junio
#GANÉMOSLE 2024 (APRENDIENDO A VIVIR)

Apoyo al evento en formato de feria familiar y caminata a favor de personas con diabetes.

Septiembre
3ER OPERATIVO MÉDICO (FUNDACIÓN PEDRO MARTÍNEZ)

Realizado en Manoguayabo con la participación de 82 voluntarios, beneficiando a 344 niños, con servicios médicos, actividades lúdicas y entrega de medicamentos. Se sumó una donación adicional de fármacos para 300 personas.

Apoyo a otras causas durante el año:

- Casa San Marcos (Nuestros Pequeños Hermanos): atención integral a niños con discapacidades.
- Seguro de viaje a 8 niñas de la Escuela Movimiento Centro para competencia de baile en EE. UU.
- Donación de 6 pintas de sangre para cirugías infantiles (Heart Care – Corazones Unidos).
- IV Seminario sobre Parálisis Cerebral (Nido para Ángeles).
- Jornada de nutrición para 41 beneficiarios (Nido para Ángeles).
- Taller de autoestima para 17 adolescentes con diabetes (Aprendiendo a Vivir)

Estados financieros

Con pasión y visión, impulsamos un futuro innovador y humano, donde cada acción transforma vidas y fortalece nuestra comunidad.

Estados financieros

Humano Seguros

Estados de situación

Humano Seguros

31 de diciembre de 2024 y 2023

Valores expresados en millones de pesos dominicanos (RD$)

	2024	2023
Activos		
Inversión de las reservas:		
Bienes inmuebles situados en el país	898	1,313
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(6)	(57)
Depósitos a plazos en bancos radicados en el país	1,373	1,075
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	2,654	2,289
Inversión en instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de las bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	215	225
Inversión en monedas extranjeras	1,313	1,219
Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	1,240	866
Total inversión de las reservas	7,687	6,931
Efectivo	215	233
Primas, cuentas y documentos por cobrar	1,533	1,348
Deudores por reaseguros y coaseguros	273	329
Gastos pagados por adelantado	1,025	862
Fondos de garantía y otras inversiones	333	323
Propiedades, equipos y depreciación acumulada, neto	2,147	979
Otros activos, neto	497	696
Total Activos	**13,708**	**11,701**

Estados de situación

31 de diciembre de 2024 y 2023

Valores expresados en millones de pesos dominicanos (RD$)

	2024	2023
Pasivos y patrimonio de los accionistas		
Reservas:		
Reservas matemáticas y para riesgos en curso - seguros de personas	903	761
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos - seguros generales y fianzas	687	606
Reservas específicas	2,702	2,293
Total de las reservas	**4,292**	**3,660**
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	341	342
Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	140	121
Cuentas y documentos por pagar	531	494
Acumulaciones por pagar	1,261	531
Pagos recibidos por adelantado	347	467
Otros pasivos	259	226
Total pasivos	**7,171**	**5,842**
Capital, reservas y ganancias acumuladas		
Capital autorizado	3,000	3,000
Acciones no emitidas	(186)	(186)
Capital pagado	2,814	2,814
Reservas y ganancias acumuladas		
Reserva de previsión	502	321
Beneficios acumulados	3,221	2,724
	3,723	3,045
Total Capital, reservas y ganancias acumuladas	6,537	5,859
Total pasivos y patrimonio de los accionistas	**13,708**	**11,701**

Estados de beneficio y beneficios acumulados

Años terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

Valores expresados en millones de pesos dominicanos (RD$)

	2024	2023
Ingresos		
Primas suscritas	20,760	18,145
Total primas suscritas y aceptadas	20,760	18,145
Intereses sobre inversiones y otros	1,115	867
Total de ingresos	**21,875**	**19,011**
Costos de operaciones		
Costos de los negocios de seguros y reaseguros:		
Costos de reaseguros, neto	945	1,383
Comisiones y otros costos de adquisición	2,954	2,547
Siniestros y otras prestaciones incurridas, neto	11,249	9,949
Aumento de las reservas de seguros	677	875
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	15,826	14,754
Costo del dinero y otros gastos	271	277
Gastos generales y administrativos	3,422	2,471
Total gastos de operaciones	19,519	17,502
Beneficio del periodo antes de impuesto	2,356	1,510
Impuesto sobre la renta	(543)	(204)
Beneficio después de impuesto sobre la renta	**1,813**	**1,305**

Estados financieros

ARS **Primera**

Estados de situación

31 de diciembre de 2024 y 2023

Valores expresados en millones de pesos dominicanos (RD$)

	2024	2023
Activos		
Inversión de las reservas técnicas y participación de los reaseguradores		
Certificados de depósitos y depósitos a plazo fijo con la opción de la redención anticipada en las instituciones del sistema financiero nacional, supervisadas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	1,163	965
Valores emitidos o garantizados por el Estado dominicano	2,053	3,093
Letras, notas de rentas fijas y certificados de inversión, con o sin redención anticipada, emitidos por el Banco Central de la República Dominicana	2,933	1,910
Total de inversión de las reservas técnicas y participación de los reaseguradores	**6,149**	**5,969**
Efectivo en caja y bancos	60	44
Cuentas y documentos por cobrar	253	228
Gastos pagados por adelantado	85	393
Otras inversiones	686	1,083
Propiedad, equipos, mobiliario y depreciación acumulada	23	23
Otros activos	462	424
Total activos	**7,718**	**8,164**
Índice de inversiones permitidas sobre reservas técnicas	**1.28**	**1.20**

Estados de situación

31 de diciembre de 2024 y 2023

Valores expresados en millones de pesos dominicanos (RD$)

	2024	2023
Pasivos		
Reservas técnicas		
Reservas de reclamaciones por prestaciones de servicios liquidadas y pendientes de pago	352	377
Reservas de reclamaciones por prestaciones de servicios pendientes de liquidación	4,171	4,267
Reservas de siniestros ocurridos, pero no reportados (IBNR)	181	233
Anulación y/o reintegro de cheques...	81	83
Total de las reservas técnicas	**4,786**	**4,961**
Obligaciones con los promotores de salud	0	1
Cuentas por pagar	171	65
Documentos por pagar	200	450
Retenciones de impuestos por pagar	37	41
Acumulaciones por pagar	10	10
Provisiones	185	113
Total pasivos	**5,389**	**5,640**
Capital, reservas de capital y beneficios acumulados		
Capital en acciones suscrito y pagado		
Capital autorizado	1,500	1,500
Acciones no emitidas	(300)	(300)
Total suscrito y pagado	**1,200**	**1,200**
Reservas de capital y beneficios acumulados		
Reserva legal según la Ley de Sociedades	120	120
Beneficio del periodo actual	173	406
Beneficios acumulados	837	798
Total reservas de capital y beneficios acumulados	**1,129**	**1,325**
Total patrimonio	**2,329**	**2,525**
Total pasivos, capital, reservas de capital y beneficios acumulados	**7,718**	**8,164**

Estados de beneficio y beneficios acumulados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

Valores expresados en millones de pesos dominicanos (RD$)

	2024			2023		
	Plan básico de salud contributivo	Otros planes de salud	Total	Plan básico de salud contributivo	Otros planes de salud	Total
Ingresos						
Ingresos operacionales						
Aportaciones y contribuciones suscritas devengadas	24,005	459	24,464	23,780	382	24,162
Total ingresos operacionales	**24,005**	**459**	**24,464**	**23,780**	**382**	**24,162**
Gastos operacionales						
Reclamaciones incurridas por prestaciones de servicios	22,157	434	22,591	21,943	402	22,345
Comisiones devengadas por los promotores de salud	72	-	72	78	-	78
Igualas y convenios con prestadores de servicios de salud	47	-	47	40	-	40
Total gastos de operaciones antes de gastos generales y administrativos	**22,276**	**434**	**22,710**	**22,061**	**402**	**22,463**
Beneficios de operaciones antes de gastos generales y administrativos	**1,729**	**25**	**1,754**	**1,719**	**(20)**	**1,699**
Gastos generales y administrativos	2,311	44	2,355	2,023	32	2,056
Beneficios (pérdidas) de operaciones propias del servicio de salud	**(582)**	**(20)**	**(601)**	**(305)**	**(53)**	**(357)**

	2024			2023		
	Plan básico de salud contributivo	Otros planes de salud	Total	Plan básico de salud contributivo	Otros planes de salud	Total
Más:						
Productos de las inversiones de las reservas técnicas	637	17	654	679	15	695
Otros ingresos	285	5	290	278	4	283
Productos de otras inversiones	30	1	30	23	1	24
Menos:						
Gastos financieros	140	3	143	195	3	198
Otros gastos	11	0	12	2	0	2
Beneficio (pérdida) del ejercicio	218	1	218	479	(36)	444
Beneficio (pérdida) del ejercicio	218	1	218	479	(36)	444
Impuesto sobre la renta	45	857	46	37	-	37
Beneficio (pérdida) neto del ejercicio	**173**	**(0)**	**173**	**442**	**(36)**	**406**

Humano

Lourdes Saleme y Asociados
DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Margarita Marmolejos
CORRECCIÓN DE TEXTOS

Luis Nova
FOTOGRAFÍAS

Amigo del hogar
IMPRESIÓN

EDICIÓN DE HUMANO

Humano

HUMANO.COM.DO