

Informe de SOSTENIBILIDAD 2011





Informe de

Dirección y Estructuración:

Liliana Patricia Guzmán González
Asesora Presidencia Ejecutiva
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad

Coordinación y Redacción:

Liliana Patricia Guzmán González
Asesora Presidencia Ejecutiva
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad

Líder de RSE Sector Salud:

Edward Campo Rodríguez

Asesoría Externa:

Rodrigo Pérez. Corporación CREO
Humberto Díaz. PHVA Consultores S.A.S.

Coordinación Editorial:

María Myra Hurtado Silva
Directora Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Edición, estilo y diseño gráfico:

Sandra Lucía Bravo Reyes
Jenny Andrea Vélez Vidal
Objetivo Gráfico Ltda.
Liliana Nieto Cubillos

Sostenibilidad 2011



Junta Directiva

Presidente Alfredo Arana Velasco
Secretario Luis Fernando Caicedo Fernández

PRINCIPALES

Darío Chaves Díaz
Bernardo Quintero Balcázar
Álvaro José Pedroza Campo

SUPLENTE

Alfredo Eduardo Rincón Angulo
José Luis Blanco Sáenz
Luis Fernando Sandoval Manrique
Celestino Arango Cano
Carlos Alberto Arango Tovar

Grupo Administrativo

Piedad Cecilia Pineda Arbeláez
Jorge Alberto Zapata Builes
Nilson Humberto León Ramírez
Mauricio Irurita Tascón
Virgilio Barco Serna
Gloria Isabel Palau Saavedra
Liliana Bustamante Restrepo
Javier Alexis García Cabrera
Ángela María Cruz Libreros
Ricardo Andrés Prado Herrera
William González Camelo
Xiomara Iveth Campo
Iván Mondragón González

Gerente General Sector Salud Coomeva
Gerente General
Gerente Nacional Financiero
Gerente Nacional (E) Comercial
Gerente Nacional de Salud
Gerente Nacional de Gestión Humana y Administrativo
Gerente Nacional de Infraestructura
Gerente Nacional de Procesos, Proyectos y Tecnología
Gerente Nacional (E) de Medicamentos
Director Nacional Jurídico
Auditor Interno
Comunicadora Nacional
Asistente Gerencia General

Gerentes Regionales

Jairo Hernando Vargas Camacho
Santiago Adolfo Restrepo Marín
José Agustín Pulido Osuna
Carlos Alberto Barraza Coronel
Marcela Bueno Aguirre
Patricia Carvajal Domínguez

Gerente Regional Suroccidente
Gerente Regional Noroccidente
Gerente Regional Centro Oriente
Gerente Regional Caribe
Gerente Regional Eje Cafetero
Gerente Regional Nororiental

Revisoría Fiscal

Jhon Alexander Pineda Mejía
Miembro de Pricewaterhouse Coopers Ltda.
Carol Jhobana Burbano Castro
Miembro de Pricewaterhouse Coopers Ltda.

» Contenido

	Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
	Mensaje de la Gerente General del Sector Salud	7
	Mensaje del Gerente General Coomeva Medicina Prepagada	7
	Acerca de este Informe	8
	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	11
	Prometemos perdurar	29
	Vivimos los principios y valores	39
	Facilitamos la vida	47
	Avanzamos con nuestros aliados	53
	Creemos con nuestra gente	57
	Devolvemos vida al Planeta	67
	Democratizamos la riqueza	73
	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos	77
	Premios y reconocimientos	85
	Anexos	
	Indicadores GRI	88

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

¡En Coomeva avanzamos hacia la sostenibilidad; por eso prometemos perdurar!

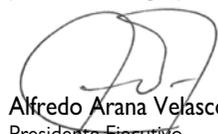
Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia, la honestidad, la igualdad, la equidad y la solidaridad, para alcanzar el logro del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación ambiental, por encima del lucro económico. Son estos los elementos diferenciadores y de éxito, que garantizan que nuestras empresas sean socialmente responsables por naturaleza y gracias a ellos es que hemos ganado la confianza de nuestros asociados, de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general, siendo también ésta la razón fundamental por la cual hemos crecido exitosamente a lo largo de nuestra historia, sorteando con éxito todas las adversidades.

Entendemos que la sostenibilidad es el resultado de una actuación socialmente responsable y que no basta con que creemos valor solamente para nuestros asociados y los accionistas de las empresas del Grupo, sino que debemos hacerlo también para todos nuestros grupos de interés y el conjunto de la sociedad, impulsando iniciativas que vayan más allá de nuestro ámbito de acción, asumiendo además la responsabilidad por los resultados e impactos de nuestras decisiones, acciones y operaciones.

En 2008 suscribimos el Pacto Verde Cooperativo y en 2011, todo el Grupo adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos a apoyar, a visibilizar y a llevar a la práctica sus principios, respetando y haciendo respetar los Derechos Humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y enfrentando decididamente la corrupción en todas sus formas.

Son muchos los logros alcanzados durante este último año; así como también los desafíos que nos planteó el entorno nacional y en especial el del Sector Salud. No obstante, avanzamos en todos los frentes, haciendo de Coomeva una cooperativa aún más comprometida, más efectiva en el cumplimiento de su misión, mejor gobernada y transparente y obtuvimos resultados relevantes como Grupo Empresarial, entre los que se destacan: Logramos el mejor resultado en crecimiento de los últimos ocho años, superando los 260 mil asociados; adoptamos la Política de Sostenibilidad y RSE para el Grupo; adherimos al Pacto Global de la ONU y logramos decididos avances en su incorporación estratégica; iniciamos un nuevo concepto de servicios integrales a través de los Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para una gestión más eficiente, integral y competitiva; lanzamos la nueva imagen corporativa que conserva nuestra esencia cooperativa y brinda una visión moderna y competitiva de nuestra actividad; obtuvimos el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, como reconocimiento a la madurez del modelo de negocio y a la mejora continua de nuestro modelo de gestión, lo cual nos convierte en referente nacional; creamos el banco Banco Coomeva, Coomeva Corredor de Seguros, la Clínica Palma Real, Conecta Financiera (red financiera de medios de pago) y Conecta Salud (red transaccional para el Sector Salud), con las cuales el Grupo Empresarial Cooperativo quedando conformado por 16 empresas. Además, mejoramos los resultados sociales y económicos, generando mayor valor para nuestros asociados y para los grupos de interés, ubicándonos como Grupo, entre las 20 empresas más importantes de Colombia.

Nuestros principales retos para el 2012 son: El avance en la ejecución de nuestros compromisos con la RSE, con la sostenibilidad, con el Pacto Global y con el Pacto Verde Cooperativo; llegar a 300 mil asociados, profundizando nuestra relación con ellos y garantizando la calidad y efectividad de nuestras soluciones; seguir impulsando el desarrollo de una gestión humana de alto nivel; desarrollar el localismo y fortalecer el Gobierno Corporativo, la Gestión Ética y el Sistema de Gestión Integral; y maximizar la creación de valor para nuestros grupos de interés.



Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

De la Gerente General del Sector Salud

Las empresas del Sector Salud de Coomeva nos unimos a este primer Informe de Sostenibilidad del Grupo Empresarial, con la certeza de que nuestra historia de crecimiento y desarrollo, es prueba inequívoca de que venimos cimentando el accionar de las empresas, basados en el concepto de actuación corporativa responsable, generación de valor para nuestros grupos de interés y perdurabilidad en el tiempo.

Sin embargo, el desarrollo de este ejercicio es una oportunidad para reiterar nuestro compromiso público con la Responsabilidad Social Empresarial y con el Pacto Global de Naciones Unidas, profundizando en aspectos en los que, desde la empresa moderna debemos avanzar decididamente, demostrando con resultados nuestra voluntad de hacer las cosas de una mejor manera, para lo cual debemos continuar implementando acciones y adoptando iniciativas que, como el Pacto Global de Naciones Unidas, nos permitan crecer con objetivos sociales más claros y sostenibles en el tiempo.

Piedad Cecilia Pineda A.
Gerente General Sector Salud

Mensaje del Gerente General de Coomeva Medicina Prepagada

Este primer informe de sostenibilidad nos ha permitido visualizar el gran paso que estamos dando desde una empresa de responsabilidad social hacia una organización sostenible y socialmente responsable; siendo la salud el tema fundamental alrededor del cual giran todas nuestras acciones.

Este último año ha implicado para nosotros un espacio para repensar nuestras estrategias y acciones, fortaleciendo aquellas encaminadas a forjar sendas de desarrollo sostenible, así como al logro de realidades palpables de progreso social, de contribución medio ambiental y de creación de valor.

Conformamos una red de experiencias y responsabilidades en salud en la cual participan el usuario y su familia, los principales promotores del cuidado de la salud, así como los profesionales que nos impulsan a mejorar y a contribuir en la efectiva prevención y manejo de los riesgos y enfermedades, y también por parte de Coomeva Medicina Prepagada. Esta es otra forma de expresar nuestro compromiso no solo con nuestros usuarios, sino con un desarrollo equitativo y sustentable para todos los colombianos.

Mediante el presente informe presentamos los logros alcanzados durante el 2011, el cual fue un año de muchas dificultades para todos los actores del Sector de la Salud en Colombia, pero a la vez un periodo de vital importancia donde nos comprometimos con las políticas e iniciativas de nuestro Grupo y con el Pacto Global, estableciendo los retos y compromisos que vamos a continuar asumiendo en la búsqueda de la sostenibilidad.

Jorge Alberto Zapata Builes
Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

Acerca de este informe

Este es nuestro Primer Informe de Sostenibilidad. Su propósito fundamental es comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad y con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas como adherentes, en términos económicos, sociales y ambientales, con base en la metodología del GRI - Global Reporting Initiative – en su versión G3, dentro del nivel de aplicación C. Este informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación del GRI; pero los datos se soportan en información validada por la organización y en los Estados Financieros certificados por las revisorías fiscales externas de cada una de las empresas del Grupo.

Los compromisos contenidos en el presente informe, se definieron en los siguientes escenarios:

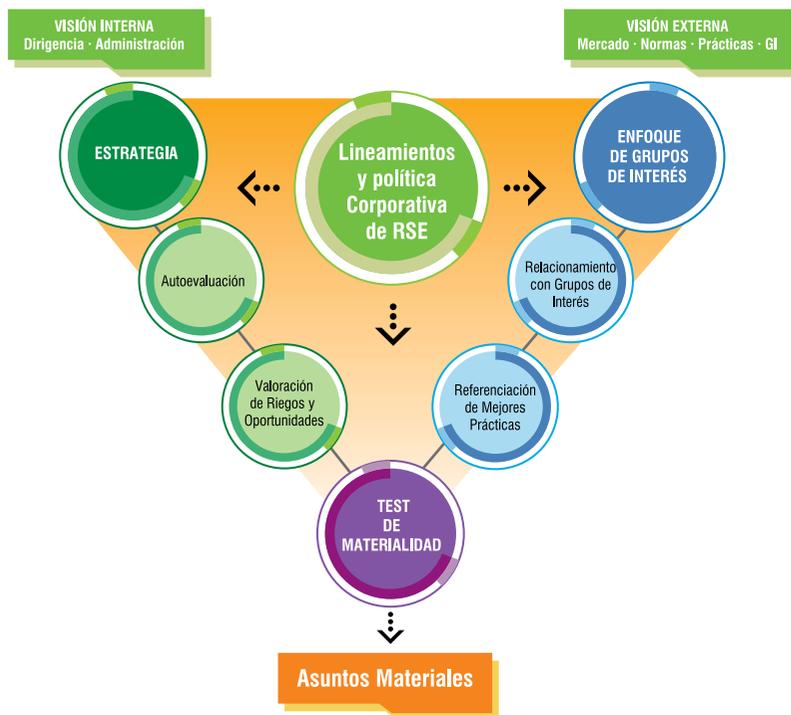
-  Alineación estratégica y definición de las políticas y lineamientos corporativos de sostenibilidad, Responsabilidad Social Empresarial, RSE, y enfoque de riesgo.
-  Espacios de relacionamiento y diálogo con grupos de interés.
-  Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por asociados/usuarios/clientes.
-  Análisis de resultados de evaluación de clima laboral (Great Place to Work).
-  Evaluación de la gestión de Coomeva por jurados del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011.
-  Resultados de autoevaluación en RSE.
-  Identificación y valoración de riesgos y oportunidades.
-  Referenciación y mejores prácticas.
-  Test de Materialidad: Mediante este ejercicio y con base en los insumos anteriores, priorizamos y focalizamos nuestras iniciativas.

Test de Materialidad

Nos dice qué es lo que debemos gestionar para ser sostenibles.



FOCO Y RELEVANCIA



Este informe comprende el periodo de enero a diciembre de 2011 y la información reportada corresponde a todos los lugares del país en los cuales operamos.

Para mayor información sobre los contenidos del presente informe, consultas, sugerencias o comentarios, contactar a:



Liliana Patricia Guzmán G.
Líder Corporativa de RSE Coomeva
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 3
Cali, Colombia
lilianap_guzman_contratista@coomeva.com.co



Edward Campo Rodríguez
Lider de RSE Sector Salud
edward_campo@coomeva.com.co
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 2
Santiago de CaliCali, Colombia



Las cooperativas siguen siendo el medio para realizar los sueños... Las cooperativas producen... bienestar y democracia, pero sobre todo producen... felicidad.

*Roberto Rodrigues
(Expresidente Asociación
Cooperativa Internacional)*

Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



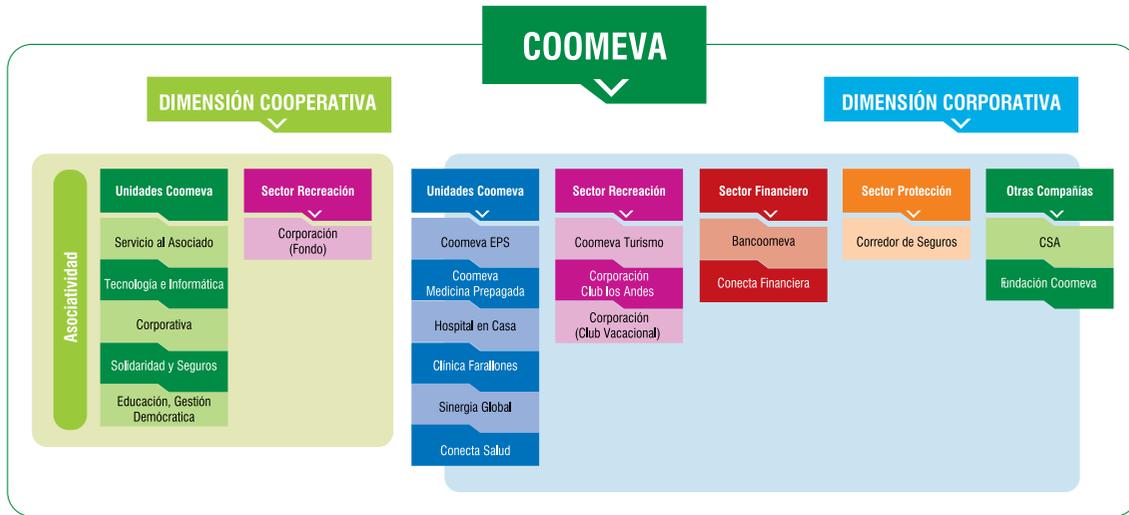
Cooameva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización y a su cadena de valor, posibilitando el logro de las metas y la permanente realimentación estratégica.

La Cooperativa es la matriz del Grupo Cooameva -constituido por 16 empresas organizadas por sectores- y es la responsable de propender por la unidad de propósito, dirección y control, de tal manera que el desarrollo de los objetos sociales de cada una de ellas garantice el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa. A través de las empresas del Grupo brindamos a los asociados y sus familias, así como a millones de colombianos, servicios con valor agregado, que buscan satisfacer plenamente sus necesidades.

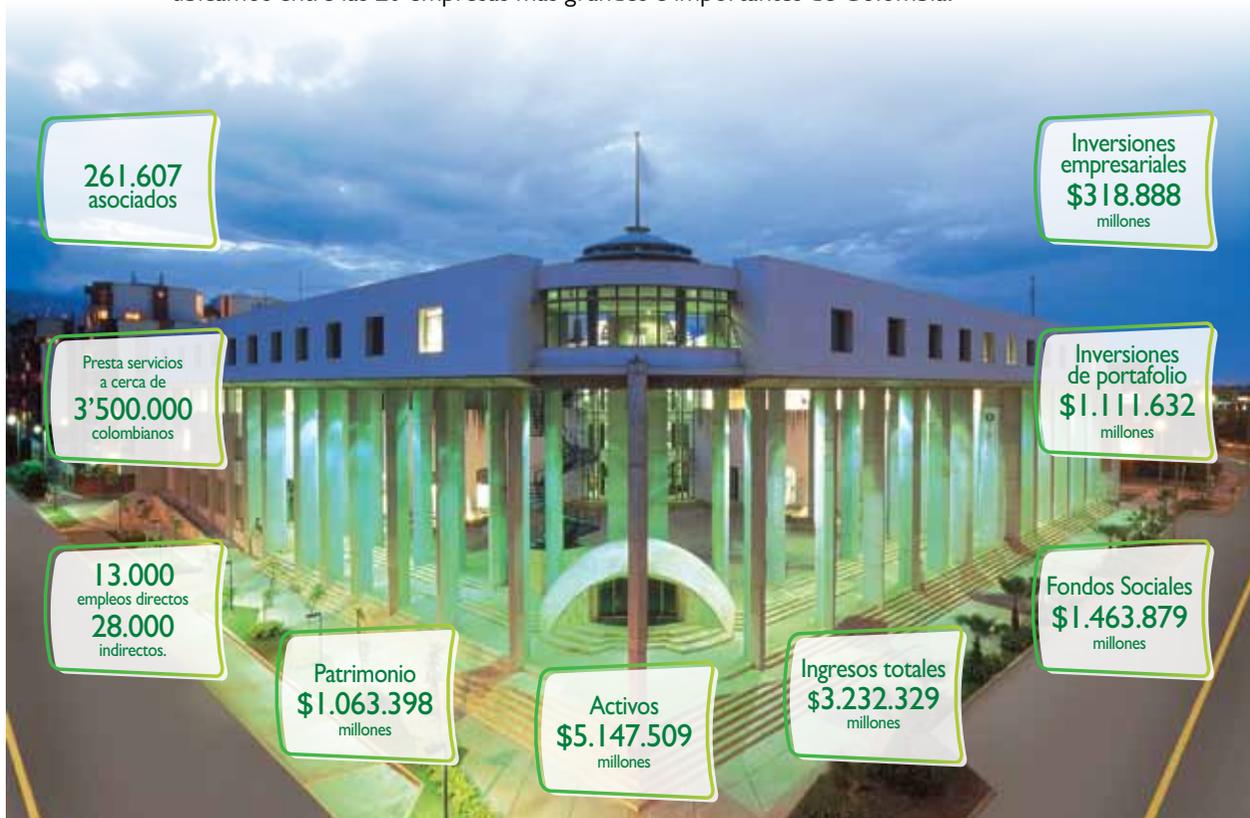
Brindamos servicios a cerca de 3.5 millones de colombianos en todo el país, en las áreas de educación, vivienda, seguros, salud, servicios financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación y turismo, entre otras.

Nuestras empresas deben ser responsables, exitosas y sostenibles de cara a sus propios grupos de interés y a los asociados de la Cooperativa en su calidad de dueños.

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Hoy nuestros asociados y sus familias conforman la más importante comunidad de profesionales de Colombia. Coomeva es la primera cooperativa del país por nivel de activos y la tercera más grande a nivel latinoamericano. Hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial y un sólido Sistema de Gobierno Corporativo y, como Grupo, nos ubicamos entre las 20 empresas más grandes e importantes de Colombia.



Corte a 31 de diciembre 2011

Línea de Tiempo Corporativa

Origen y Organización de Cooameva

- Nace Cooameva. Vinculación solo para profesionales.
- Nacen los servicios de ahorro, crédito, educación, recreación, turismo, vivienda, comercialización de bienes y servicios, seguros y servicios de previsión, asistencia y solidaridad.
- Inauguración del Edificio Cooameva Av. Estación en Cali.
- Creamos el primer servicio de medicina prepagada en Colombia.
- Colegio Cooameva (Cali).
- Apertura de la Regional de Medellín.
- Construcción de la Unidad de Vivienda Fundadores, con 240 viviendas, proyecto pionero en el país de propiedad cooperativa e hipoteca única.

Gestión, Crecimiento, Diversificación

- Apertura de las oficinas Cartago, Pereira, Manizales, Valledupar y creación Regional Eje Cafetero y Caribe.
- Nacen: Cooameva EPS S.A., Salud Cooameva Medicina Prepagada S.A, la Corporación Cooameva para la Recreación y la Cultura, Sercofun Los Olivos S.A, Clínica Materno Infantil Los Farallones S.A.
- Inauguración Sede Nacional Uriel Estrada Calderón.
- Creación de las sucursales Caribe, Suroccidente, Nororiental y Centro Oriente de EPS.
- Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.



1960



1980

1981



1991



2001



2011

Administración, Planeación y Expansión Geográfica

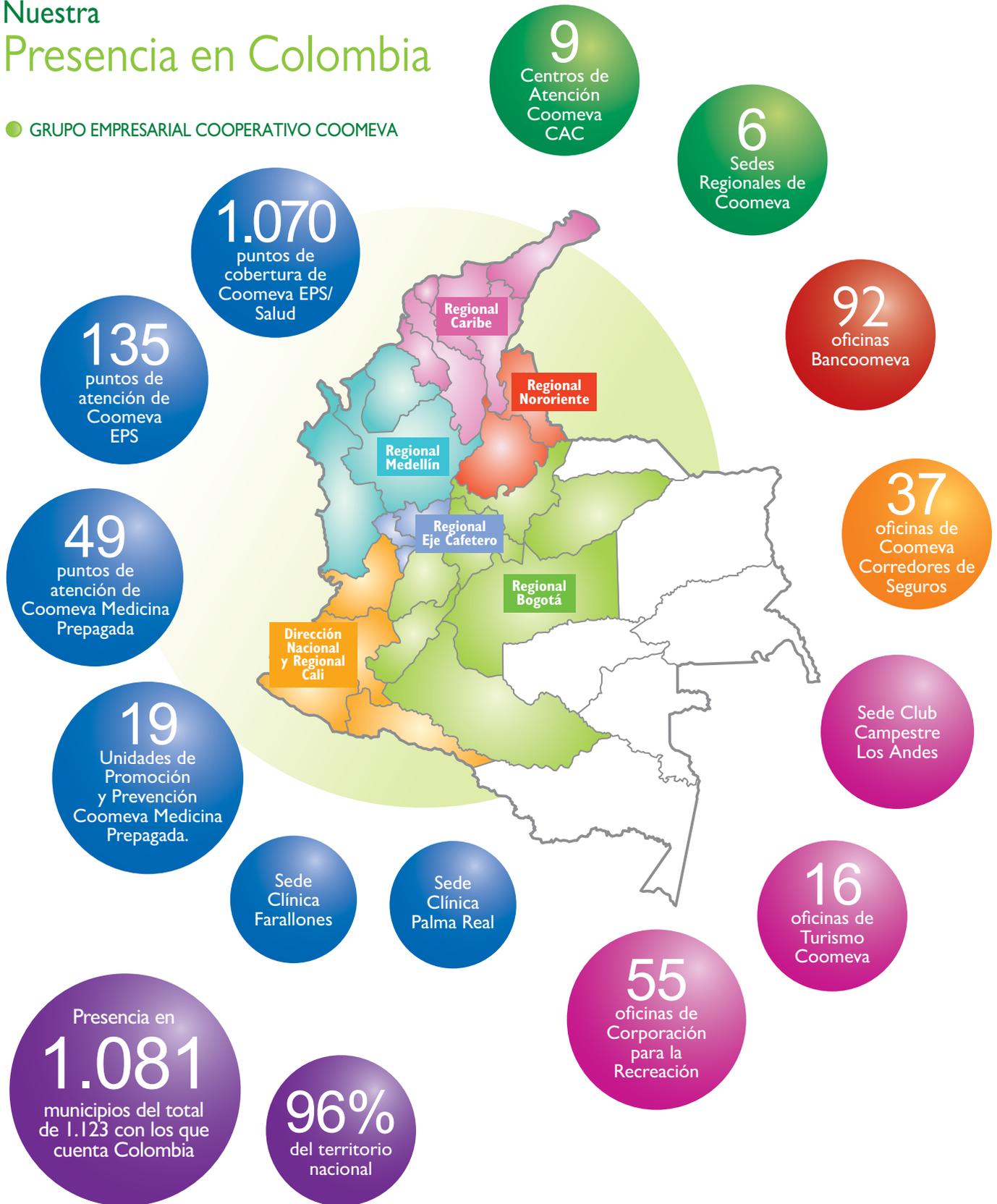
- Creación de la Agencia de Turismo Cooameva en Bogotá (Procoltur).
- Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.
- Construcción de Cooameva Terranova. 100 apartamentos.
- Nace Cooameva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.
- Servicios de odontología y de auxilio funerario para proteger a los familiares de los asociados.
- Nace la Fundación Cooameva para el Desarrollo Social.
- Cambio de razón social: "Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia, Cooameva".

Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

- Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Cooameva.
- Nuevas oficinas y agencias en todo el país.
- Certificación ISO 9001 para todas las empresas.
- Nacen: Club Los Andes, Induguadua, Cooameva Servicios Administrativos, Cooameva Financiera, Bancoameva, Corredor de Seguros, Clínica Palma Real/Sinergia en Salud, Conecta Financiera S.A y Conecta Salud S.A.
- Fortalecimiento del Sistema de Gobierno Corporativo y de la Gestión Ética.
- Conformación del Grupo Empresarial Cooperativo Cooameva.
- Integración de las empresas por sectores.
- Incorporación del enfoque de sostenibilidad al Sistema de Gestión (Estrategia, Procesos y Cultura). Adhesión al Pacto Global de la ONU y al Pacto Verde Cooperativo.
- Cooameva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Primer Informe de Sostenibilidad.

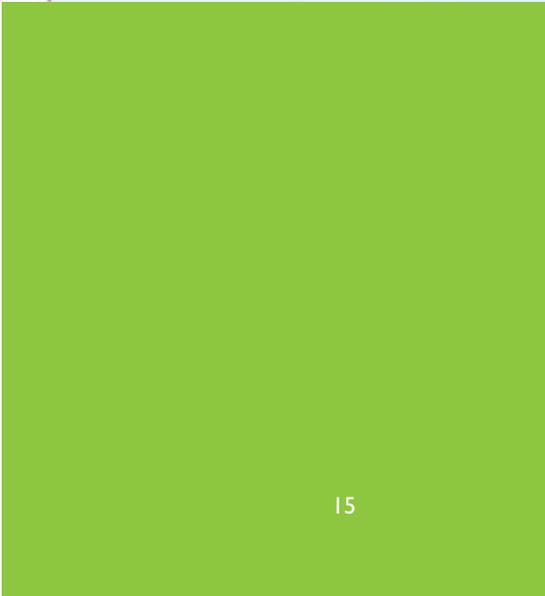
Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA





El progreso y el desarrollo son imposibles si uno sigue haciendo las cosas tal y como siempre las ha hecho.





Nuestra Empresa Cooameva Medicina Prepagada

Hace 38 años nacimos como el primer servicio de Medicina Prepagada en Colombia. Nuestro origen fue como un programa de salud prepagada dentro de la Cooperativa Cooameva, orientado a ofrecer a la comunidad la oportunidad de acceder a servicios médicos asistenciales de la más alta calidad, a precios económicos y como una alternativa para generar empleo a los profesionales de la salud en Colombia.

Quien fuera el gestor de la Cooperativa Cooameva, el doctor Uriel Estrada Calderón, planteó ante la IV Asamblea General de Delegados de Cooameva la necesidad de organizar una cooperativa colombiana de seguros de salud, puesto que solamente el cooperativismo podría, con justicia y equidad, proveer servicios de salud para la población, al tiempo que la solidaridad con los médicos en este campo favorecería al desarrollo de la profesión.

La iniciativa fue adoptada por Cooameva el 16 de febrero de 1973, fecha en la cual se inició la organización del servicio de salud. Las inscripciones se realizaron en julio del mismo año y la prestación de los servicios comenzó en el siguiente octubre.

La nueva entidad se vinculó en 1980 como cofinanciadora de proyectos de obras para la prestación de servicios de salud, como es el caso del Centro Médico Imbanaco, la clínica psiquiátrica y el Centro Médico del Pacífico, todos ellos en Cali. Luego se vincularía de la misma forma solidaria a la creación de muchas otras instituciones de salud del país.

En la XXXIV Asamblea General Ordinaria de Delegados, del 8 de marzo de 1997, se autorizó la creación de Salud Cooameva Medicina Prepagada S.A., cuyo permiso de funcionamiento fue otorgado por la Superintendencia Nacional de Salud en diciembre del mismo año.

Actualmente Cooameva Medicina Prepagada es una Sociedad Anónima que cuenta con 301.647 afiliados en el país y en la cual el Grupo Cooameva es el accionista mayoritario.



Nuestra presencia en Colombia

Regional Suroccidente

Cali
Palmira
Tuluá
Buenaventura
Buga
Pasto
Popayán
Villavicencio

Regional Caribe

Barranquilla
La Jagua de Ibirico
Mingueo
Mushaisa
Cartagena
Santa Marta
Valledupar

Regional Eje Cafetero

Pereira
Armenia
Manizales
Cartago

Regional Noroccidente

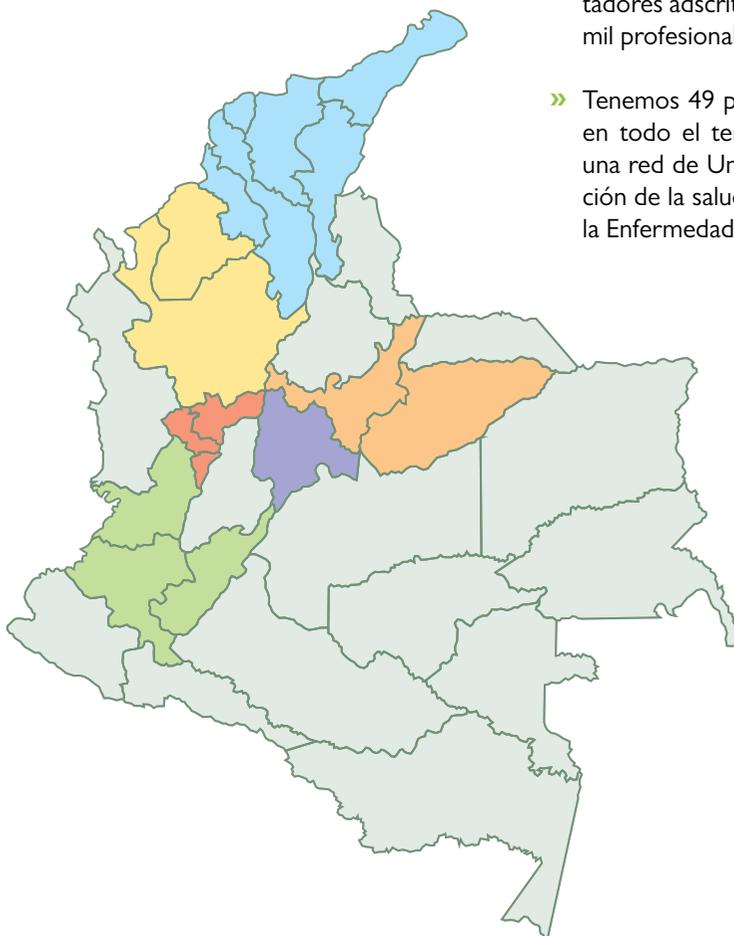
Medellín
Apartadó
Montería
Quibdó
Rionegro

Regional Nororiente

Cúcuta
Bucaramanga

Regional Centroriente

Bogotá
Ibague
Neiva



» Contamos con una red de prestadores adscritos, cercana a los 8 mil profesionales de la salud.

» Tenemos 49 puntos de atención en todo el territorio nacional y una red de Unidades de Promoción de la salud y Prevención de la Enfermedad (UPP).

Los Sueños Compartidos

Día a día aportamos al desarrollo sostenible, brindando alternativas para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, de sus familias y de todos nuestros grupos de interés, pues a través de nuestros sueños y valores compartidos buscamos cambiar el mundo y es así como logramos impactar permanentemente a toda la sociedad.

Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo tiene como referente de actuación los principios y valores cooperativos que están definidos a nivel mundial por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI. Son ellos los que nos brindan nuestra identidad y es a partir de ellos que planteamos los valores corporativos que todas las empresas compartimos:



MISIÓN Coomeva Medicina Prepagada

Mantener saludables a nuestros afiliados. Somos un sector estratégico de negocios del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, con vocación de servicio, que contribuimos al crecimiento sostenible de Coomeva y al bienestar y calidad de vida de las comunidades en las regiones que nos acogen, mediante la diversidad y calidad de un portafolio de servicios en salud, potencializando sinergias en las capacidades humanas, tecnológicas y gerenciales de nuestras unidades estratégicas de negocio y demás empresas vinculadas, en un ambiente de confianza, seguridad y respeto por las personas, la sociedad y el Estado.

● VALORES COOPERATIVOS

VISIÓN
Cooameva
Medicina Prepagada

Ser líderes reconocidos por mejorar la calidad de vida de los afiliados y de las comunidades, mediante la prestación de excelentes servicios de salud y el ofrecimiento de productos diferenciados e integrales. Apoyados en procesos eficientes, desarrollados por personas competentes y motivadas, garantiremos la sostenibilidad financiera y generaremos valor para nuestros asociados.



● VALORES CORPORATIVOS



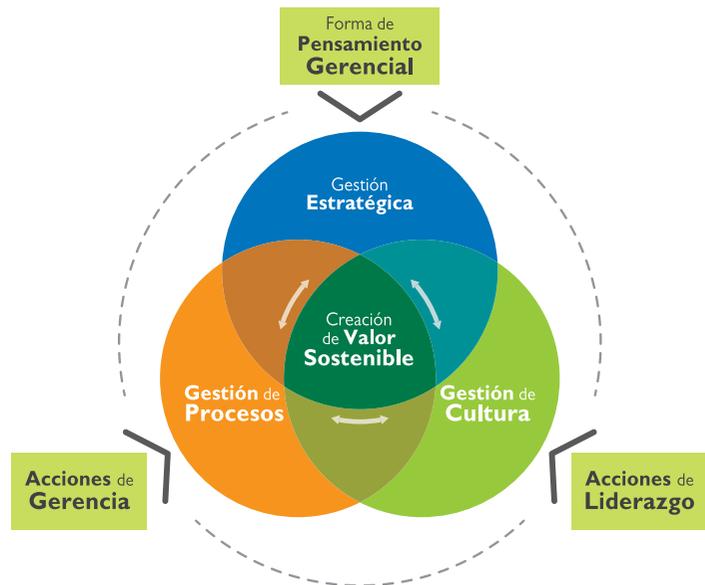
Promesa de valor:
“Coomeva nos facilita la vida”.



Modelo de Gestión Corporativo

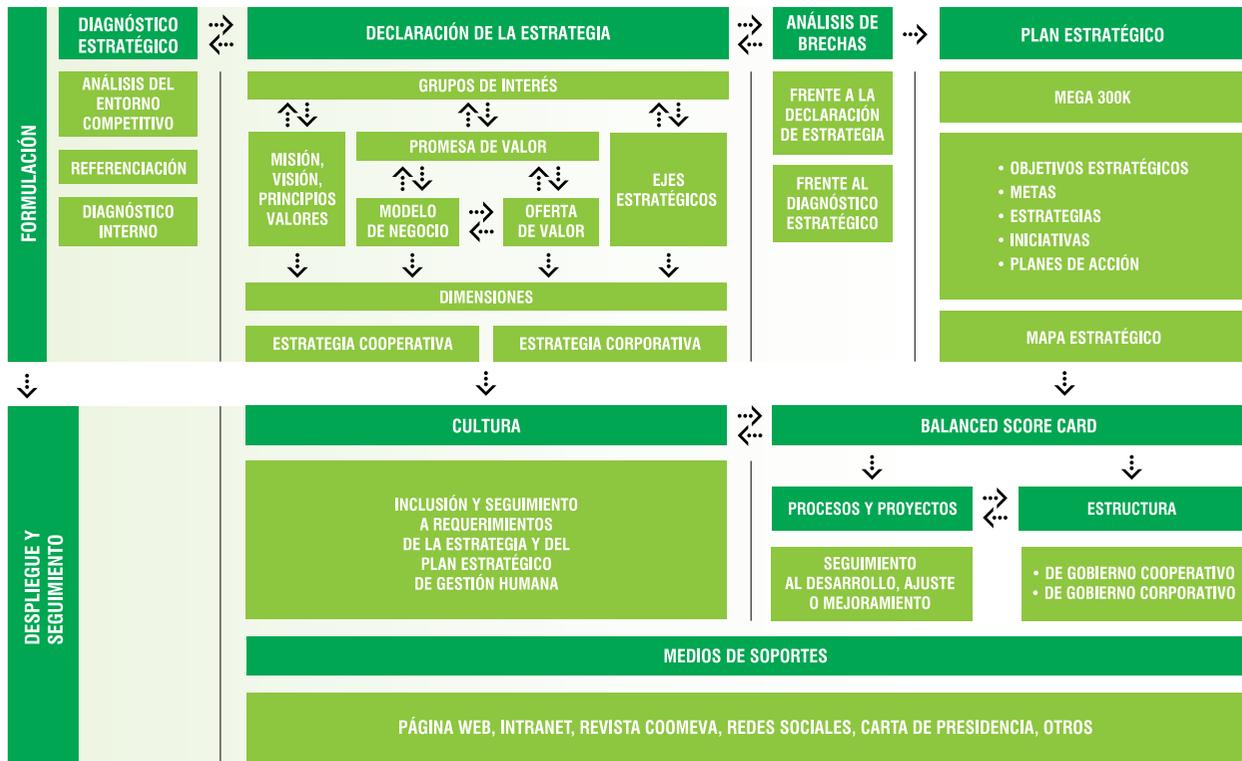
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha fortalecido su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la Gestión Estratégica y lo materializa articulándolo en la Gestión de los Procesos y de la Cultura.

En 2011 incorporamos las políticas y acciones de RSE de manera transversal a todos los componentes, y a través de acciones gerenciales y de liderazgo orientamos el logro de los resultados hacia la **CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE PARA TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.**



Desarrollamos la **Gestión Estratégica** de cara a nuestros Grupos de Interés a través de las fases de formulación, despliegue y seguimiento, así:

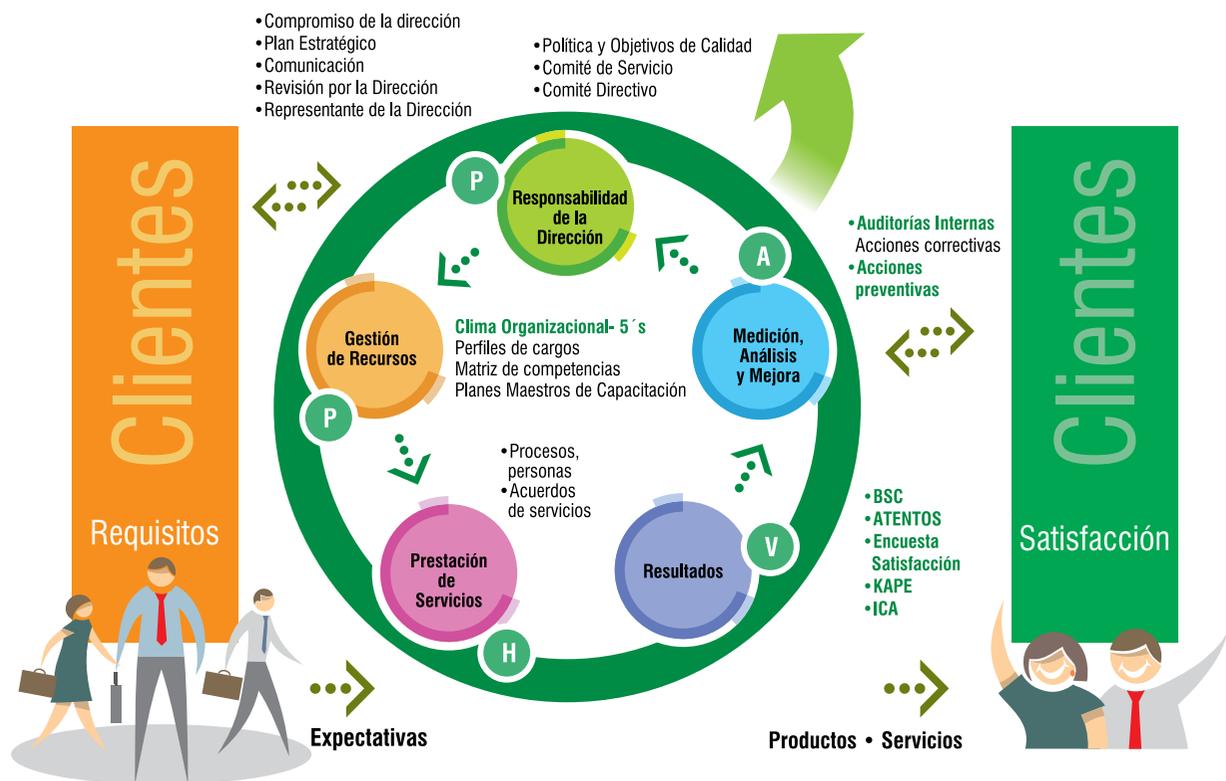
NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



Fortalecemos la gestión de procesos mediante nuestro Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad se basa en la norma ISO 9001:2008 y garantiza mejoras en la eficiencia, en el entendimiento de las responsabilidades de cada cual, en la comprensión de la interrelación entre procesos y sobre todo nos proporciona un claro enfoque hacia nuestros asociados y grupos de interés.

MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Mejoramos continuamente los procesos

1

Implementamos la plataforma Enterprise Resource Planning (ERP) que nos permite gestionar integralmente y en línea los recursos.

2

Implementamos una herramienta para la administración integrada del Sistema de Gestión de Calidad.

3

Implementamos la metodología de Business Process Management (BPM) y establecimos un gerenciamiento y control de procesos en línea de principio a fin.

Gestión segura, responsable y transparente de la tecnología y la información



Nuestro Modelo de Gestión y Gobierno de la Tecnología y la Información garantiza la continuidad de los procesos y la eficiencia, la integridad, la integralidad y la seguridad informática. Adoptamos los estándares de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y seguimos los estándares del Modelo de Capacidad y Madurez Integrado, CMMI (Capability Maturity Model Integration) en el cual estamos certificados como entidad de clase mundial.



La Gestión de la Cultura

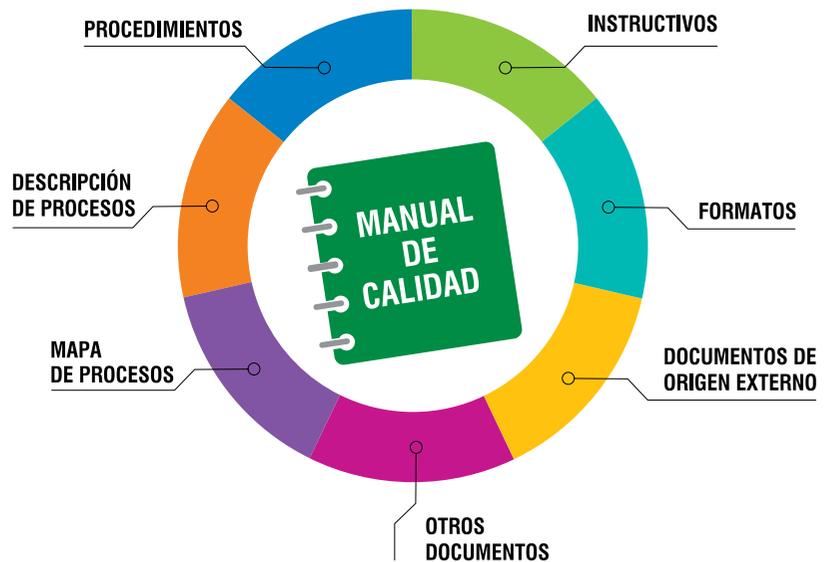


Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

Documentamos los procesos y disponemos de una estructura de consulta y gestión para facilitar a los colaboradores la realización de las labores diarias.



Cada proceso tiene un responsable, encargado de planear y asignar los recursos para la operación, con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos.

Revisamos permanentemente los procesos mediante la "Auditoría Interna de Calidad".

Todos somos responsables de la detección y el registro de las no conformidades, a las cuales aplicamos acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas.



Monitoreamos los resultados

Hacemos seguimiento y mejora continua a través de indicadores estratégicos, tácticos y operativos, bajo la metodología del Balanced Scorecard, (BSC).

Durante el 2011 alcanzamos importantes avances en el fortalecimiento de nuestro Modelo de Gestión, entre los que se destacan:



Nuestro Mapa Estratégico

hace explícitas las grandes iniciativas y los objetivos estratégicos de la empresa.



Crear Valor Económico

- Crecer de manera sostenible.
- Turismo salud para Colombia y exterior.
- Modelo integral de contratación en salud.
- Fortalecer y alinear canales de venta.
- Mejorar la efectividad del ingreso.
- Modelo de seguimiento y control.
- Desarrollar mercados internacionales.
- Consolidar modelo de atención en salud.
- Gestionar con eficiencia gastos administrativos.

Talento Humano

- Garantizar el modelo de administración por competencias.
- Desarrollar programa de compromiso colaboradores.
- Fortalecer cultura de servicio.

Servicio

- Retención y mantenimiento de empresas y usuarios.
- Mejorar procesos de alto impacto en la satisfacción.
- Consolidar cultura de servicio al cliente.
- Fortalecer beneficios y comercialización asociados.

Transformación del Sector

- Fortalecer los sistemas que coadyuvan con cumplimiento objetivos institucionales.
- Consolidar cultura de servicio al cliente.
- Optimizar procesos y SI.
- Mejorar procesos de alto impacto en la satisfacción.
- Retención y mantenimiento de empresas y usuarios.
- Fortalecer beneficios y comercialización asociados.



Logramos la excelencia operacional mediante:

- **Estrategia clara**, de cara al entorno y al Sector, dinámica flexible y adaptable de acuerdo con las necesidades; comunicada y entendida por todos para lograr el compromiso y la alineación de los colaboradores con la misma.
- **Estructura y procesos**: alineados, claros, simples y divulgados, que soportan el cumplimiento de la estrategia y facilitan la fluidez de la operación.
- **Cultura organizacional** basada en valores y liderazgo colectivo, orientada al cambio y propiciando ambientes gratos de trabajo.
- **Ejecución** orientada al cumplimiento de los compromisos, de los resultados y de las metas, basada en la rendición de cuentas y en el reconocimiento del día a día.



Nuestro
Compromiso
Estratégico 2012

Continuar integrando
los lineamientos de RSE
y Sostenibilidad en el
Sistema de Gestión.



El movimiento cooperativo perdurará, porque nace de esa parte del alma humana sublime y bondadosa, que se preocupa, que es generosa, que renuncia al egoísmo, capaz de darse a su semejante y de construir en pro del interés colectivo.

Hay que hacer
una promesa:
Prometemos perdurar.

*Roberto Rodrigues
(Expresidente Asociación
Cooperativa Internacional)*

Prometemos perdurar



Para Coomeva la Responsabilidad Social Empresarial es una manera cooperativa de ver el mundo y de actuar a lo largo de toda la cadena de valor, creando valor sostenible y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y sociedad. Por ello ubicamos la Responsabilidad Social como eje de nuestro modelo de gestión y de negocios y como epicentro del éxito y el futuro crecimiento, garantizando así, como resultado, nuestra permanencia a largo plazo, es decir, nuestra sostenibilidad.

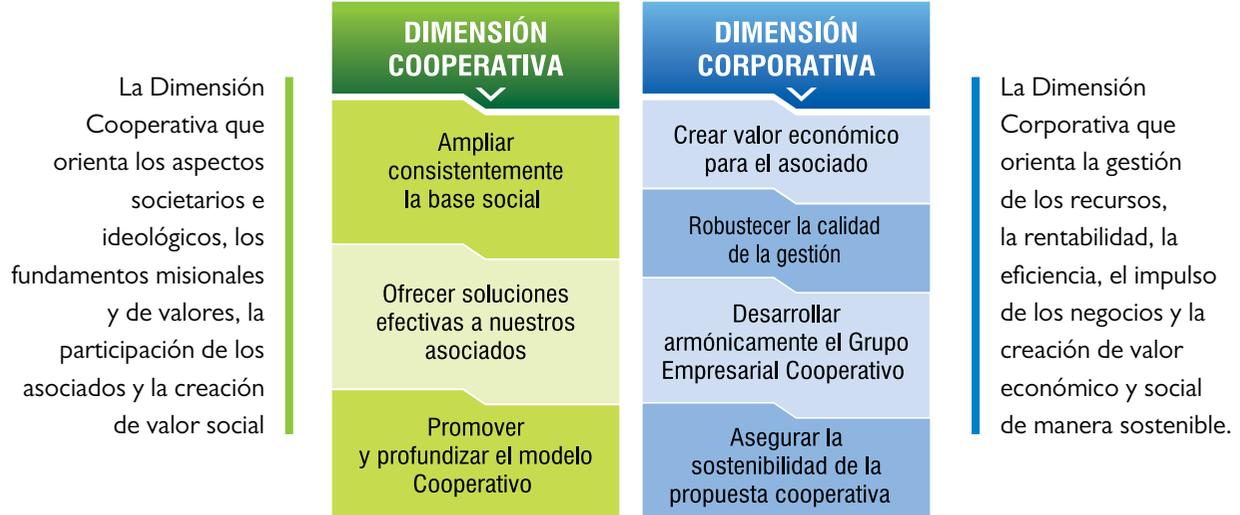
Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

Impactamos positivamente la calidad de vida de nuestros asociados, sus familias y nuestros grupos de interés, proporcionándoles servicios y beneficios relevantes y de calidad, para lo cual interpretamos y representamos sus necesidades, ofreciéndoles soluciones de valor agregado.

Incorporamos los enfoques de Sostenibilidad y de Riesgo en nuestro Sistema de Gestión, priorizando y focalizando los asuntos materiales y los indicadores que incluimos en el Plan Estratégico para ser gestionados, porque ellos son fundamentales para nuestro desempeño y garantizan el cumplimiento de nuestros objetivos y la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio.

Gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

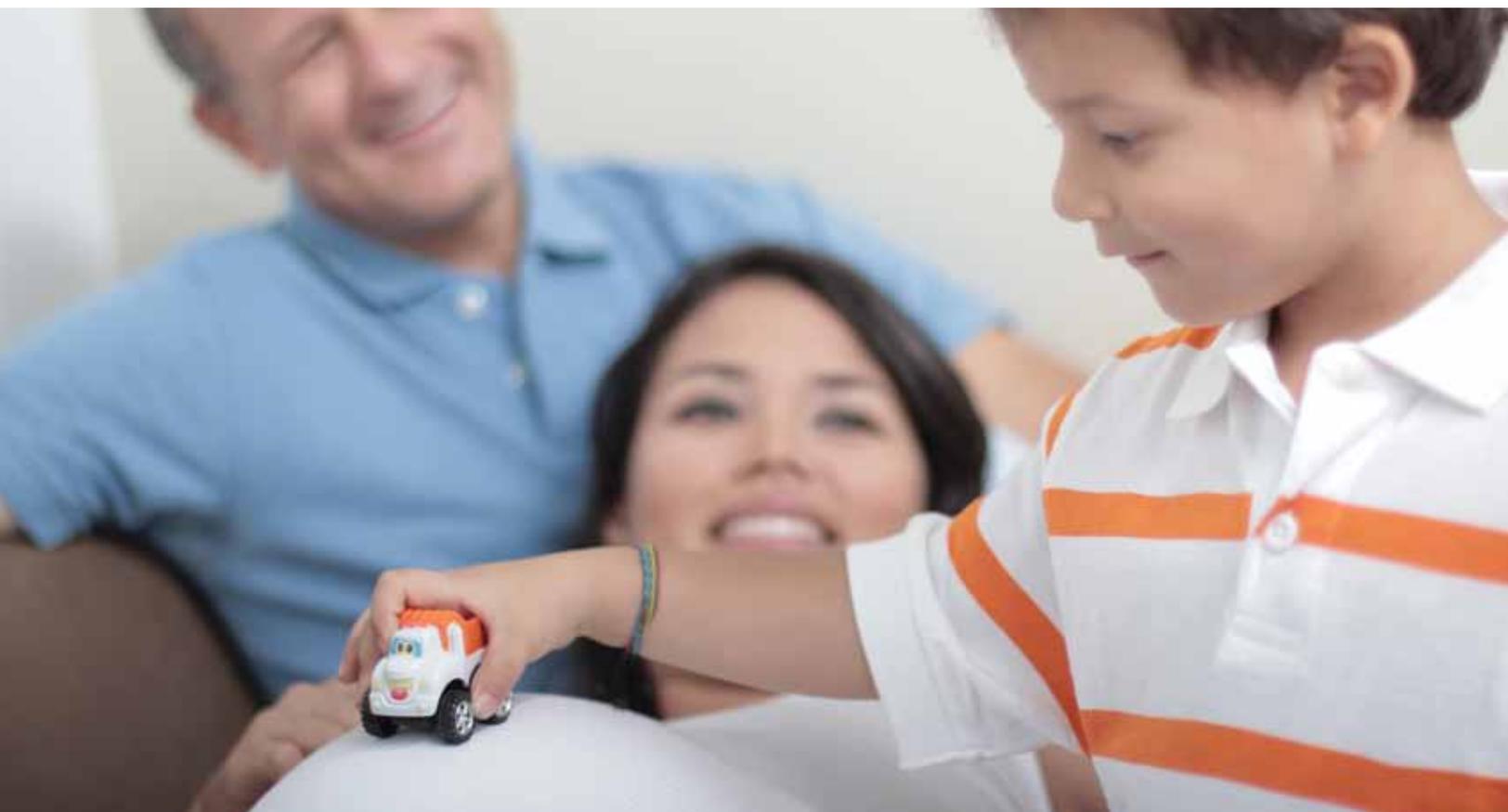


Nuestra estrategia corporativa de RSE al año 2015 es:

Ser ciudadanos corporativos, socialmente responsables, mediante acciones concretas y de impacto, a través de las siguientes iniciativas:



<p>1</p> <p>Ejercicio de un liderazgo activo entre los grupos de interés y la sociedad en general, orientado al desarrollo de una cultura de sostenibilidad y gestión responsable en lo social, lo ambiental y lo económico.</p>	<p>2</p> <p>Alineación de nuestras estrategias, políticas y modelo de gestión, con el enfoque de RSE del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva a través de un modelo de mejora continua y cambio organizacional y cultural.</p>	<p>3</p> <p>Comunicación de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial bajo los mejores estándares de calidad y contenido.</p>	<p>4</p> <p>Impulso a acciones concretas con especial impacto en el asociado y su familia, a través de la Fundación Coomeva y de las empresas del Grupo.</p>
---	--	---	---



Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

- ... de que se vence la exclusión
- ... se genera empleo
- ... se distribuye equitativamente la riqueza
- ... se potencia la productividad
- ... se decide democráticamente
- ... no se atenta contra el ambiente
- ... se propaga bienestar al medio comunitario
- ... hay vinculación entre sectores financieros, y generación de productos y servicios
- ... hay seguridad y transparencia
- ... lo primero y lo más importante son las personas

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

Roberto Rodrigues
Expresidente de la Asociación Cooperativa Internacional

Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

- » El éxito de la estrategia corporativa;
- » El crecimiento y la garantía de creación de valor a largo plazo.

Ello como fruto del modelo de gobierno y la gestión ética, transparente y responsable que garantiza los resultados y que construye fidelidad y relaciones de confianza duraderas.



Nuestra Política Corporativa de RSE: En lo que creemos

Para nosotros, la Responsabilidad Social Empresarial es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.



Nuestros lineamientos corporativos de RSE: Así actuamos

Para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible.

Gestión sostenible

Orientamos la organización hacia el crecimiento económico y el éxito empresarial de largo plazo, contribuyendo al mismo tiempo al progreso social, la preservación y el balance medio ambiental, mediante la inclusión y articulación consistente de la Política de RSE y Sostenibilidad en la estrategia, en los procesos y en la cultura institucional.

Gobierno corporativo y ética empresarial

Desarrollamos una cultura de valores éticos, de transparencia y de respeto por la legalidad, a través de la estructura de gobierno, del modelo de gestión y de la cadena de valor, con alcance a todos nuestros grupos de interés.

Grupos de interés

Reconocemos su derecho a ser escuchados y la importancia de identificar sus necesidades y expectativas relevantes, de forma que podamos responder coherentemente a ellas, mediante procesos de inclusión, involucramiento y comunicación efectiva, transparente y continua.

Enfoque de Riesgo

Orientamos las decisiones y actuaciones con base en la identificación, valoración y gestión de los riesgos estratégicos del negocio.

Materialidad

Focalizamos y priorizamos los asuntos e indicadores relevantes que debemos gestionar porque son los fundamentales para nuestro desempeño y sostenibilidad, en la medida en que fortalecen el gobierno, responden a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, gestionan los riesgos y oportunidades, desarrollan los temas estratégicos y nos permiten cumplir con la promesa de valor.

Ciudadanía corporativa

Somos miembros de la comunidad y como tales actuamos con ética y transparencia, nos involucramos responsablemente con la sociedad; impulsamos políticas públicas para el desarrollo; establecemos compromisos con nuestros grupos de interés y fundamentamos nuestra gestión en políticas, programas e iniciativas que respetan e inciden positivamente en la gente, el entorno y las comunidades, reduciendo daños y maximizando beneficios, buscando el desarrollo sostenible del conjunto de la sociedad y de todo ello rendimos cuentas.

Principios del Pacto Global

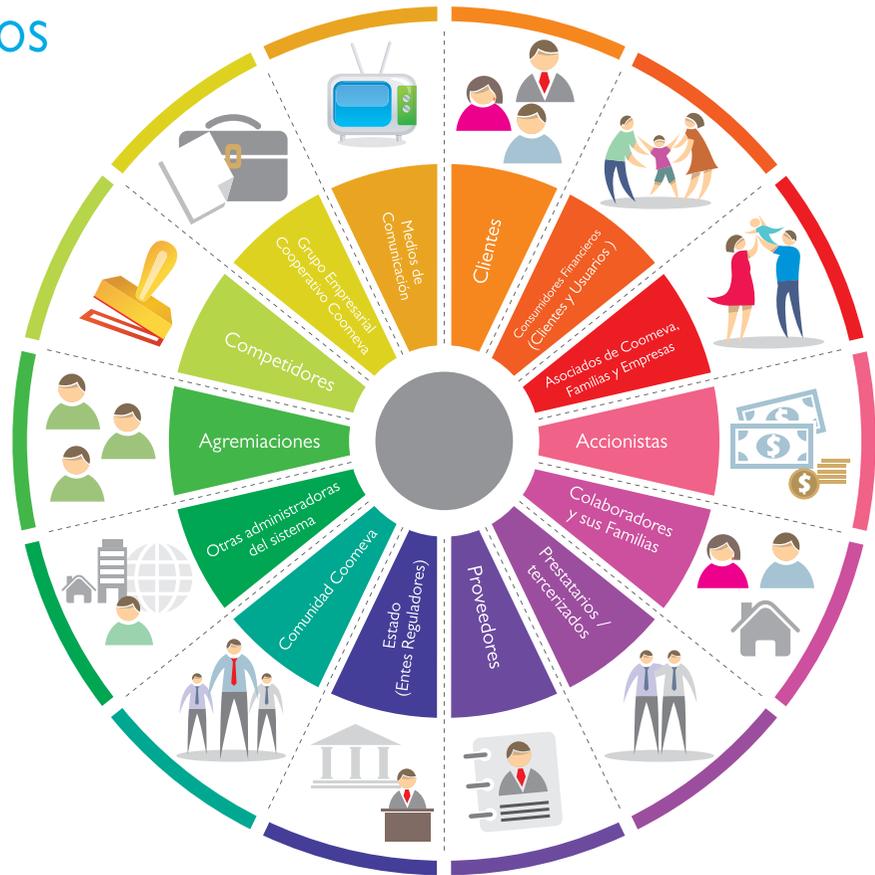
Decididamente apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los Derechos Laborales, los Derechos Medioambientales y los Derechos Humanos Fundamentales reconocidos internacionalmente y combatimos la corrupción en todas sus formas dentro de nuestro ámbito de influencia, estableciendo los mecanismos que nos permiten asegurarnos de que ni en nuestras empresas, ni en nuestra cadena de valor, existe corrupción, ni ningún tipo de complicidad en la vulneración de tales derechos.

Nuestros Grupos de Interés

Conjuntamente con directivos y funcionarios definimos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos y con quienes deberíamos generar relaciones estables, basadas en el diálogo y en la respuesta a sus expectativas a través de los procesos que desarrollamos como organización.

Vivir es aprender, aprender es enseñar, con amor y esperanza, a construir un mundo más justo para todos – sin exclusión – en la cooperación.

Roberto Rodrigues



Gestionamos los Riesgos Estratégicos

Aquellos que nos impiden implementar apropiadamente la estrategia y los planes de negocio, afectando la situación financiera o reputacional y la sostenibilidad de nuestras empresas.

Además de los riesgos económicos, gestionamos los riesgos sociales y ambientales y abordamos temas como el consumo responsable, la sustentabilidad ambiental, la corrupción, la exclusión social, los derechos humanos, la pobreza, el desempleo y el cambio climático, entre otros.



Nuestros Riesgos Estratégicos en Coomeva Medicina Prepagada



En 2011 avanzamos en la actualización de los riesgos estratégicos, así como en su valoración, acorde a los pasos descritos anteriormente, identificando los siguientes riesgos para nuestra organización:

- Falta de inclusión de la responsabilidad social con enfoque de sostenibilidad en el diseño del plan de negocio y en la gestión operativa.
- Falta de impacto para generar hábitos de vida saludables en los afiliados y en la comunidad.
- Sobrecostos en la ejecución e implementación de los planes de negocio.
- Deficiencia estructural del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- Cambio estructural en el sistema de aseguramiento del país.
- Incumplimiento de los objetivos y metas planeadas para el negocio.
- Imposibilidad de acceder a los recursos que financian los planes de negocio.
- Deficiencias del plan o del modelo operativo para asegurar la eficacia en la implementación de la estrategia
- Desconocimiento de la cultura y de los riesgos asociados a la población objeto del negocio.
- Desconocimiento de los cambios normativos que afectan la viabilidad del negocio en el corto, mediano y largo plazo.
- Inadecuada gestión del talento humano.
- Propuesta de valor no competitiva.
- Desalineación entre las decisiones gerenciales y el foco del negocio.
- Inadecuada o insuficiente gestión del riesgo.
- Impactos ambientales y reputacionales.

Fortalecimiento del Sistema de Administración del Riesgo (SAR) en Coomeva Medicina Prepagada

La implementación del Sistema de Administración de Riesgo ha tenido como objetivo procurar la continuidad operativa del negocio y coadyuvar a la viabilidad del mismo, proporcionando a la alta gerencia los elementos indispensables para mitigar y administrar efectivamente las situaciones de riesgo. La implementación del SAR para el Sector Salud responde a lo dispuesto en los Decretos No. 574 y 1698 del 2007 y en la Resolución No. 1740 de 2008.



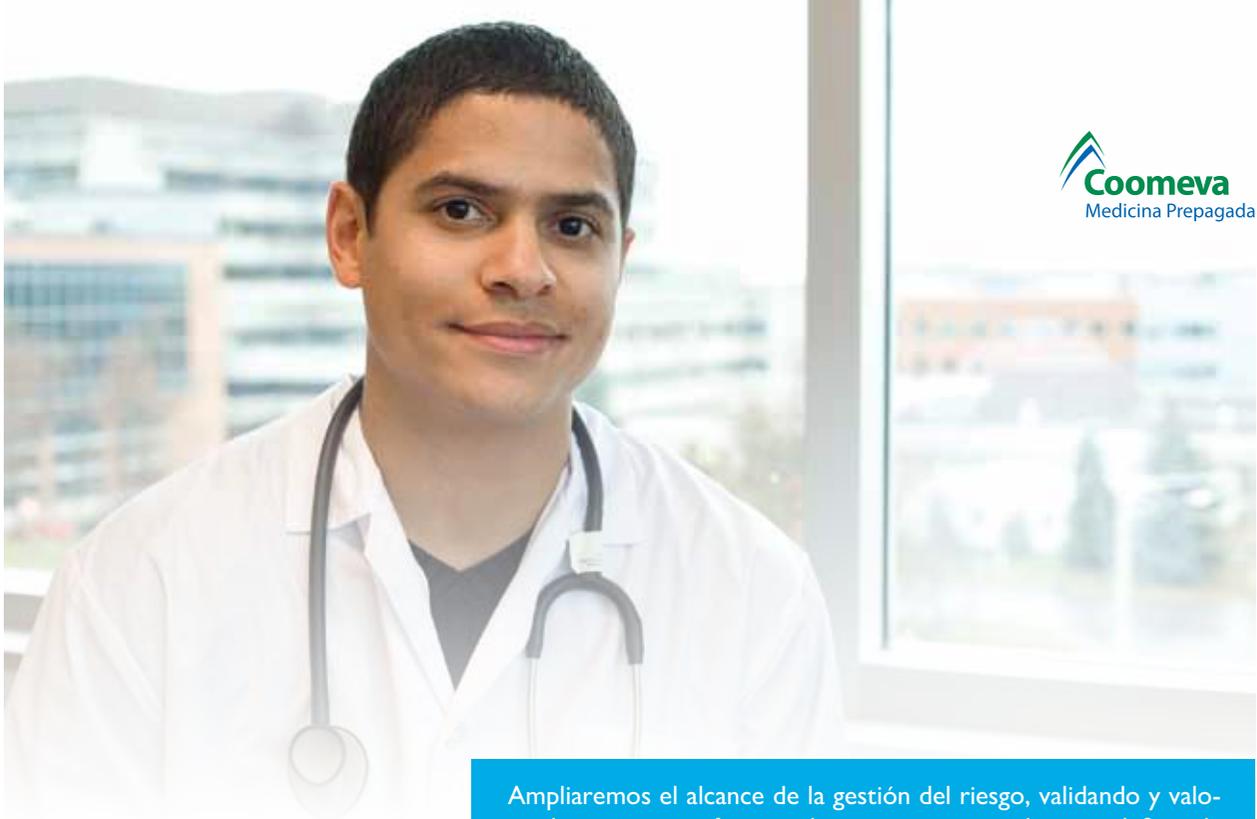
Gestionamos los riesgos en salud de los colombianos y para ello nos basamos en estrategias de **PROMOCIÓN DE LA SALUD** y **PREVENCIÓN** primaria y secundaria, las cuales aplicamos sistemáticamente a través de los diferentes niveles de atención.

Nuestros asuntos materiales: Lo principal y relevante para nosotros

A partir de la realización del Test de Materialidad, focalizamos, priorizamos y definimos los siguientes asuntos materiales que deberemos gestionar:

Gestión ética y transparencia.	Modelo de atención con enfoque de riesgo.	Comunicación (alcance de revisión frente al marketing transparente, diálogo con grupos de interés y gestión de la reputación).
Derechos Humanos (con alcance a derechos y deberes de los pacientes, de los colaboradores y del personal de salud).	Preservación del medio ambiente (con alcance a prestadores, usuarios y su familia).	Posicionamiento de las EPS en el SGSSS (incidencia en política, reglamentación, gremios, asociaciones científicas, fortalecimiento de la licencia para operar, entre otras).
Gestión con clientes	Gestión de proveedores	Bienestar y desarrollo de colaboradores.



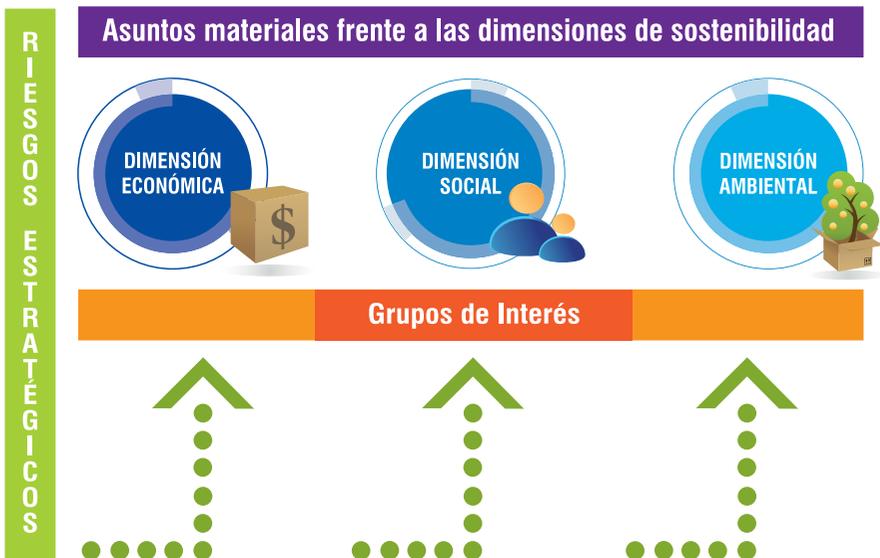


Nuestros Compromisos 2012 de Gestión Sostenible

Ampliaremos el alcance de la gestión del riesgo, validando y valorando su impacto frente a los asuntos materiales que definen la sostenibilidad, lo que nos permitirá identificar el peso del impacto de los riesgos en las dimensiones económica, social y ambiental, así como priorizar los grupos de interés.

En Coomeva Medicina Prepagada hemos identificado las oportunidades de mejora que debemos aprovechar frente a los asuntos materiales. En 2012 aprovecharemos la Competitividad de la propuesta de valor de Coomeva Medicina Prepagada.

Incorporar al direccionamiento estratégico las políticas relacionadas con los grupos de interés y los asuntos materiales.





Hoy tenemos un sueño...
Que encontraremos el balance
entre desarrollo económico,
progreso social y protección
ambiental
Que la responsabilidad y el respeto
por la ley serán una realidad en
todas las empresas pequeñas,
medianas o grandes
Que la ética y la transparencia se
esparcirán por todo el planeta,
Que confiaremos en el otro, como
un niño confía en otro niño,
Que estaremos libres de
corrupción, extorsión y sobornos.

*Video Yo tengo un Sueño.
ISO 26000*

Vivimos los principios y valores



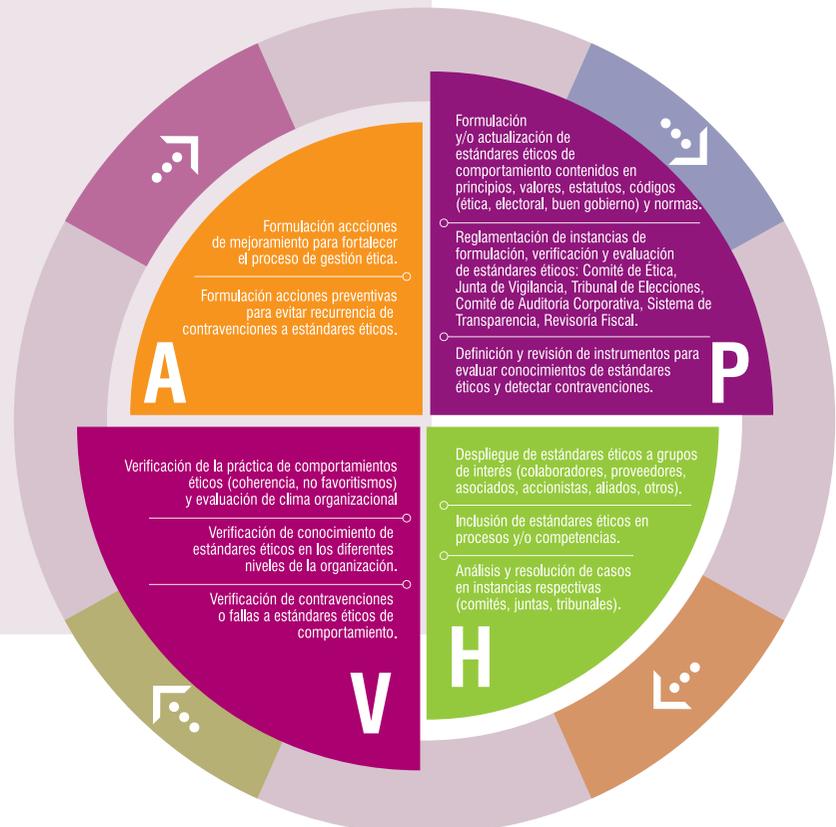
Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva, es nuestro objetivo estratégico 2015 y trabajar decididamente en la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad es nuestro compromiso con el Pacto Global de la ONU.

Gobierno Corporativo, Gestión Ética y Transparencia

Nuestro Sistema de Gobierno garantiza el ejercicio gerencial y la toma e implementación de decisiones para lograr los objetivos.

Éste es uno de nuestros mayores activos porque somos una organización basada en la confianza de nuestros asociados y grupos de interés.

PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA



Rendimos cuentas, escuchamos y actuamos con transparencia

Como Grupo Empresarial Cooperativo, somos democráticos, auto-gestionarios y participativos, pues nuestros asociados se involucran en la estructura de gobierno de Cooameva, en el direccionamiento y en la toma de decisiones estratégicas, así como en la formulación, evaluación y ajuste de los estándares éticos y del Sistema de Gobierno Corporativo.

Desarrollamos iniciativas para garantizar la transparencia de la organización, fortaleciendo y creando nuevas instancias de participación, dirigenciales y administrativas, así como canales de comunicación virtuales e impresos que permitan brindar información amplia, suficiente, confiable, veraz y permanente a nuestros grupos de interés, dando a conocer las políticas, productos, servicios, resultados y temas diversos.



Nuestros sistemas de comunicación y respuesta son:

 RED DE OFICINAS	 CANAL VIRTUAL	 CANAL TELEFÓNICO	 OTROS
<ul style="list-style-type: none"> • 9 Centros Atención Cooameva • 92 Oficinas Bancoameva • 19 Unidades de Promoción y Prevención Cooameva Medicina Prepagada • 49 Puntos de Atención Cooameva Medicina Prepagada • 135 Puntos Atención Cooameva EPS • 1.070 puntos de cobertura de Cooameva EPS a nivel país • 16 Oficinas Turismo Cooameva 	<ul style="list-style-type: none"> • @coomevamail.com • Blogs de asociados • Álbum fotográfico • Servicio Clasificado • Postales electrónicas • Ofertas de cursos y seminarios educativos • Comunidades temáticas: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Salud, Bacano y Odontólogos • REDCOO: Portal empresarial • Radiocooameva • Atentos • Redes sociales de dirigentes • Redes Sociales Facebook y Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea 018000 Servicios Cooameva EPS, Cooameva Medicina Prepagada, Bancoameva, Cooameva 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Dirigencia • Buzones de sugerencias en oficinas • Revista Cooameva • Revista Salud Cooameva • Boletín Recreación • Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado

Desde el 2005 contamos con un canal de denuncias para que los funcionarios tomen la iniciativa de informar sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.

Respetamos la legalidad y actuamos éticamente, privilegiando el respeto a los derechos colectivos de los asociados y de nuestros grupos de interés, por encima de los intereses particulares.

Garantizamos el ejercicio gerencial y de toma e implementación de decisiones basados en un comportamiento ético medible, que privilegia el respeto de los Derechos Humanos de todos los grupos de interés y que nos permite construir relaciones basadas en una gestión honesta, responsable, eficiente y transparente de los recursos que los asociados, clientes e inversionistas nos entregan en administración.



Contamos con marcos normativos que establecen:

Los regímenes Administrativo, Disciplinario y de Inhabilidades e Incompatibilidades. Deberes y Prohibiciones. Los mecanismos para prevención, manejo y denuncia de conflictos de interés. Las reglas de conducta. Los órganos y el sistema de vigilancia y control. Las Políticas Antifraude; el régimen de responsabilidad de Cooimea ante terceros y ante sus asociados, por las operaciones que activa o pasivamente efectúe y los procedimientos para la conciliación y solución de conflictos, entre otros.



Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en:

Los Principios y Valores, los Estatutos, el Código de Ética (1998). El Código de Buen Gobierno Corporativo, CBGC (2002). El Código Electoral (2006), los reglamentos y normas específicas por asuntos y empresas, el Pacto Global de la ONU y los estándares de mejores prácticas internacionales.



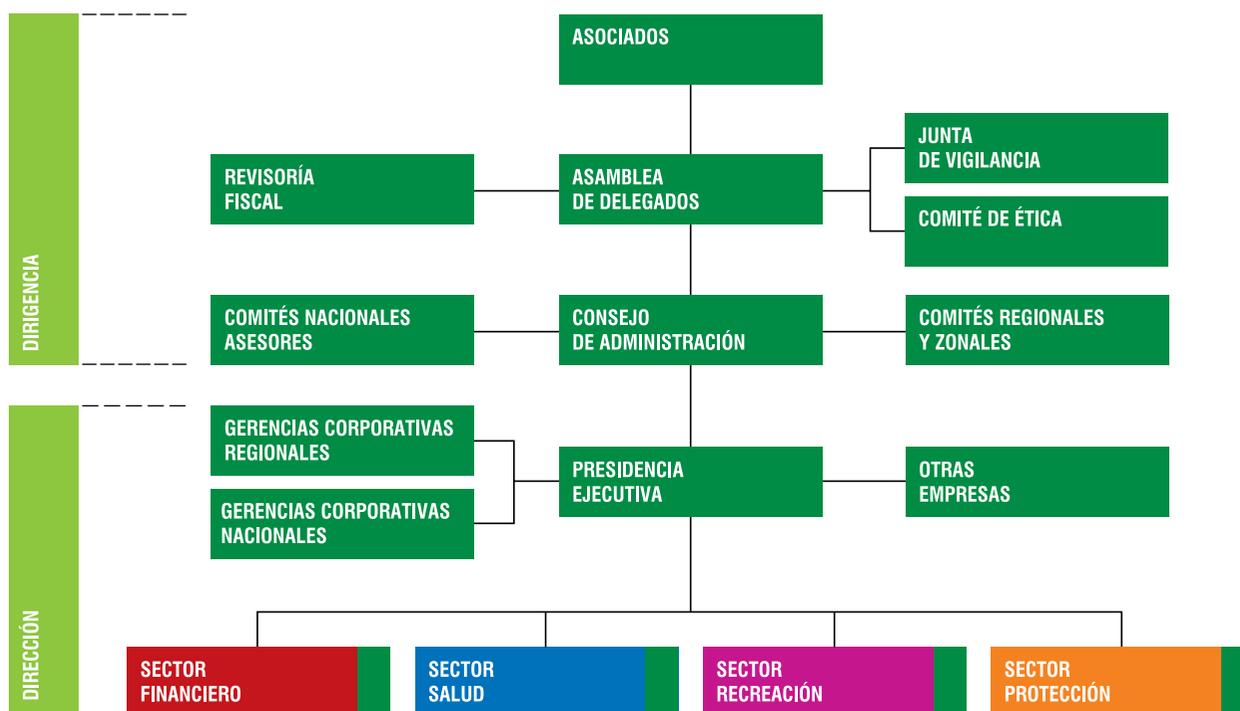
Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Cooimea son:

La Asamblea General de Delegados (elegida por votación de los asociados), el Consejo de Administración (asociados elegidos por la Asamblea), el Comité de Ética, la Junta de Vigilancia y los Comités de Vigilancia Regionales y Zonales, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios, las Comisiones Electorales Zonales y los Comités Auxiliares de Elecciones, los Comités Nacionales, Regionales y Zonales asesores del Consejo.

En las empresas del Grupo son: Las Juntas Directivas de las empresas; la Auditoría corporativa, el Comité de Auditoría Corporativa, los Oficiales de Cumplimiento; los Comités de Auditoría de las empresas y las Revisorías Fiscales de cada una de las empresas. Comités de Ética, además los Comités e instancias administrativas y de participación de los colaboradores.

Las mediciones de los índices de confianza de los asociados y de satisfacción de los clientes y usuarios nos indican que ellos valoran las grandes mejoras alcanzadas en el desempeño y confiabilidad de la Administración.

● GRUPO EMPRESARIAL COOIMEVA



Prácticas en Coomeva Medicina Prepagada

Contamos con nuestros propios Códigos de Buen Gobierno, de Ética y de Transparencia, los cuales acogen los lineamientos corporativos y están fortalecidos por la normatividad, los procesos y las estructuras, los cuales buscan garantizar la gobernabilidad, la transparencia y la ausencia de corrupción.

Enfrentamos los riesgos de corrupción

Hemos establecido la Política Antifraude, basada en la norma de “cero tolerancia” y “no excepciones” ante cualquier incumplimiento de los códigos, reglamentos, procedimientos y normas legales de la empresa o del Estado.

Contamos con nuestro Estatuto Anticorrupción que acoge lo establecido en la ley y se orienta a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.

Colaboramos con la Revisoría Fiscal manteniéndola al tanto de los riesgos presentes a través de la presentación de informes de auditoría interna.

Minimizamos los riesgos de fraude:

- Implementamos un esquema de roles y responsabilidades según las competencias de los cargos.
- Fortalecemos la vivencia de los valores a través de la cultura.
- Desarrollamos estrategias de formación basadas en tres pilares fundamentales: acciones disuasivas, tecnología de la información y persecución penal.
- Desde el 2005 contamos con un canal de denuncias para que los funcionarios informen sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.
- Implementamos un Programa Antifraude.

Acciones del Programa Antifraude:

160 altos directivos del Sector Salud capacitados en el ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Ley 1474 de 2011.

100% de los colaboradores participaron en capacitaciones de fortalecimiento de la cultura organizacional a través de cursos virtuales.

Instalamos mesas de trabajo mensuales con participación de Auditoría Interna, Gestión Humana, Comunicaciones y Formación.

Campaña masiva de sensibilización y disuasión a través de “E-mailing”.

Lanzamos la campaña antifraude, con elementos disuasivos para los posibles defraudadores.

580 colaboradores en cargos sensibles recibieron charlas antifraude.

Elaboramos y aplicamos 4 Manuales Antifraude para las áreas con mayor riesgo y capacitamos al 100% de jefes nacionales de procesos para su puesta en marcha.

6.911 colaboradores del Sector (81%) participaron en la Campaña Formando Personas - Haciendo Equipos.

Nuestro Programa Antifraude busca disminuir los posibles riesgos de fraudes internos o externos. Nuestro mensaje a los colaboradores es que “cualquier acción socialmente responsable tiene como fundamento la ética y la transparencia”.



Nuestras normas de conducta son

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética Corporativo.
- Código de Ética de Coomeva EPS S.A.
- Manual de Contratación.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento del Comité de Auditoría.
- Reglamento del Comité de Riesgos.
- Reglamento de Ética.

Instancias que fortalecen el control interno

- Comité de Auditoría Interna.
- Comité de Riesgos.
- Oficial de Cumplimiento.
- Auditoría Interna.
- Sistema Administración de Riesgos.

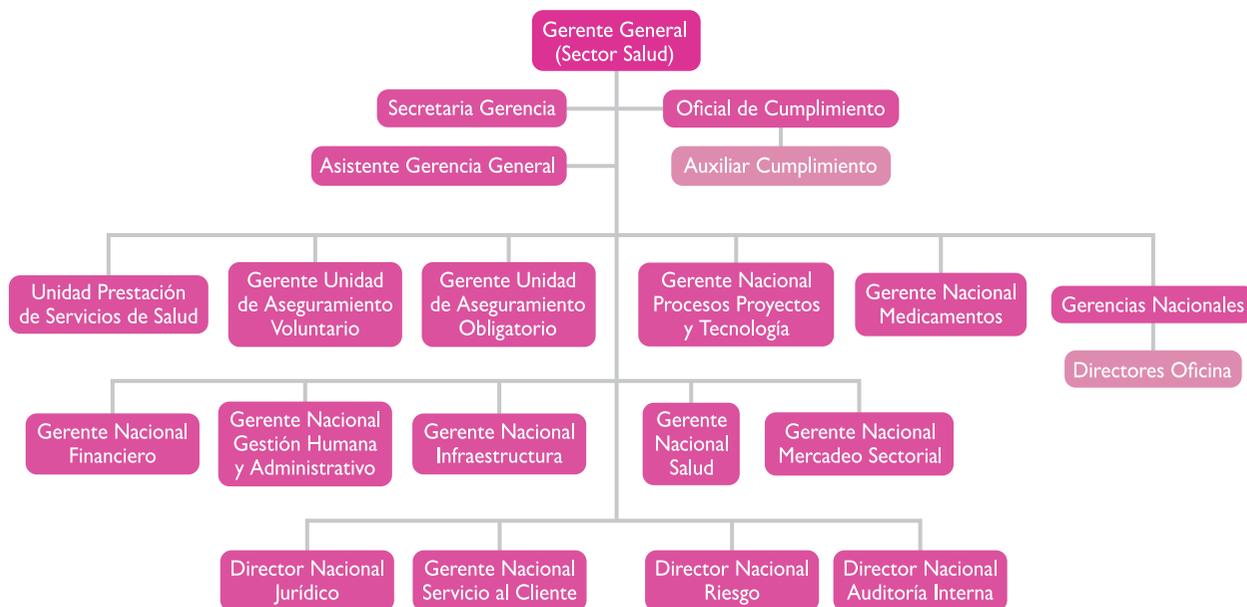
Posición y participación en las políticas y su desarrollo y en actividades de Lobbying

El año 2011 el Sector Salud atravesó por circunstancias muy difíciles para todos los actores. Para enfrentar lo anterior, la Gerencia General del Sector Salud participó activamente en la búsqueda de soluciones a las problemáticas presentadas; entre las acciones estuvieron:

- **Participación en la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral, ACEMI:** Asistencia a reuniones periódicas del gremio y trabajo en equipo con otras empresas y con el Gobierno, para la elaboración de propuestas para mejorar la situación del sector.
- **Lobbying con medios de comunicación:** Posicionamiento de Coomeva como fuente de información y de sensibilización acerca de la problemática del sector.
- **Comisión de expertos:** Instalación y participación en la Comisión de Expertos para formular propuestas de mejora frente a la situación del sector.



Nuestros órganos de administración y control





Nuestros Compromisos 2012 Con Principios y Valores

Participar en el programa de formación en derechos humanos que brindará COOMEVA para identificar aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde a lineamientos corporativos.

Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos desde la práctica empresarial.

Desarrollar la totalidad del ciclo PHVA para el proceso de Gestión Ética.

A partir del 2012 en Coomeva Medicina Prepagada iniciaremos la divulgación del Código de Buen Gobierno a nuestros principales grupos de interés.



»» Hoy tenemos un sueño...
Que crearemos productos y
servicios que mejoren nuestras vidas
Que las empresas serán la base de
una nueva sociedad.
Y el consumidor será respetado
Que el respeto por las futuras
generaciones creará una nueva
modalidad de consumo: El consumo
consciente.

*Video Yo tengo un Sueño.
ISO 26000.*

Facilitamos la vida



Nuestra promesa de valor tiene un gran poder evocativo que moviliza la imaginación y las actuaciones del Grupo Empresarial en torno a un concepto simple, pero de gran profundidad, puesto que aspiramos impactar de forma efectiva y concreta en la calidad de vida de nuestros asociados, clientes y usuarios, proporcionándoles servicios relevantes que les generen beneficios claros y diferenciales y garantizándoles una creación de valor sostenible y percibido.

Este compromiso nos impone exigencias elevadas, porque le hablamos al corazón de la gente con un argumento amplio y muy fácil de evaluar para el usuario. Aunque uno no lo pueda definir, uno “siente” cuando algo es fácil o difícil. Esta Promesa de Valor es el centro de los planes estratégicos y está implicando una profunda y completa reforma de nuestras políticas, procesos y estilos de actuación.

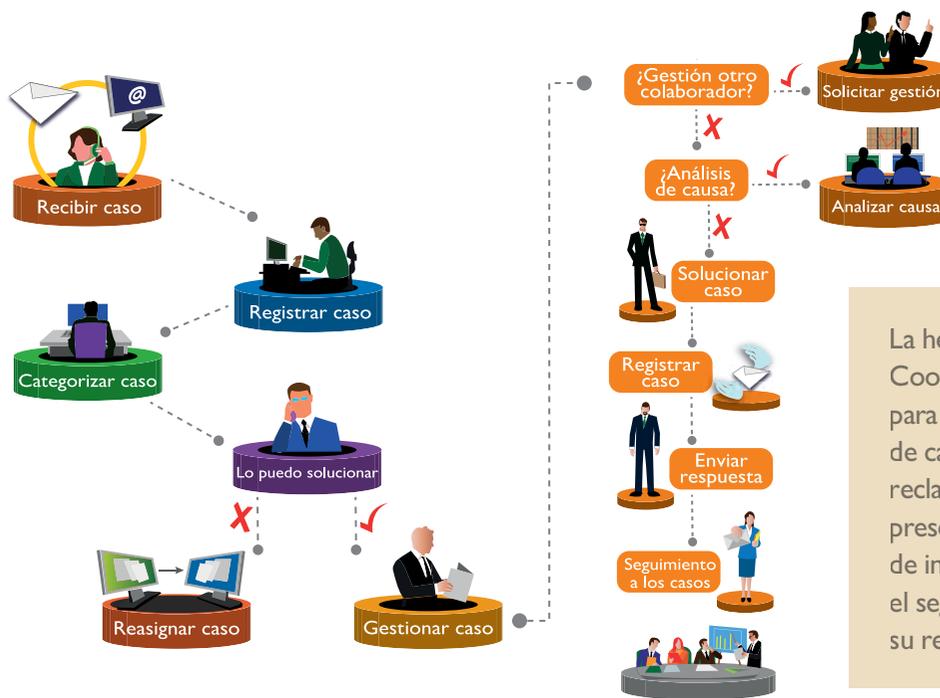
Esta voluntad institucional, nos brinda competitividad, posicionamiento y un nivel de liderazgo difícil de igualar, pues fideliza y satisface a nuestros asociados, usuarios y clientes. Por esta razón profundizamos y mejoramos el conocimiento que de ellos tenemos, para garantizar que, directamente o a través de terceros, generamos soluciones y servicios que realmente superan sus expectativas.

Mercadeo y Consumo Responsable con sentido social

Buscamos superar las necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios, respetando sus derechos fundamentales y los de quienes participan en la cadena de valor; con prácticas justas, éticas y transparentes, que además de ser responsables y de generar valor agregado para todos, también orientan y promueven la equidad social, el consumo responsable, el reciclaje y la cultura de sostenibilidad en la sociedad.



● PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DEL CLIENTE



La herramienta “Atentos Coomeva” es un sistema para la recepción y gestión de casos, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, presentadas por los grupos de interés, que nos permite el seguimiento integral hasta su resolución final.

● PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO

A través del Programa “Pasión Coomeva” desarrollamos las conductas con las que nos comprometemos a atender y servir.

Conductas de servicio

Comportamientos de Servicio esperados asociados a cada conducta

Yo respeto

Demuestro disposición de servicio

Soy amable

Escucho

Me pongo en lugar del cliente

Genero confianza

Yo asesoro

Oriento con claridad

Entrego información completa y veraz

Comunico beneficios

Ofrezco alternativas

Indago por futuras necesidades

Todos resolvemos

Atiendo con agilidad

Busco apoyo si no tengo la respuesta

Soluciono el requerimiento del cliente

Valido su satisfacción

Hago seguimiento

Brindamos formación para fortalecer la actitud de servicio, brindando a nuestros colaboradores elementos concretos, teóricos y prácticos, para crear relaciones con los clientes y alinearlos con una misma filosofía y orientación al cliente.

Incluimos un Módulo de Servicio en cada inducción al cargo.

Creamos el área de innovación para desarrollar nuevos servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y aumenten nuestra creación de valor hacia ellos. El primer proyecto en etapa de validación es el de “Optimización de recursos por medio de la integración de los procesos de la Unidad de Servicios Generales a nivel nacional”.



Servicio al Cliente

El servicio es base fundamental para la construcción de relaciones a largo plazo con ética y respeto. Nuestros clientes son el foco principal por el cual innovamos, creamos y nos fortalecemos, para entregar la mayor excelencia en todos nuestros servicios.

Nuestros Clientes

En Coomeva Medicina Prepagada facilitamos la vida mediante:

Ofrecemos servicios integrales de salud a través de nuestras diferentes unidades de negocio y servicio: Medicina Integral, Salud Oral y Coomeva Emergencia Médica, las cuales brindan a nuestros usuarios productos de excelente calidad con amplia cobertura asistencial y soluciones integrales a sus necesidades de salud.

En Coomeva Medicina Prepagada estamos en constante evolución para garantizar que a través de cada una de nuestras unidades de negocio podamos ofrecer al mercado productos excelentes, que nos facilitan la vida:

- **Oro Plus:** Compite con las pólizas y ofrece una cobertura Premium en servicios de salud, incluyendo asistencia de urgencias en el exterior y consulta por fuera de la red, entre otros.
- **Plata Joven:** Innovación para facilitarles la vida a quienes están comenzando a tomar decisiones en su vida, ofreciendo una cobertura especial para jóvenes menores de 35 años, con unas tarifas asequibles y entre otras, con coberturas para accidentes por deportes de alto riesgo y asistencia de urgencias médicas en el exterior.
- **Programas Empresariales Modulares:** Las empresas, a partir de los programas básicos, pueden armar sus paquetes de atención a la medida de las necesidades de sus empleados.
- **Salud Oral:** lanzamiento del programa Dental Elite que ofrece coberturas adicionales con fines estéticos como blanqueamiento y ortodoncia.
- **Emergencias Médicas, CEM:** apertura de nuevas plazas en el país para brindar mayor cobertura. Lanzamiento del Programa Urgencia y Emergencia para que las empresas le ofrezcan a sus colaboradores un servicio que los proteja a ellos y a sus familiares frente a un accidente, en sus hogares o en el sitio en el que se encuentren, de acuerdo con el área de cobertura de CEM.

Facilitamos el acceso a nuestros servicios



Aumentamos nuestros clientes

- » Crecimiento del 8% durante el 2011.
- » 22.230 nuevos usuarios netos en 2011.
- » Cumplimiento de meta de crecimiento 102%.
- » Alcanzamos un total de 315.669 usuarios, resultado que no se había alcanzado antes.

● POBLACIÓN ACUMULADA AL MES DE DICIEMBRE DE 2011 Y VARIACIÓN CON RESPECTO A DICIEMBRE DEL AÑO 2010

Producto	Dic. 2010	Dic. 2011	Variación	Variación % Acumulado Año Vs. dic. 2010	Presupuesto 2011	% Cumplimiento Presupuesto
Medicina Integral	210.394	217.973	7.579	4%	214.401	102%
Salud Oral	25.002	27.716	2.714	11%	25.951	107%
CEM	58.043	69.980	11.937	21%	69.139	101%
Total Medicina Prepagada	293.439	315.669	22.230	8%	309.491	102%

Brindamos excelencia en el servicio, mediante:

- Unidades móviles para llevar actividades de Promoción y Prevención hasta lugares alejados y a grandes empresas afiliadas.
- Línea de atención inmediata para solicitudes, quejas y reclamos de nivel I con cumplimiento del indicador del 82% (respuesta en dos días según la exigencia).
- Oficina móvil que permite acceder a servicios desde el sitio de trabajo de nuestros usuarios.
- Historia clínica electrónica para pacientes de Coomeva Emergencia Médica.
- Control del flujo de afiliaciones y mejoramiento del proceso para ingreso de nuevos afiliados, reduciendo los tiempos de activación del servicio.
- Autorización de órdenes médicas directamente por parte del prestador del servicio médico para evitar desplazamientos del usuario.
- Servicio Fonosalud 24 horas para autorizaciones de servicios en clínicas y hospitales.
- Adquisición de equipos biomédicos y móviles sustitutos para Coomeva Emergencia Médica, a fin de cubrir faltantes o daños sin afectar la oportunidad de servicio.
- Adquisición de GPS10 para los vehículos, optimizando los despachos de Coomeva Emergencia Médica.
- Implementación de barras integrales de atención de nuestras unidades de prestación de servicios.

Nuestros principales resultados:

- Mejora del indicador Atención en Salas de Servicio SIP, de 74 a 80 en la Encuesta de Satisfacción.
- Incremento en la retención de la población del 71.4% al 72.2%.
- Incremento del 1.4% en la satisfacción con el servicio prestado en las Unidades Básicas de Atención, pasando del 92% al 93.4%.
- incremento de 2.2% en la satisfacción de asociados con Coomeva MP en el último año.
- Satisfacción de usuarios con niveles por encima del 90%, según encuesta nacional realizada por el Centro Nacional de Consultoría para el año 2011.

Durante el 2011 continuamos con el proceso de formación en las conductas de la promesa corporativa de servicio del programa “Pasión Coomeva” y realizamos 18.863 encuestas a clientes para que evaluaran la calidad de la atención del personal de atención frontal con los siguientes resultados en escala 1-5:

● **PROMEDIO PROMESA DE SERVICIO AÑOS 2010 - 2011 COOMEVA MEDICINA PREPAGADA**



● **ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**



Nuestros Compromisos 2012 para facilitar la vida

Desarrollar nuevos productos y servicios que complementen nuestra oferta de valor y que aumenten la satisfacción de nuestros asociados y clientes porque les facilitamos la vida cada vez más.

Definir el Plan de Comunicaciones y avanzar en la implementación de estrategias de relacionamiento y diálogo.

Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos del consumidor.

Desarrollar una estrategia y cultura de servicio al cliente.

Mantener el índice de satisfacción al cliente por encima del 81%.



La responsabilidad social y la sostenibilidad de nuestros aliados es también nuestro compromiso:

“Hoy en día, el capitalismo de mercado no tiene ningún gran rival ideológico; su mayor amenaza proviene de su propio interior. Si no puede promover la prosperidad y la justicia no habrá triunfado”.

Kofi Annan



Avanzamos con nuestros aliados



Nuestros proveedores, prestatarios y contratistas son aliados fundamentales para el logro de los grandes objetivos y por ello nuestra política busca desarrollar con ellos relaciones "gana gana" de largo plazo, mediante un sistema de contratación transparente y justo, el respeto de los acuerdos y el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos consolidemos una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable.

Gestionamos con transparencia, equidad y justicia

Contamos con un sistema de administración de proveedores, así como de selección, contratación, calificación y evaluación de desempeño, unidos a mecanismos de realimentación y sistemas de pago.

Nuestro propósito es hacer de este modelo un sistema compartido de elementos de mejoramiento, tanto para los proveedores como para los usuarios de los bienes y servicios adquiridos.

Creemos con nuestro aliados

Por política corporativa institucional, los proveedores son locales (Colombia).



En la EPS se cuenta con dos grupos grandes de proveedores: administrativos y asistenciales (Prestadores de Salud).

El 99,9% de nuestros proveedores corresponden a empresas y personas colombianas.

Proceso de compras

Realizamos las compras de productos y de servicios de infraestructura física, de todas las empresas del Grupo, a través de Coomeva Servicios Administrativos S.A. (CSA), mediante procesos regulados por el Manual Corporativo de Compras y Contratación, por el Manual Corporativo de Aseguramiento de Calidad de Proveedores y la Lista Maestra de Proveedores.

Información de las compras

El proceso de requisiciones garantiza que se detallen los requisitos para la aprobación del producto o servicio. En 2011, Coomeva Servicios Administrativos implementó el Enterprise Resourcing Planning (ERP) que garantiza estandarización, control y agilidad de los procesos administrativos de la organización, incluyendo las compras.

Verificación de los productos comprados

Mediante el seguimiento al proveedor se compara el servicio prestado, o el producto adquirido, con el detalle de lo requerido y también se garantiza la calidad en el origen.

El Comité Corporativo de Compras analiza y autoriza las compras de carácter corporativo: las que benefician a más de una empresa y que superen los 600 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Visitamos a los proveedores a fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos y según la calificación obtenida se establecen planes de cumplimiento.

Distribución de pagos a proveedores administrativos

Regional	Total proveedores por regional	Persona natural	Entidad jurídica	Empresas de servicios públicos	Internacionales
Caribe	130	49	81	6	-
Centroriente	257	46	211	3	-
Eje Cafetero	122	44	78	4	-
Extranjero	5	-	5	-	5
Nacional	535	230	305	7	-
Noroccidente	208	70	138	2	-
Nororienté	86	30	56	4	-
Suroccidente	99	33	66	4	-
Total	1442	502	940	30	5

El pareto de pagos a nuestros proveedores administrativos tiene el siguiente comportamiento:

- 25% a las empresas del Grupo Empresarial Coomeva, con las cuales se tienen servicios contratados.
- 2% pago de servicios públicos.
- 23% pago a empresas colombianas de todo el país en donde están ubicadas nuestras sedes.

Nuestros compromisos 2012

Para avanzar con los aliados



Actualizar el Programa de Administración, Selección, Calificación y Evaluación del Desempeño de nuestros Proveedores, incluyendo los criterios de sostenibilidad.

Iniciar el cierre de brechas frente a nuestro autodiagnóstico de RSE y sostenibilidad frente a proveedores.

Impulsar y apoyar la adopción de prácticas de RSE y sostenibilidad por parte de nuestros proveedores.

Consolidar la relación con nuestros proveedores, fortaleciendo los espacios de relacionamiento y diálogo, mejorando el conocimiento que ellos tienen del Grupo Empresarial.

Desarrollar acciones orientadas a fomentar el espíritu emprendedor y a fortalecer la capacidad de gestión y el desarrollo empresarial de nuestros proveedores.

Reforzar el conocimiento del Código de Buen Gobierno en el momento del Registro de Proveedor e impulsar su aplicación como parte de las condiciones de contratación.



Nuestros
colaboradores:
¡Aliados esenciales
para el desarrollo
y consolidación de
la organización!

Crece con nuestra gente



Creemos las condiciones necesarias para su bienestar y desarrollo personal y profesional, dentro de un ambiente positivo, cálido y amable, lo cual se define desde el Plan Estratégico de Gestión Humana, que establece los focos de acción que nos permiten atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos.

Administración del talento humano

- » La gestión de competencias y la descripción de cargos permiten orientar objetivamente los procesos de vinculación, promoción, gestión del desempeño y desarrollo de los colaboradores.
- » Nuestros procesos de vinculación son claros, con sistemas de promoción interna y vinculación de cargos directivos o gerenciales, realizados por firmas externas.
- » Asignamos la remuneración salarial mediante el sistema de valoración por puntos y no hay diferencias en remuneración para cargos similares, independientemente de quién lo desempeñe.
- » Contamos con una política de beneficios extralegales que responde a las expectativas y necesidades de los colaboradores.

Aplicamos un Sistema de Evaluación del Desempeño objetivo, vinculado al Sistema de Compensación Variable, el cual a su vez se liga a los resultados, de forma que todo colaborador tiene la posibilidad de recibir un pago adicional como reconocimiento. Para ello se tienen en cuenta resultados financieros y también de mercado y satisfacción.

El Grupo pagó por desempeño \$9.443 millones entre 2009 y 2010 y \$2.637 millones en 2011.

Nuestros Colaboradores

Ofrecemos a nuestros colaboradores contratos fijos e indefinidos.

El 100% de colaboradores son locales de las regiones en las cuales realizamos actividades.

● COLABORADORES POR REGIONAL

- En Coomeva Medicina Prepagada contamos con 1.088 colaboradores.
- 1.052 son contratos a término indefinido.
- 36 contratos a término fijo, de los cuales 32 son aprendices (cuota Sena).
- 84 contratos temporales.
- Rotación nacional 0.76%.

La mayoría de retiros son de ejecutivos de afiliación y médicos generales, lo cual indica una baja rotación a nivel de la empresa.

● PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE NUESTROS COLABORADORES (PLURALISTA E INCLUYENTE)

Regional	Sexo		Tipo de Contrato		N° de Horas				Total
	Fem.	Mas.	Indef.	Térm. Fijo	4	5	6	8	
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	663	425	1052	36	28	1	47	1012	1088
Bogotá	93	80	169	4	3		7	163	173
Cali	168	123	285	6	7		18	266	291
Caribe	79	45	116	8	4			120	124
Dirección Nacional	67	41	98	10				108	108
Eje Cafetero	39	13	51	1	7		5	40	52
Medellín	203	119	315	7	5		17	300	322
Nororient	14	4	18		2	1		15	18



Evaluación del Desempeño

- El 99% de los colaboradores presentaron el Acuerdo de Desempeño en 2011.
- El 75% de los colaboradores cumplen con las competencias esperadas.
- El resto de colaboradores exceden o están por debajo de lo esperado.

Se evaluó hasta el nivel de Coordinaciones Nacionales
Objetivo 2012 evaluación de Jefaturas nacionales.

**Los beneficios se otorgan a todos nuestros colaboradores
(excepto aprendices y estudiantes en práctica profesional)**

Inversión total en beneficios extralegales año 2011

\$2.300 millones de pesos

Inversión en beneficios extralegales promedio por colaborador

\$1.926.298 pesos

Actualmente brindamos los siguientes beneficios adicionales para los colaboradores:

- Pago de incapacidades al 100%
- Coomeva Sector Salud, en el 2011 invirtió en Beneficios Extralegales más de 9.500 millones, a través del Programa “Beneficios a la Carta” mediante el cual cada colaborador tiene la opción de asignar su cupo de beneficios a productos o servicios que respondan a sus necesidades personales y a su momento de vida.

Manejos Disciplinarios

Contamos procedimientos definidos que garantizan el respeto a los derechos de los colaboradores, a través de un Comité de Descargos que vela por el estricto cumplimiento de las normas internas y legales.

Desarrollo de las Personas

Buscamos siempre,
su crecimiento y satisfacción

El Plan Maestro de Capacitación propende por el desarrollo integral de los colaboradores y se orienta al fortalecimiento de las capacidades y del desempeño individual y en equipo.



Medimos las brechas entre las competencias definidas para el cargo y el nivel de competencias demostrado por el colaborador y según los resultados establecemos el Plan de Desarrollo Individual para cerrar las brechas y el Plan Maestro de Capacitación.

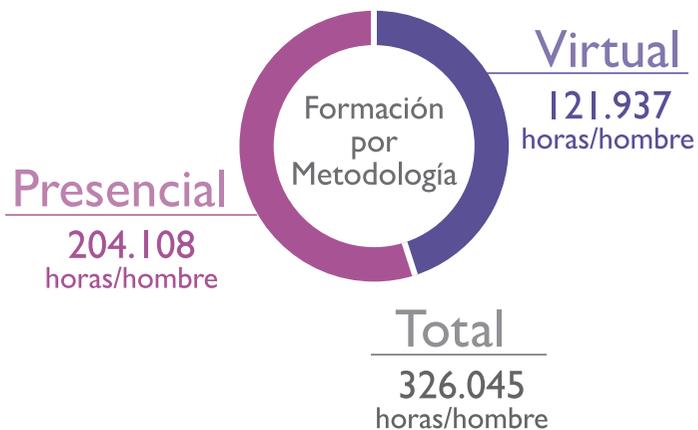
El Comité Corporativo de Gestión Humana evalúa y mejora permanentemente los Planes según los resultados de: clima laboral, relacionamiento con los colaboradores, índice de competencias, evaluación del desempeño, mapa de riesgo laboral y el cumplimiento del Plan Estratégico.

● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO



Inversión total en capacitación año 2011	Presencial: 206.052h
	Virtual: 284.515
	Total: 490.567 horas
	Ppto Presencial: \$436.958.000
Inversión en capacitación promedio por colaborador	Costo presencial \$62.400

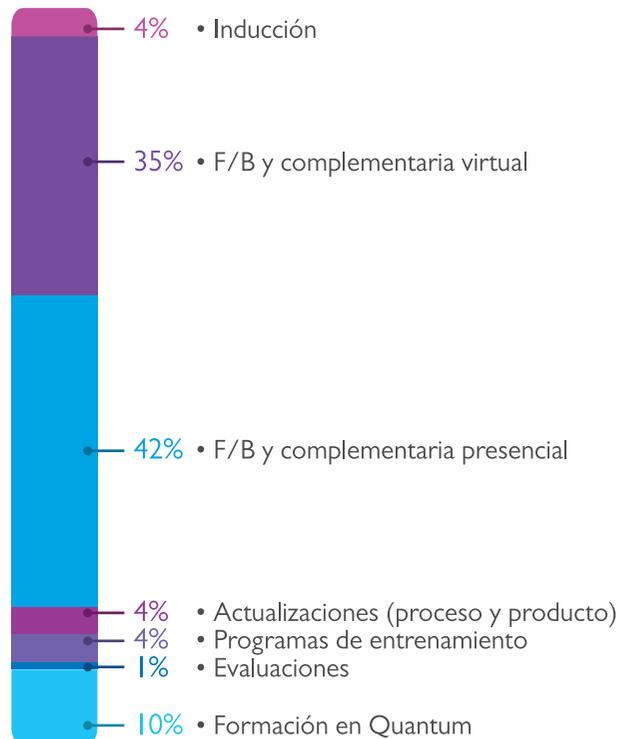
Capacitación Formación



Principales temas de Formación



● HORAS HOMBRE POR PLAN



Calidad de Vida en el Trabajo

Identificamos las necesidades de los colaboradores principalmente mediante el estudio anual de Clima Organizacional, los Comités Paritarios de Salud Ocupacional, la realimentación del Comité Corporativo de Gestión Humana, los Comités de Gestión de las áreas, los Jefes inmediatos y la información que registran los colaboradores en la herramienta de gestión de casos "Atentos Coomeva".

Como respuesta hemos definido variadas acciones y programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, entre las que se destacan el programa de bienestar del colaborador integrado por los ejes familia, deporte, balance vida-trabajo, eventos de integración y el Programa Salud Ocupacional.

Implementamos el Programa 5 Eses para generar hábitos de vida saludables, armonizar la salud mental y física del colaborador con el ambiente laboral, incrementar su bienestar, optimizar los procesos y mejorar la productividad.

Formamos líderes voluntarios que diariamente dirigen las pausas activas en su área de trabajo para reducir la fatiga laboral, el estrés y prevenir enfermedades osteomusculares.

Comité de Convivencia Laboral:

Velan por el bienestar físico, moral y psicológico con el fin de mantener la armonía y las buenas relaciones. Dentro del comité se encuentra establecido el Protocolo de Acoso Laboral.

Clima laboral

Las encuestas de medición nos permiten conocer lo que piensan los colaboradores, evaluar su grado de satisfacción e identificar su percepción frente a sus líderes, sus compañeros y las políticas organizacionales.

Durante 2011 asumimos el reto de “construir el mejor lugar para trabajar” y realizamos el análisis de atractividad y posicionamiento de marca y la medición de prácticas laborales de Great Place to Work, como elemento de competitividad y de revisión para empresas líderes del mercado colombiano.



Resultados consolidados Grupo Coomeva

66,7%

satisfactorio.

Grandes oportunidades de mejora

Resultados Coomeva Medicina Prepagada

XXXX%

XXXXXXXXXXXXXXXXX.

PENDIENTE DATO

Bienestar y seguridad para nuestros colaboradores

Actualizamos cada año los programas y aseguramos los procesos de salud ocupacional, disminuyendo ostensiblemente el ausentismo por accidentes y el número de accidentes al año.

Nuestras principales prácticas son:

El COPASO - Comité Paritario de Salud Ocupacional – es el espacio de planificación de las acciones que buscan generar un entorno seguro y practicas de autocuidado frente a los riesgos ocupacionales identificados.



El COPASO representa al 100% de los colaboradores de la institución contratados directamente.

En cada Regional de Coomeva Medicina Prepagada se elige un comité paritario de acuerdo con el número de trabajadores:



Contamos con el **PROGRAMA DE BIENESTAR AL COLABORADOR (PBC)**, cuyo objetivo es mejorar su calidad de vida, logrando un mayor balance vida/trabajo y propiciando espacios para la recreación, la cultura y el deporte. Las actividades realizadas son enmarcadas dentro de los siguientes pilares:



Garantizamos la Salud Ocupacional en nuestras operaciones

Cobertura del Programa en 2011: promedio global del 36% para las sedes del Sector Salud en: ergonomía, inspecciones de seguridad y matriz de riesgos y peligros.

Regional	Cuenta de nombre lugar de trabajo	Falta de Cobertura			Cobertura Realizada			Promedio Global
		Ergonomía	Inspección	Matriz de Riesgo	Ergonomía	Inspección	Matriz de Riesgo	
Suroccidente	55	85%	76%	75%	15%	24%	25%	21%
Caribe	76	34%	70%	58%	66%	30%	42%	46%
Centro Oriente	51	39%	88%	59%	61%	12%	41%	38%
Eje Cafetero	43	44%	49%	51%	56%	51%	49%	52%
Noroccidente	67	88%	45%	85%	12%	55%	15%	27%
Nororiental	37	65%	76%	73%	35%	24%	27%	29%
Total	329	59%	67%	67%	41%	33%	33%	36%

Fuente: Diagnóstico Salud Ocupacional año 2011

Cobertura del subprograma de riesgo biológico en 2011: promedio global de 59% de cobertura de sedes para el sector salud.

Regional	Cuenta de Lugar Trabajo	Nº de sedes intervenidas	Total sedes asistenciales	% Cobertura	% Pendiente
Caribe >	11	11	39	28%	71.79%
Centro Oriente >	17	11	20	55%	45.00%
Dirección Nacional >	1				
Eje Cafetero >	14	13	14	93%	7.14%
Noroccidente >	8	6	13	46%	53.85%
Nororiental >	13	7	10	70%	30.00%
Suroccidente >	25	23	25	92%	8.00%
Total General >	89	71	121	59%	41%

Fuente: Diagnóstico Salud Ocupacional año 2011

No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo

Juegos Regionales Corporativos

Con participación de colaboradores en todo el país generamos espacios de integración, de sano esparcimiento y fortalecemos la cultura deportiva y los estilos de vida saludable.

Modalidades: Ajedrez, bolos, dominó, fútbol sala, parqués, sapo, tenis de mesa, vóley playa, baloncesto, natación y pesca.

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2010: 930.

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2011: 1.500.

Participaron 2.150 colaboradores de Coomeva EPS.

Brigada de Emergencia

Capacitamos y organizamos grupos de colaboradores para enfrentar emergencias, siniestros o desastres, dentro de la empresa, con el fin de salvaguardar a las personas, sus bienes y el entorno.

El Grupo de Brigada de Emergencias cuenta con un plan anual de capacitación de 40 horas y un campamento de culminación del proceso, con una ceremonia de graduación y reconocimientos a los brigadistas. Cada brigadista recibe certificación como brigadista de la empresa.

Contamos con un Sistema de Comando de Incidentes (SCI) que combina instalaciones, equipamiento, personal, procedimiento, protocolos y comunicaciones y opera dentro de la estructura organizacional, con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente los objetivos pertinentes a un evento, incidente u operación.



Nuestros compromisos 2012 Con nuestra gente

Consolidar un ambiente de trabajo más entretenido y acogedor, caracterizado por la calidez de las personas y por prácticas de bienvenida.

Promover y generar iniciativas que conduzcan a un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal.

Comprometer a los líderes en el mejoramiento de los indicadores laborales en sus equipos, a través de objetivos concretos.

Divulgar las políticas, capacitar y motivar a los colaboradores en temas relacionados con RSE, Derechos Humanos y Anticorrupción.

Desarrollar programas de reconocimiento que estimulen la eficiencia, la innovación y creatividad de los colaboradores para el mejoramiento del servicio, los productos, los procesos y resultados.

Adicionar a los temas de capacitación en el año 2012 temas como salud materna, alcoholismo, tabaquismo y drogadicción.



“Salvaguardar el medio ambiente...
Es un principio rector de todo
nuestro trabajo en el apoyo
del desarrollo sostenible; es
un componente esencial en la
erradicación de la pobreza y uno
de los cimientos de la paz”.

Kofi Annan

Devolvemos vida al planeta



Somos conscientes de que nuestras operaciones impactan el medio ambiente a pesar de ser un grupo de empresas de prestación de servicios, y por ello, estamos comprometidos a articular el Plan de Gestión Ambiental de manera transversal en nuestro Sistema de Gestión, con el fin de prevenir, minimizar y resarcir dicho impacto, con alcance a nuestra cadena de valor, a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.

Nuestra Política Ambiental

En Coomeva actuamos de manera sostenible y responsable con el medio ambiente, por lo cual estamos comprometidos con la adopción y promoción de acciones internas y externas orientadas a la conservación e impacto positivo sobre el medio ambiente, el cual preservamos y mejoramos mas allá de lo previsto en las normas legales, devolviéndole así vida al Planeta.

Nuestros lineamientos y compromisos ambientales

- **El Marco Estratégico:** Lo brindan nuestros principios y valores, los estatutos y normas, las políticas y los Planes Estratégicos.
- **Pacto Global:** Divulgamos, adoptamos e incorporamos los principios 7, 8 y 9 del Pacto Global de la ONU y por ello mantenemos un enfoque preventivo, orientado al desafío de la protección medioambiental; adoptamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y favorecemos el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **Pacto Verde Cooperativo:** Actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, manifestar nuestro compromiso con el Planeta, realizar acciones de protección de los recursos naturales y propender por el desarrollo sostenible.
- **Estándares y Mejores Prácticas de Gestión Ambiental:** En particular, la ISO 26000 y del GRI.



Pacto Global
Colombia



Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la **TIERRA**



ISO 26000



Lo hacemos corporativamente

- \$700 millones menos en consumo de papelería durante los últimos cinco años; a pesar del crecimiento del Grupo Empresarial.
- Definimos los Indicadores Ambientales y adoptamos los estándares de mejores prácticas de la ISO 26000 y del GRI.
- **Acción Verde.** Proyecto fomentado por la Promotora Cooperativa de Proyectos Ambientales e Industriales, Ecoop, para la reforestación y conservación de fuentes hídricas en 3.500 hectáreas adquiridas por las cooperativas, en Puerto Gaitán, Meta.
- **Induguadua S.A.** Empresa creada por Coomeva en 1999, de la cual hacen parte otras cooperativas y cuyo objetivo es brindar opciones de desarrollo social e impulsar la generación de productos naturales a partir de la Guadua, sustituyendo el uso de la madera. Cuenta con 33.095 m² para pruebas de silvicultura y una planta física de 6.922 m².
- **Difusión y comunicación** de los elementos de sostenibilidad ambiental en cada una de las publicaciones de la Revista Coomeva que cuenta con un aparte ambiental; así como en Radio Coomeva, en la página web y a través de los demás medios internos y externos, dirigidos a todos los grupos de interés.

- **Renovación tecnológica** para operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con reducción del consumo de 115.958 BTU/H.
- **Enlucimiento y mantenimiento ornamental** de los separadores en las calles aledañas a algunas de las sedes de las empresas de Coomeva, respetando la vegetación propia de las zonas.
- **Administración tecnológica para la gestión documental sostenible.** Consumo actual 69.000.000 de hojas/año, equivalentes a 750 toneladas de CO2 o 1.518 toneladas de agua. Proyecto dirigido al público interno y consiste en:
 - Gestión de la información (60% ahorro) y control de la impresión (40% ahorro)** con mejores prácticas, cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención trabajos, impresión dúplex, digitalización).
 - Gestión tecnológica.** De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
 - Control documental:** Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
 - Gestión electrónica de documentos:** Etapa final de cero papel (2016).
 - Reciclaje de tecnología:** Disposición responsable de cartuchos de toner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datecsa).
- **Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable (público externo).** Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 250.000 asociados ya han aceptado la invitación.

Y lo hacemos en Coomeva Medicina Prepagada

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA POR FUENTES PRIMARIAS, POR REGIONAL-COOMEVA MP AÑO 2011

Consumo de Energía por año (kwh)



Caribe	--- 197,820
Centro Oriente	--- 33,492
Eje Cafetero	--- 140,280
Noroccidente	--- 464,568
Nororiental	--- 53,424
Suroccidente	--- 5,322,648
Dirección Nacional	--- 78,684
Total	--- 6,290,916

En el Grupo Coomeva actuamos de manera sostenible y estamos avanzando en la consolidación de un Sistema de Gestión que nos permita materializar nuestra política ambiental.

● INICIATIVAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS Y GRADO DE REDUCCIÓN DE ESE IMPACTO- COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

Fases	Impactos	Programas
Diagnóstico Ambiental	Aplicación en las 17 unidades de prestación de servicios Verificación de la aplicación en las IPS adscritas, que parte del proceso de contratación.	Comité de Gestión Ambiental
Elaboración Plan por Sede	Programas de reciclaje en las 17 unidades de prestación de servicios.	Programas de formación y educación
Seguimiento y Mejoras al Plan	El Plan para la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares se enfocó en el diseño e implementación buenas prácticas de gestión, orientadas a la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente por el inadecuado manejo de los residuos. Igualmente, en minimizar la generación de residuos, mediante la utilización de insumos y procedimientos con menos aportes a la corriente de residuos y una adecuada segregación para minimizar la cantidad de residuos peligrosos. Adicional a lo anterior se realiza el aprovechamiento cuando sea técnica, ambiental y sanitariamente viable.	Procedimiento para manejo de residuos en todas las sedes: Segregación en la fuente Desactivación de residuos hospitalarios y similares Rutas de desechos Almacenamiento de residuos hospitalarios y similares. Contratación proveedores para recolección y disposición final de desechos Control de efluentes líquidos Programa de seguridad industrial y plan de contingencia Monitoreo al PGIRH – componente interno Auditorías internas e interventoras ambientales y sanitarias Informes a las autoridades ambientales y sanitarias Diseñar e implementar programas de tecnología limpias Cronograma de actividades Mejoramiento continuo de los programas y actividades

Durante el año 2011 no presentamos multas ni sanciones por incumplimiento de normatividad ambiental.

Nuestro primer informe de sostenibilidad es un punto de partida para la medición del consumo de agua y energía, es nuestra línea de base para la medición de la gestión de los próximos años de forma que evidenciamos nuestra evolución frente a un consumo más responsable.

Coomeva Medicina Prepagada no cuenta aún con mediciones de residuos, de consumo de agua, ni de consumo de energía. Los sistemas de medición se implementarán durante 2012 y 2013.

Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015 Para devolver vida al Planeta

Durante los próximos años nos enfrentamos a grandes desafíos:

Respeto, difusión e impulso a los derechos medioambientales (ONU).

Desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés.

Extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores.

Comunicación y divulgación ambiental.

Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.

Administración eficiente y sostenible de los recursos.

Gestión responsable del consumo de servicios públicos y de productos desechables.

Gestión integral de los riesgos medioambientales.





Todos estamos aquí
porque...
Creemos...
Que la pobreza
es intolerable en
un mundo de
abundancia. Y todos
estamos aquí porque
estamos convencidos
-más bien sabemos
-que podemos
terminar con la
pobreza en el espacio
de nuestra vida, con
nuestras propias
manos y nuestras
propias mentes.

Kofi Annan

Democratizamos la riqueza



El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva es fiel a sus principios, y por ello, nuestro fin principal no es el lucro sino el servicio. Esto no nos exime de gestionar las empresas responsablemente para lograr la creación de valor sostenible. Los asociados de la Cooperativa son inversionistas que normalmente nos aportan una porción de su propia riqueza familiar para coadyuvar a construir el patrimonio cooperativo, con una formación de capital permanente que es equitativa en razón de los aportes de cada uno.

Este flujo continuo de capital es una de nuestras mayores fortalezas, pero también es la fuente de una obligación fundamental: Debemos proteger y multiplicar estos recursos en el tiempo, utilizándolos en forma segura, garantizando su valor, la generación de valores agregados y una rentabilidad adecuada. Por tal razón, nuestras empresas e inversiones deben ser generadoras, no solo de servicios de alta calidad, sino también de unos resultados similares o mejores que los generados por el mercado.

El modelo cooperativo no permite nunca la concentración, ni de la propiedad, ni del control accionario de la organización por parte de ningún asociado (inversionista). Los asociados son los dueños del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, cada uno con un porcentaje de participación equitativo e igualitario.

Las cooperativas no repartimos dividendos, sino que distribuimos excedentes. Las utilidades de las empresas del Grupo y los rendimientos obtenidos de todas las inversiones, le permiten a Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones de fortalecimiento patrimonial de la cooperativa para gestionar la operación y prestar mejores servicios a los asociados y a los colombianos. Es así como Coomeva democratiza la riqueza creada, al distribuirla equitativa y eficientemente en beneficio de más de 3.500.000 colombianos, representados por los asociados y sus familias y por todos nuestros grupos de interés.

Valor económico creado
y distribuido por
**Coomeva Medicina
Prepagada en 2011**

Dic-2011	ECI	010
7.613.68	Utilidad neta	10.002
1.526	Donaciones	1.626
313.6	Bonificaciones empleados	325
0	Dividendos distribuidos	4.124
5.897.42	Valor económico agregado	6.804.97

Cifras en millones





Nuestros Compromisos 2012

Generar valor agregado con base en excelencia operacional y la fidelización de los usuarios.

Incluir criterios de sostenibilidad para aprobación de inversiones en el año 2012.

Identificaremos otras fuentes de emisión de gases de efecto invernadero (transporte, plantas eléctricas, aires acondicionados y hardware).

Determinar los riesgos y oportunidades de la empresa y consecuencias financieras derivadas del cambio climático.

Definiremos corporativamente un sistema de reciclaje integrado, que involucre a los colaboradores y gestiones cambios culturales.



Las cooperativas no somos emporios de explotación de los recursos naturales, ni de las personas. Actuamos al interior de las comunidades, nos involucramos con ellas, nos interesamos por sus realidades y nos responsabilizamos por el impacto de nuestras actuaciones.

Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos



La Responsabilidad Social yace en la esencia de las cooperativas porque hemos nacido y somos parte de las comunidades. Por ello nuestras prácticas de actuación en la sociedad hacen del nuestro un modelo de negocios justo, incluyente y democrático, disímil de otros modelos en donde prevalece la autoridad y la jerarquía, construidas alrededor de la fuerza de los capitales y no del valor nato de las personas.

Las cooperativas somos el resultado del interés de unos por otros, buscamos el beneficio común y no intereses particulares y por eso uno de nuestros valores es la preocupación por los demás, lo cual nos vincula fuertemente con las comunidades como dinamizadoras y generadoras de posibilidades.

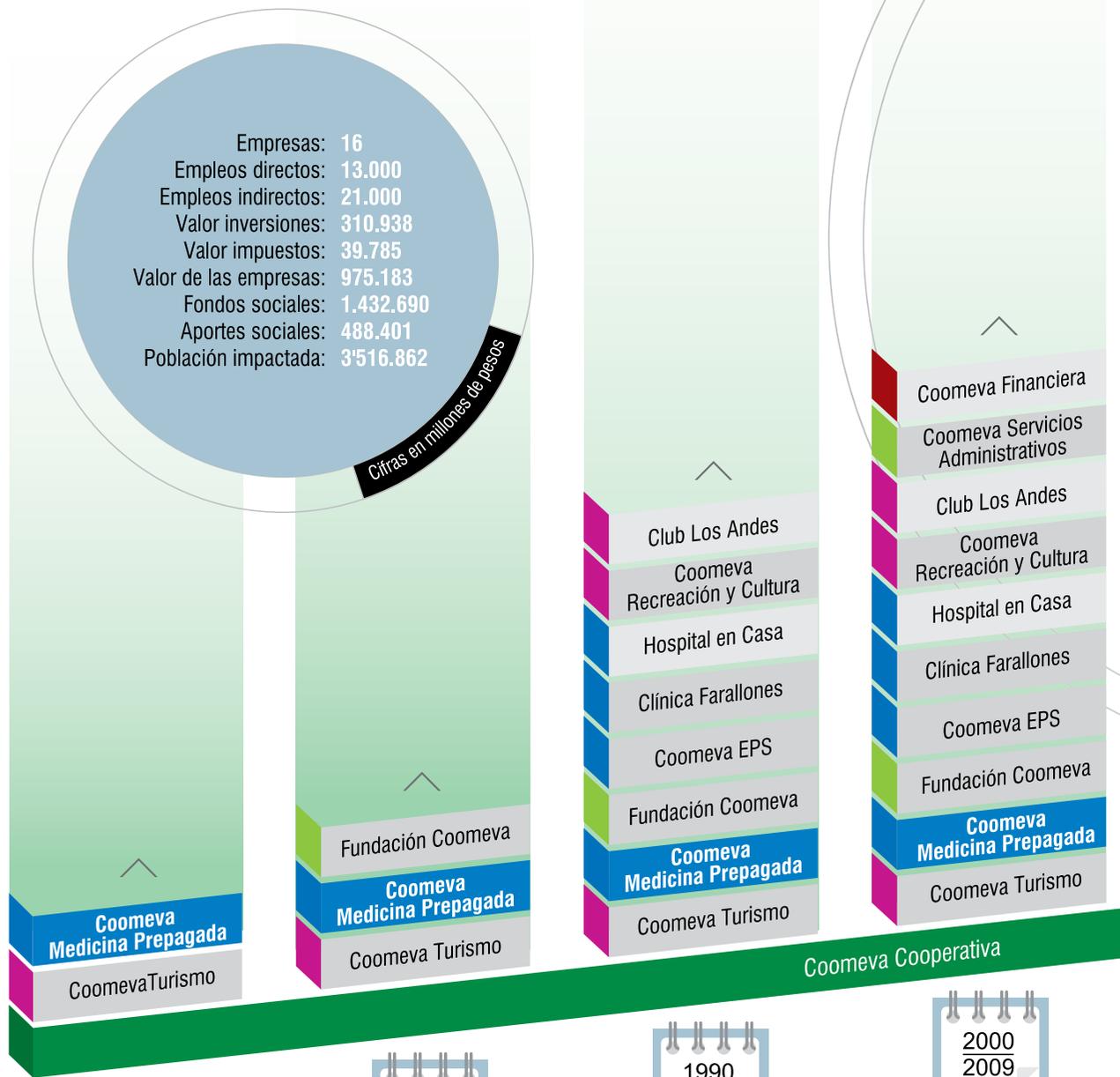
Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

Los cooperativistas nos preocupamos por quienes están fuera de la cooperativa. Nos interesa tomar parte en las soluciones para mejorar sus niveles de vida. Somos defensores de la equidad y la justicia social, y nos interesamos por nuestro país y por el Planeta mismo.

Proyección de Coomeva a la comunidad a través del tiempo

Empresas: 16
 Empleos directos: 13.000
 Empleos indirectos: 21.000
 Valor inversiones: 310.938
 Valor impuestos: 39.785
 Valor de las empresas: 975.183
 Fondos sociales: 1.432.690
 Aportes sociales: 488.401
 Población impactada: 3'516.862

Cifras en millones de pesos



1964
1979

1980
1989

1990
1999

2000
2009



2010
2011

Becas a niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad.

Beneficiarios del Fondo de Educación Coomeva "Gente Pila" 3.792 en 2011 (auxilios para educación formal).

Monto auxilios para educación formal en 2011: \$5.886 millones.

Total de auxilios entregados entre 2006 y 2011: \$18.355 millones.

Campañas de solidaridad con Haití: \$168.110.790 (asociados y colaboradores).

Fortalecimiento del Colegio Coomeva y del modelo de educación cooperativa: \$600.000.000.

Desde 1997 somos los Patrocinadores de la Natación en Colombia.



Asociados y sus Familias Participantes en Procesos Educativos

- Educación Cooperativa: 97.128.
- Inglés Virtual (SENA): 2.445.
- Descuentos educativos: Beneficiarios 7.133 personas por \$2.166 Millones.
- Beneficiarios del Fondo para la Educación, Gente Pila: 3.792.
- Recursos girados: \$5.886 millones.
- 740 estudiantes graduados en básica, media y superior.

Vida en plenitud

Para la población mayor de Coomeva, basado en la construcción de un a filosofía de vida que permite el reconocimiento del envejecimiento para descubrir oportunidades de desarrollo de las personas mayores, respetando sus derechos humanos fundamentales.



RESULTADOS 3.598 participantes

Estilos de vida saludable:

2.000 personas:
53% mejoró su capacidad aeróbica.
55% mejoró su movilidad articular.

Accesibilidad social:

1.859 participantes en excursiones nacionales.
Segundo encuentro nacional en el Eje Cafetero.
Turismo Internacional / crucero por el Atlántico.

Educación:

455 personas en programas de sistemas, fotografía, música, idiomas y técnica de pintura al óleo.
713 personas mayores han sido ya capacitadas en herramientas de informática.

COLEGIO COOMEVA. ¡En el Colegio Coomeva, sembramos amor y cosechamos frutos de paz y solidaridad!: Modelo Educativo Cooperativo, basado en un proyecto de aprendizaje integral y ambientalmente solidario. Coomeva otorga becas para los hijos de los colaboradores de estratos 1 y 2, contamos con descuentos para los hijos de los asociados y apoyamos al colegio en el desarrollo de diferentes proyectos, con el fin de brindar una alternativa real de educación basada en una visión cooperativa y solidaria y en una educación de excelencia que brinde sana competitividad y opciones de desarrollo a las nuevas generaciones.



Desde 1997 Coomeva es el **PATROCINADOR OFICIAL DE LA NATACIÓN EN COLOMBIA** y la Federación Colombiana de Natación, FECNA, desarrollamos un programa que apoya a la juventud, impulsando el espíritu deportivo, la sana competencia, el deseo de superación y los logros deportivos como ejemplo de esfuerzo y superación. Apoyamos las actividades de las categorías inferiores o semilleros y acompañamos los deportistas de alto rendimiento y sus entrenadores, a quienes se les proporciona un auxilio económico, servicios de salud y capacitación.



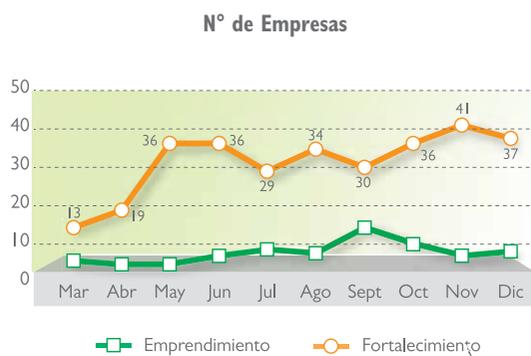
FOMENTO EMPRESARIAL: Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

Contribuimos a la generación de más de 2.195 nuevos empleos a través de la intervención en la creación de 352 nuevas empresas y en el fortalecimiento de otras 1.394 empresas.



Rubro	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Acumulado 2003-2011
No. Asociados participantes en actividades de Formación Empresarial	15.349	15.448	18.905	20.432	26.726	30.045	34.773	37.144	43.834	242.656
No. Empresas Creadas por los Asociados	120	183	191	205	284	308	321	344	352	2.308
No. Empresas Fortalecidas por los Asociados	80	115	165	330	368	524	592	1.245	1.394	4.813
No. Empleos Generados por las Empresas Creadas y Fortalecidas	553	842	963	1.109	1.453	1.611	1.657	1.978	2.195	12.361
Monto Total de los Créditos Desembolsados a los Asociados - \$MM (Bancoomeva y Fundación)	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 177.445	\$ 74.512	\$ 545.526
Monto de los créditos desembolsados por Bancoomeva - \$MM	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 176.121	\$ 67.926	\$ 537.616
Monto de los microcréditos desembolsados por Fundación - \$MM	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.324	\$ 6.583	\$ 7.907

Concepto	Acumulado		% Cumplimiento
	Meta	Real	
No. Créditos Colocados	448	379	85%
Línea Emprendimiento	55	68	124%
Línea Fortalecimiento	393	311	79%
Valor Créditos Colocados - \$mill	6.125	6.169	101%
Línea Emprendimiento - \$mill	801	1.342	168%
Línea Fortalecimiento - \$mill	5.324	4.827	91%





Respeto por los Derechos Humanos

Durante 2011 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones a los Derechos Humanos, por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo en este sentido.



“Ten un compromiso “simple” pero decidido de que no vas a volver a hacer, bajo ninguna circunstancia, algo que no sea totalmente excelente. Tolera sólo la excelencia.”

Tom Peters

Premios y reconocimientos



Y fuimos merecedores del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011

Cooameva fue designada como la ganadora del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, convirtiéndonos en la primera organización del sector de la economía solidaria en Colombia y en la segunda empresa de origen vallecaucano en ingresar a la lista de las galardonadas con el premio más importante que entrega el Gobierno colombiano a organizaciones públicas y privadas en nuestro país. Este Premio evalúa la competitividad, la innovación y la capacidad de aprendizaje de la organización, como elementos fundamentales del modelo de gestión que debe desarrollar para lograr su éxito sostenible.

Este Premio es uno de los más antiguos del mundo y de los más avanzados y reconocidos en Iberoamérica por el alto nivel de sus contenidos, así como por la estructura de apoyo y los procesos de calidad que promueve en las empresas. En Colombia el galardón es otorgado por la Presidencia de la República a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Corporación Calidad.

Cuando una empresa se postula al Premio, se compromete a aplicar en sus prácticas organizacionales los criterios de los más altos estándares internacionales. Por esta razón el galardón es considerado por sus promotores como una herramienta de especial valor en las empresas, para guiar su camino hacia la excelencia.

Cooomeva logró esta importante distinción luego de una década de desarrollar sus sistemas de calidad alrededor de un modelo de gestión robusto. Para lograrlo se ha necesitado una equilibrada conjugación entre las metas sociales y las económicas. El compromiso de los colaboradores ha permitido que los procesos y sistemas de gestión se desarrollen, se formalicen y se mejoren continuamente para ir escalando hasta lograr ser merecedores del Premio.

Sin un método de gestión hoy es casi imposible liderar bien en el largo plazo y de forma integral una organización, y menos una de la dimensión y complejidad de la nuestra, por eso en Cooomeva venimos trabajando consistentemente en nuestros sistemas de gestión, adoptando mejores prácticas e innovando en servicios y modelos para facilitarle la vida al asociado y su familia.

El compromiso es que a partir de este año las demás empresas del Grupo asuman el desafío de postularse y aspirar a ser acreedoras del Premio.



Premios y Reconocimientos de Coomeva Medicina Prepagada

Sistema de Gestión Integral de Bancoomeva

- Número 1 en el Top of Mind de los colombianos
Revista Gerente Ed. 162 de agosto 2011.
- Premio a la calidad de la gestión en salud de Seguridad Atención del Paciente a la UPP Poblado en la ciudad de Medellín, versión 2011.
- Publicación de la Revista 100 de Coomeva Medicina Prepagada. Puesto 14 EGM¹
- Recertificación ISO 9001:2008 por parte de BVQ.
- Ubicación en rango “satisfactorio” en la encuesta de GPTW²

1 Encuesta General de Medios

2 Great Place to Work (Clima Laboral)

Anexos

Indicadores GRI Cooameva Medicina Prepagada

I. Estrategia y Análisis

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Mensaje del Presidente Corporativo, Gerente General Sector Salud y del Gerente de Cooameva EPS		
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Prometemos perdurar		

2. Perfil Organizacional

2,1	Nombre de la organización	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,7	Mercados que sirve	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,8	Dimensiones de la organización informante	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		

3. Parámetros de la memoria

3,1	Período cubierto por la memoria	Acerca del informe		
3,2	Fecha de la Memoria anterior más frecuente	Acerca del informe		
3,3	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del informe		
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Acerca del informe		
3,5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	Acerca del informe		
3,6	Cobertura de la memoria	Acerca del informe		
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Acerca del informe		
3,8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones			
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.			

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
3,1	Re expresión de información de memorias anteriores			
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración de informes anteriores.			
3,12	Tabla de contenido GRI	Tabla GRI		
3,13	Políticas de prácticas relacionadas con la búsqueda del aseguramiento externo del reporte.	Acerca del informe		

4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés

4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano del gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Vivimos los principios y valores		
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo			
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.			
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno			
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.			
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Vivimos los principios y valores		
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos			
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Vivimos los principios y valores		
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Vivimos los principios y valores		
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Prometemos perdurar		
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Prometemos perdurar		
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Prometemos perdurar		
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés			
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria			

Indicadores de desempeño económico				
Aspecto • Desempeño económico				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos.	Democratizamos la riqueza		
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.			
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			
Aspecto • Presencia en el mercado				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			
Aspecto • Impactos económicos indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.			
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.			
Indicadores de desempeño medioambiental				
Aspecto • Materiales				
EN1	Materiales usados, por peso o volumen.			
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.			
Aspecto • Energía				
EN3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias			
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Devolvemos vida al planeta		
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.			
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.			
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.			

Aspecto • Agua				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EN8	Captación total de agua por fuentes.			
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.			
Aspecto • Biodiversidad				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.			
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.			
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.			
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.			
EN15	N° de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas por la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.			
Aspecto • Emisión, vertidos y residuos				
EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.			
EN17	Otras emisiones indirectas de gases invernadero, en peso.			
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas			
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.			
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.			
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.			
EN23	N° total y volumen de los derrames accidentales más significativos			
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos, I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.			
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.			

Aspecto • Productos y servicios				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.			
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.			
Aspecto • Cumplimiento normativo				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.			
Aspecto • Transporte				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.			
Aspecto • General				
EN30	Desglose por tipo el total de gastos e inversiones ambientales.			
Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente				
Aspecto • Empleo				
LA1	Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región.	Crece con nuestra gente		
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.	Crece con nuestra gente		
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Crece con nuestra gente		
Aspecto • Relaciones empresa/trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.			
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.			
Aspecto • Salud y seguridad				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Crece con nuestra gente		
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de la región.	Crece con nuestra gente		
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Crece con nuestra gente		
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.			

Aspecto • Formación y Educación				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
LA10	Promedio de horas de formación por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Crecemos con nuestra gente		
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Crecemos con nuestra gente		
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Crecemos con nuestra gente		
Aspecto • Diversidad y oportunidad				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.			
Indicadores de desempeño social: Derechos Humanos				
Aspecto • Diversidad y oportunidad				
HR1	Porcentaje y n° total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.			
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.			
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.			
Aspecto • No discriminación				
HR4	N° total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.			
Aspecto • Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.			
Aspecto • Trabajo infantil				
HR6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			
Aspecto • Trabajos forzados				
HR7	Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de períodos de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			

Aspecto • Personal de seguridad formado				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.			
Aspecto • Derechos de los indígenas				
HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.			
Indicadores de desempeño social: Sociedad				
Aspecto • Comunidad				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.			
Aspecto • Corrupción				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.			
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Vivimos los principios y valores		
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.			
Aspecto • Políticas públicas				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas actividades de lobbying.			
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.			
Aspecto • Comportamiento de competencia desleal				
SO7	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra libre competencia, y sus resultados.			
Aspecto • Cumplimiento de la ley				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes de regulaciones.			
Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto				
Aspecto • Salud y seguridad de cliente				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.			
PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			

Aspecto • Etiquetado de productos y servicios				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.			
PR4	N° total del incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Facilitamos la vida		
Aspecto • Comunicaciones de marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.			
PR7	N° total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			
Aspecto • Privacidad del cliente				
PR8	N° total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.			
Aspecto • Cumplimiento normativo				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			







www.medicinaprepagada.coomeva.com.co