



Además, mejoramos las comunidades en donde llevamos a cabo actividades comerciales mediante la diversificación de las actividades de los proveedores. Nuestro programa de Diversidad de Proveedores ayuda a estimular el desarrollo económico local brindándoles a las empresas que pertenecen a minorías y mujeres (MWBE, por sus siglas en inglés) la oportunidad de competir por el negocio de United Concordia. Me enorgullece afirmar que en 2008 aumentamos nuestra

utilización de empresas MWBE a un 18%, lo que equivale a un gasto de \$3 millones.

Nuestro objetivo es ser la compañía nacional de seguro dental más valorada y nuestros esfuerzos para fomentar la diversidad sustentan ese objetivo. A la vez que continuamos brindando beneficios dentales y servicios al cliente de primera calidad, resulta imperioso continuar desarrollando nuestros programas de diversidad.

En 2009, mantendremos nuestros esfuerzos para reclutar y conservar un personal diverso y extenderemos una vez más nuestros esfuerzos de ayuda comunitaria en todo el país. Considero que al cumplir con estos compromisos creceremos como compañía y, por lo tanto, seremos una organización más sólida.

Espero que tengamos un año exitoso y poder compartir los resultados con ustedes en el Informe de Diversidad de 2009.

Sincerely,

Harlon L. Robinson
Vicepresidente Corporativo,
Administración y Recursos Humanos
Director de Diversidad Corporativo

UNITED CONCORDIA

Insuring America's Dental Health

www.unitedconcordia.com

Estar Bien Haciendo las Cosas Bien



2008 Informe de Diversidad

Unas palabras de nuestro director de diversidad

Me enorgullece compartir con ustedes este informe acerca de las actividades para fomentar la diversidad realizadas por United Concordia. A pesar de haber tenido un año económico desafiante, nuestra compañía y nuestros empleados superaron los objetivos de diversidad en las tres áreas previstas: fuerza de trabajo, ayuda comunitaria y proveedores.

En United Concordia, la diversidad es la clave de quiénes somos y qué hacemos. Por esta razón, en 2008 reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad sustentando una fuerza de trabajo que refleja nuestra sociedad en continuo cambio, expandiendo drásticamente nuestros esfuerzos de ayuda comunitaria y aumentando la utilización de nuestros diversos proveedores.

Consideramos que nuestro personal es nuestro activo más valioso y destinamos gran cantidad de tiempo y recursos para asegurar su éxito y fomentar su sentido de inclusión. Como prueba de nuestros logros, según una encuesta a los empleados realizada recientemente, una importante mayoría de nuestros empleados siente que sus diferencias individuales son valoradas y que se trata a las personas con igualdad, independientemente de su edad, raza, sexo u orientación sexual. Creemos que es a través de estas diferencias que podemos comunicarnos en forma efectiva con nuestros clientes y socios, superar desafíos e identificar nuevas oportunidades. Estamos seguros de que aumentar nuestra diversa fuerza de trabajo y utilizar sus diferentes perspectivas e ideas nos conducirá a obtener ventajas competitivas y al éxito continuo.

Si bien estoy orgulloso del efecto que nuestro programa para alcanzar la diversidad ha tenido sobre nuestra fuerza de trabajo, estoy igualmente emocionado por los avances que hemos logrado en nuestros esfuerzos comunitarios que incluyeron actividades de ayuda comunitaria y de los proveedores.

La dedicación de United Concordia refleja nuestros valores principales como compañía. Por esta razón, nuestras actividades de ayuda comunitaria están diseñadas para ayudar a las personas y a las organizaciones sin fines de lucro por medio de actividades que abordan cuestiones fundamentales relacionadas con la atención dental, la educación y las necesidades materiales. En 2008, destinamos aproximadamente \$100,000 en servicios dentales para 2,500 personas con pocos recursos y ayudamos a otros miles más a través de contribuciones corporativas, donaciones de empleados y voluntariado.

Fomentar la diversidad y la inclusión a través de la educación

Los empleados de United Concordia son reconocidos por su profesionalismo incomparable y por el servicio que les brindan a los clientes, los proveedores y socios durante todo el año. Mantener esos estándares requiere dedicación, aptitudes y entereza a nivel individual, así como también desde un punto de vista del equipo. Nuestra fuerza de trabajo y su compromiso con la excelencia nos proporcionan la ventaja competitiva que necesitamos para triunfar.

Mantener el nivel de superioridad que se espera de nuestra compañía requiere empleados con experiencia y un compromiso por parte de la gerencia de reforzar la importancia del desarrollo de los empleados y de la mejora de sus aptitudes. Creemos que la educación y la capacitación son los pilares del éxito, tanto profesional como personal, y que tienen como objetivo brindarnos las herramientas que nuestro personal necesita para triunfar.

United Concordia tiene un reconocimiento de larga data por ofrecer una variedad de programas de desarrollo presentados por el personal interno, los socios comerciales y los representantes de la comunidad para la orientación de los empleados de todos los niveles y para su crecimiento profesional.

Hacemos especial hincapié en el desarrollo de las aptitudes de liderazgo del personal que aspira a posiciones gerenciales o de liderazgo. En 2008, comenzamos a idear un programa de Desarrollo del Liderazgo y un plan de sucesión que ayudará a los empleados a adquirir las aptitudes necesarias para acceder a posiciones gerenciales o especializadas dentro de la compañía. La diversidad es uno de los factores que tenemos en cuenta cuando seleccionamos posibles candidatos para que se desarrollen o sean ascendidos a otras posiciones, dado que asumimos el compromiso de tener un equipo de liderazgo que refleje a nuestra compañía y a nuestros clientes.

Además, la diversidad y la inclusión, tanto entre la fuerza de trabajo como con los clientes, es un factor esencial para la misión de capacitación interna y educación. Por esta razón, creamos un nuevo curso para 2008 a fin de capacitar al personal acerca de nuestro Programa de Asistencia Idiomatica (Language Assistance Program). De conformidad con la legislación de California, United Concordia desarrolló este programa para brindar asistencia de traducción e interpretación a los afiliados con un dominio limitado del idioma inglés. La capacitación no sólo brinda información acerca de las políticas y los procedimientos, sino que también enseña sensibilidades culturales y respuestas adecuadas para el trato con clientes que no hablan inglés. Además de la capacitación anual obligatoria sobre diversidad, se les refuerza a los empleados la importancia del respeto y la inclusión.

Este año, también nos dedicamos al éxito de los programas establecidos, incluidas las sesiones de Almuerzo y Aprendizaje sobre la Diversidad (Diversity Lunch and Learn) que exploran

las diferencias culturales de la fuerza de trabajo, la comunidad y las personas. Asimismo, se alienta al personal a participar en los talleres de bienestar y educación al consumidor que se ofrecen dentro de la compañía durante el año.

En el futuro, continuaremos implementando nuevas iniciativas de diversidad de la fuerza de trabajo mientras fortalecemos los programas existentes. En 2009, implementaremos la Semana de la Celebración de la Diversidad (Celebrate Diversity Week) como prueba piloto para 2010. Nuestro objetivo es destinar un mes por año a reconocer y celebrar las numerosas diferencias que nos hacen únicos.

United Concordia se enorgullece en ofrecer oportunidades educativas y de satisfacción personal para los empleados. Al alentar el continuo crecimiento y desarrollo de nuestros empleados, les damos la oportunidad de aumentar sus conocimientos, desarrollar sus métodos de liderazgo y potenciar al máximo su desempeño. El éxito de nuestra gente impulsa el éxito de nuestro negocio.

Apoyar a nuestras comunidades

La fortaleza de las comunidades en las que trabajamos y vivimos es tan importante para nosotros como brindar un servicio al cliente y beneficios dentales de primera calidad a nuestros afiliados. De hecho, nuestro éxito depende de la sustentabilidad de nuestras comunidades como sedes activas y con estabilidad financiera, lugares seguros y saludables para vivir y trabajar, y entornos que promueven el desarrollo cultural. Con ese fin, invertimos nuestro tiempo y creatividad, así como nuestras contribuciones financieras, para mejorar la calidad de vida de las personas de nuestras comunidades a través de nuestro programa de Ayuda Comunitaria.

El programa de Ayuda Comunitaria de United Concordia es un plan integral que aborda los múltiples problemas sociales interrelacionados, incluidos el acceso a la atención dental, la educación para la salud bucal y las necesidades materiales.

Como proveedor de seguro dental, creemos que tenemos la responsabilidad de garantizar la salud bucal de las personas con bajos recursos, como así también de las personas afortunadas que pueden acceder a un seguro dental. En 2008, destinamos aproximadamente \$100,000 en atención dental gratuita para más de 2,500 personas de todo el país sin seguro dental o con un seguro dental mínimo, a través de nuestra iniciativa de clínicas dentales gratuitas. Esto fue posible debido a la dedicación de nuestro personal y a las extraordinarias relaciones que hemos forjado con dentistas y organizaciones comunitarias en todo el país.

En cada clínica, nos asociamos con dentistas que participan en una de nuestras redes de proveedores, así como con higienistas dentales y asistentes locales. Estos profesionales dentales ofrecen su tiempo y sus servicios en beneficio de los pacientes, en forma voluntaria, a fin de garantizar que reciban la mejor atención dental posible. También nos asociamos con clínicas y escuelas

de higienistas dentales que ofrecen las instalaciones en las que realizamos los eventos.

Asimismo, fomentamos y creamos relaciones con asociaciones locales y organizaciones nacionales beneficiando a las comunidades en las que trabajamos y vivimos. Este año aumentamos nuestra participación con dichos socios y les comunicamos nuestros objetivos de diversidad. Por medio de las relaciones con Big Brothers Big Sisters, United Way, Central PA Food Bank y muchas otras organizaciones, los empleados participaron en eventos para recaudar fondos, donaron artículos de primera necesidad y regalos festivos a personas de bajos recursos y ayudaron con las tareas operativas de las organizaciones de caridad. Esto incluye contribuciones para United Way, investigaciones para el cáncer de seno y Big Brothers Big Sisters. El personal también llevó a cabo ejercicios para el desarrollo de equipos en Central Pennsylvania Food Bank y Highmark's Caring Place a fin de ayudar a las organizaciones a prepararse para sus actividades cotidianas.

Además, continuamos con el compromiso asumido con el personal militar brindándoles financiamiento, suministros y apoyo a los miembros del servicio militar, sus familias y los heridos. En 2008, United Concordia y sus empleados suministraron materiales escolares a los niños de Iraq, regalos a los miembros heridos en servicio en el centro médico Walter Reed Army y suministros al cuerpo de infantería marina en apoyo a la Operación Libertad Iraquí (Operation Iraqi Freedom).

Asimismo, nuestro programa de ayuda comunitaria brinda contribuciones corporativas para causas y organizaciones que lo ameriten en todo el país. Este año la compañía contribuyó más de \$200,000 a instituciones que brindan asistencia a militares, sus familias o al público en general. Algunas de nuestras mayores contribuciones beneficiaron a la Asociación Nacional de Familias Militares (National Military Families Association), a Fisher House, a la Fundación Nacional de Odontología para los Discapacitados (National Foundation of Dentistry for the Handicapped) y a las Fuerzas Armadas YMCA (Armed Forces YMCA).

En 2009, nuevamente extenderemos las iniciativas de ayuda comunitaria a fin de incluir un mínimo de 50 clínicas dentales gratuitas en áreas seleccionadas en todo el país. También nos asociaremos con institutos de enseñanza superior y universidades para extender nuestro programa de becas y utilizaremos las asociaciones existentes para mejorar las comunidades en las que trabajamos y vivimos. Para obtener más información acerca de los programas de Ayuda Comunitaria de United

Concordia, visite nuestro sitio web: www.unitedconcordia.com y haga clic en el botón "Community" (comunidad) que aparece en el margen superior.

Invertir en la diversidad de proveedores

Nos tomamos en serio nuestra responsabilidad económica con la comunidad. Esto lo demostramos a través de nuestro compromiso de trabajar con una cartera de proveedores diversa que refleje no sólo a nuestros clientes sino a los compradores en todo el país. El programa de Diversidad de Proveedores de United Concordia está diseñado para fomentar y aumentar las oportunidades de crecimiento y desarrollo para las pequeñas empresas que pertenecen a minorías, mujeres y veteranos discapacitados (MWBE) en el mercado.

El programa de Diversidad de Proveedores es un aspecto fundamental del objetivo de United Concordia de lograr ser la compañía nacional de seguro dental más valorada ya que nos brinda una ventaja estratégica en un mercado en desarrollo. Asociarse con una diversa gama de proveedores ayuda a mantener una ventaja competitiva al brindar productos y servicios de alta calidad que cumplan o excedan las expectativas de nuestra cartera de clientes.

En 2008, superamos nuestro objetivo de diversidad de proveedores al obtener más del 18% de todos los productos y servicios sometidos a licitación de las empresas MWBW, y aumentamos el gasto por encima de \$1.1 millones.

El equipo de diversidad de proveedores trabaja con proveedores diversos nuevos y consolidados para garantizar que los requisitos y los estándares de las licitaciones se informen con claridad, a fin de que las MWBE tengan éxito en nuestra cadena de suministro. El equipo también aconseja acerca de la diversidad de proveedores a la gerencia en toda la compañía y asegura que las MWBE tengan la oportunidad de participar plenamente en las actividades de compra de la compañía, y ayuda a la gerencia a alcanzar las metas de gasto en diversidad de proveedores.

Estamos orgullosos de las relaciones sólidas y de colaboración que tenemos con nuestros proveedores, muchos de los cuales han formado parte de nuestra cartera de proveedores durante años. Además, estamos continuamente buscando nuevos socios a fin de satisfacer nuestras necesidades corporativas en continuo crecimiento. Por esa razón, invitamos a nuevos proveedores a presentar licitaciones y solicitar información acerca de nuestro proceso de licitación.

Se recomienda a los proveedores que estén interesados en obtener más información comunicarse con United Concordia por medio de nuestro sitio web www.unitedconcordia.com, y por fax al 717-260-7067.

