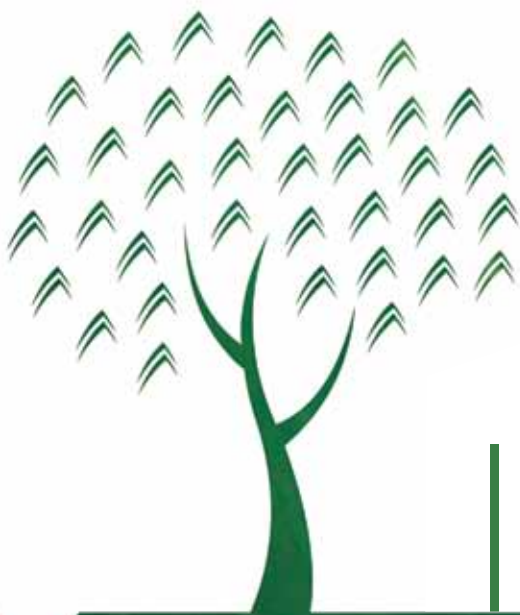


# Informe de **2011** SOSTENIBILIDAD





# 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

**Líderes RSE Hospital en Casa:**  
XXXXXXXXXXXX

**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  
Equipo de Edición y Diseño: Sandra Lucía Bravo Reyes, Jenny Andrea Vélez Vidal,  
Liliana Nieto Cubillos, Objetivo Gráfico Ltda.

# Sostenibilidad 2011



# Organismos de Dirección, Administración y Control

## Junta Directiva

### PRINCIPALES

Jorge Alberto Zapata Builes  
Piedad Cecilia Pineda Arbeláez  
María Fernanda Gualdrón Rueda  
Pedro Nel Navarro Oquendo  
William Duarte Porras

### SUPLENTE

Nilson Humberto León Ramírez  
Virgilio Barco Serna  
Liliana Patricia Guzmán González  
Gustavo Jiménez  
María Fernanda Valencia Gamba

### REVISORÍA FISCAL

Gloria Elena López Pineda

### CONTADORA

Sandra Moya Mendoza

## Administración

### DIRECCIÓN NACIONAL

Fabián Osorio Flórez  
*Gerente General*

Rita Helena León Berrío  
*Jefe Nacional Administrativo y Financiero*

Jaime Albeiro Hurtado Gómez  
*Jefe Nacional Asistencia*

Lina María González Tello  
*Coordinadora Nacional de Ingeniería*

Ana María Bermúdez Cabas  
*Coordinadora Nacional de Mercadeo*

Sonia Patricia Revelo Macías  
*Coordinadora Nacional de Gestión Humana*

José Antonio Martínez Román  
*Auditor Interno*

Sandra Moya Mendoza  
*Contadora*  
Coomeva Servicios Administrativos S.A.

### DIRECCIONES REGIONALES

#### REGIONAL CENTRO ORIENTE

Lency Yuliet Naranjo Zuluaga  
*Directora Regional (E)*  
Katherine Eugenia Martínez Izquierdo  
*Jefe Administrativa Regional*

#### REGIONAL NOROCCIDENTE

Lency Yuliet Naranjo Zuluaga  
*Directora Regional*  
María Zoraida Vélez Rojas  
*Jefe Regional Prestación de Servicios*  
Carlos Andrés Acevedo Jaramillo  
*Jefe Administrativo Regional*

#### REGIONAL SUROCCIDENTE

Edison Valencia Trujillo  
*Director Regional*  
Patricia Pedraza Plaza  
*Jefe Regional Prestación de Servicios*  
Luz Adriana Baena Guevara  
*Jefe Administrativa Regional*

#### REGIONAL CARIBE

Luz Stella Manjarrés Iglesias  
*Directora Regional*  
María Fernanda Maldonado Vera  
*Jefe Regional Prestación de Servicios*  
Jhon Jairo Utria Villanueva  
*Jefe Administrativo Regional*

# » Contenido

|                                                                                     |                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                                                                     | Mensaje del Presidente Ejecutivo del<br>Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva | 6  |
|                                                                                     | Mensaje del Gerente General de la Empresa                                     | 7  |
|                                                                                     | Acerca de este Informe                                                        | 8  |
|    | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo                                         | 11 |
|    | Prometemos perdurar                                                           | 29 |
|    | Vivimos los principios y valores                                              | 39 |
|    | Facilitamos la vida                                                           | 45 |
|   | Avanzamos con nuestros aliados                                                | 51 |
|  | Crecemos con nuestra gente                                                    | 55 |
|  | Devolvemos vida al Planeta                                                    | 65 |
|  | Democratizamos la riqueza                                                     | 71 |
|  | Nuestra organización, una comunidad empresarial<br>para todos los colombianos | 75 |
|  | Premios y reconocimientos                                                     | 79 |
|                                                                                     | Anexos                                                                        |    |
|                                                                                     | I. Glosario                                                                   | I  |
|                                                                                     | II. Indicadores GRI                                                           | 82 |
|                                                                                     | III. Principios del Pacto Global                                              | I  |

# 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 nos hemos ganado la confianza de nuestros asociados, de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general, siendo también esta 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; también lo fueron 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: El mejor resultado en crecimiento de los últimos 8 años, superando los 260.000 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 el nuevo concepto de servicios integrales a través de Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para lograr 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 BanCoomeva, 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), quedando conformado el Grupo Empresarial Cooperativo 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 300.000 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

# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA

**E**n HOSPITAL EN CASA siempre hemos respetado los derechos humanos y laborales y hemos sido amigables con el medio ambiente, actuando responsablemente con visión de largo plazo. Por ello, durante el año 2011 adoptamos las políticas y lineamientos corporativos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y sostenibilidad, suscribimos el Pacto Global de las Naciones Unidas y emprendimos decididamente su incorporación en la estrategia, los procesos y la cultura de nuestra organización.

La hospitalización domiciliaria es aún un negocio “inmaduro” en el país. Sin embargo, avanzamos continuamente en la búsqueda de la estabilidad y el bienestar de nuestros colaboradores; nuestro Modelo de Atención en Salud cumple con la normatividad y con los estándares de habilitación y hemos desarrollado un Sistema de Gestión de Calidad certificado por la firma Bureau Veritas, unido todo ello a un desarrollo tecnológico acorde con el crecimiento y potencialidad de la empresa, cuyo crecimiento económico y estructural de los últimos años ha permitido que cada vez más usuarios y familias se beneficien de nuestros servicios en sus hogares, al tiempo que contribuimos de manera importante a la generación de empleo en el sector salud.

Tenemos importantes oportunidades de mejoramiento frente a la gestión de riesgos estratégicos, el fortalecimiento de la calidad del Modelo de Atención, el manejo de los residuos hospitalarios, la conservación del medio ambiente y la construcción de una cultura responsable y sostenible entre nuestros colaboradores. En la dimensión social estamos comprometidos con la educación de los usuarios y sus familias en el autocuidado de su salud y en la conservación del medio ambiente.

El desarrollo sostenible es un camino que apenas comienza de manera formal para nuestra organización y sin embargo hemos aprendido mucho a lo largo del proceso corporativo que hemos adelantado hasta ahora, por lo cual estamos seguros de que bajo las orientaciones de nuestra casa matriz, Coomeva, alcanzaremos nuevas metas en otros ámbitos esenciales para la sostenibilidad, tales como la transparencia, el mejoramiento de las relaciones con nuestros grupos de interés, la implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo y del Código de Ética, la Gestión del Sistema de Administración de Riesgos, la extensión de prácticas de RSE hacia nuestros proveedores y la lucha contra la corrupción, entre otros.

Por los beneficios ya evidenciados y por la convicción que tenemos acerca de que el futuro y la sustentabilidad de la empresa dependen de la capacidad que tengamos de implementar y desarrollar un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial, en el cual equilibremos las dimensiones económica, social y ambiental, es que estamos plenamente comprometidos con este propósito, con la firme convicción que ésta es la mejor manera de crear diferencias, agregar valor y ser sostenibles en el largo plazo.

Para el logro de estos propósitos contamos con el respaldo de la Junta Directiva y del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, así como con el compromiso de todos y cada uno de los colaboradores, prestadores y proveedores, de manera que entre todos haremos de Hospital en Casa una empresa sostenible, reconocida por su modelo exitoso de prestación de servicios domiciliarios de salud.

Cordialmente,



FABIAN OSORIO FLOREZ  
Gerente General  
HOSPITAL EN CASA S.A.



# Acercas 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 de los temas estratégicos con los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad y enfoque de riesgo, así como definición de lineamientos y políticas corporativas de sostenibilidad y RSE.
- ▲ Espacios de relacionamiento y diálogo con grupos de interés.
- ▲ Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por asociados/usuarios.
- ▲ Análisis de resultados de la evaluación de clima laboral (Great Place to Work).
- ▲ Evaluación de la gestión por jurados del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011.
- ▲ Resultados de autoevaluación en RSE.
- ▲ Valoración de riesgos y oportunidades.
- ▲ Referenciación y mejores prácticas.
- ▲ Test de Materialidad.

## 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 una 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



**Ana María Bermúdez Cabas.**  
Líder de RSE y Sostenibilidad de Hospital en Casa S.A. Dirección: Calle 5 # 38-80 Piso 2.  
Santiago de Cali. Correo electrónico:  
anam\_bermudez@hospitalencasa.com.co



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



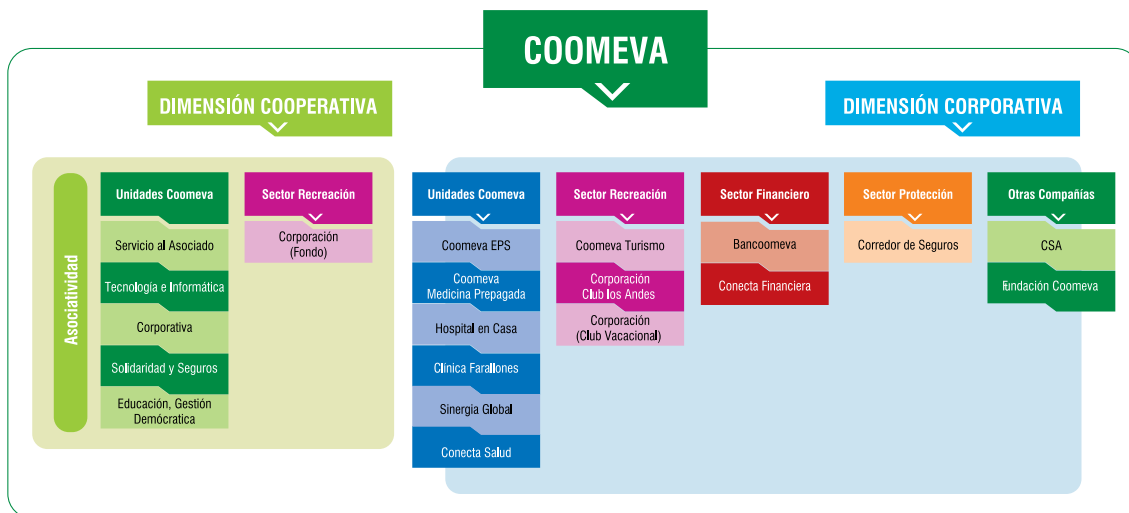
Coomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso Modelo Empresarial Cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización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

La Cooperativa es la matriz del Grupo Coomeva -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 Dic 2011.

## Línea de Tiempo Corporativa

### Origen y Organización de Coomeva

- Nace Coomeva. 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 Coomeva Av. Estación en Cali.
- Creamos el primer servicio de medicina prepagada en Colombia.
- Colegio Coomeva (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: Coomeva EPS S.A., Salud Coomeva Medicina Prepagada S.A, la Corporación Coomeva 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, Nororiente y Centro Oriente de EPS.
- Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.

### Administración, Planeación y Expansión Geográfica

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

### Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

- Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Coomeva.
- Nuevas oficinas y agencias en todo el país.
- Certificación ISO 9001 para todas las empresas.
- Nacen: Club Los Andes, Induguadua, Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva Financiera, Bancoomeva, 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 Coomeva.
- 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.
- Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Primer Informe de Sostenibilidad.



1960



1980



1981



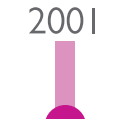
1990



1991



2000



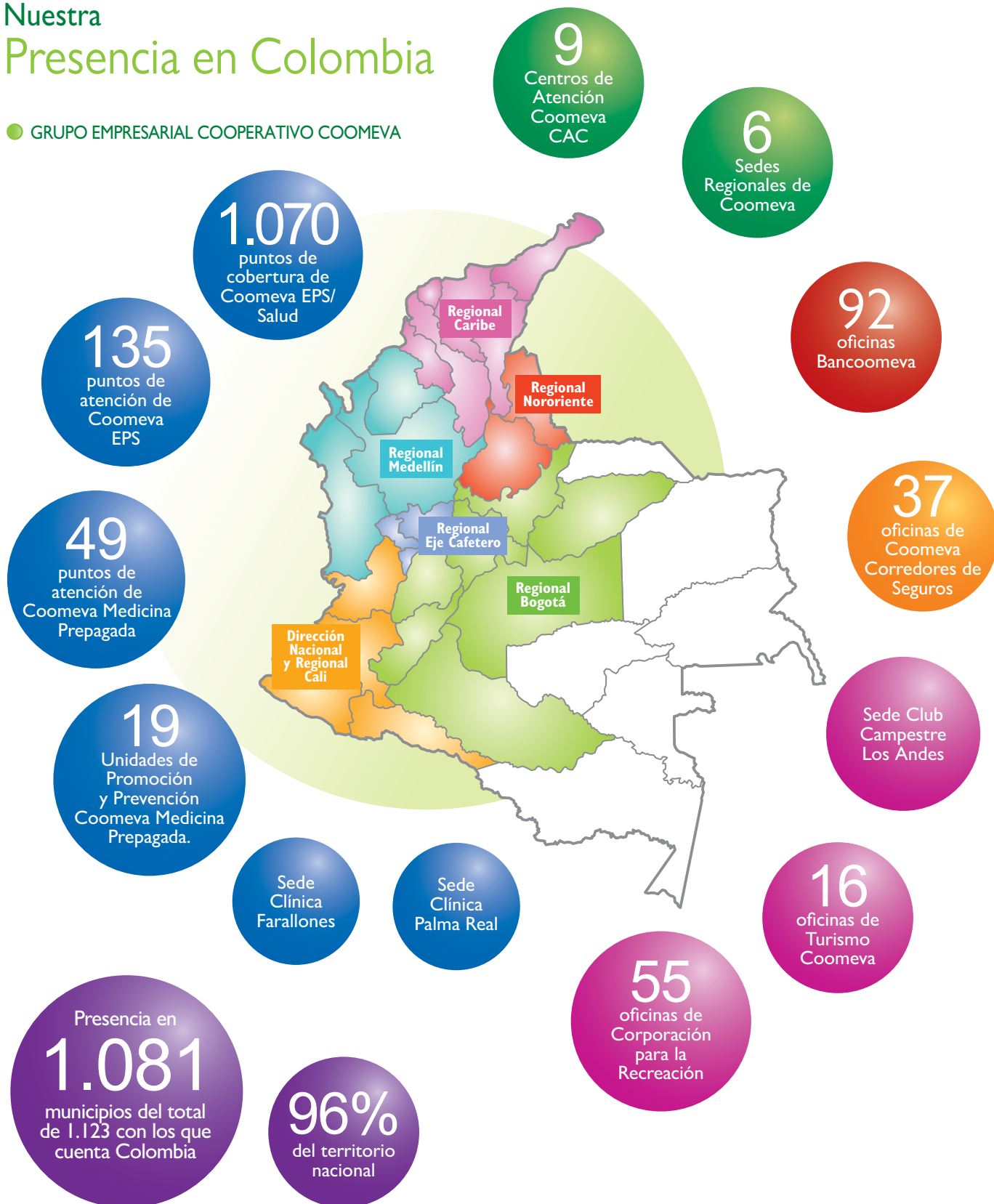
2001



2011

## 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 Hospital en Casa

Somos una empresa de servicios de salud domiciliarios con 15 años de trayectoria. Contamos con un equipo interdisciplinario de profesionales y técnicos idóneos, respaldados por un modelo asistencial y operativo exitoso, quienes disponen del conocimiento, la tecnología y los insumos adecuados y necesarios para brindar servicios de atención médica y de rehabilitación, y atención de enfermería y hospitalaria segura, con calidad, oportunidad y calidez en la comodidad del hogar de nuestros pacientes, contribuyendo así a su óptima recuperación.

Más que un servicio de asistencia en el domicilio, Hospital en Casa es una oportunidad para que el paciente y su familia sean instruidos en los cuidados necesarios para alcanzar una recuperación exitosa. Además protegemos al paciente al reducir el riesgo de infecciones intrahospitalarias, evitándole altos costos y molestos desplazamientos.

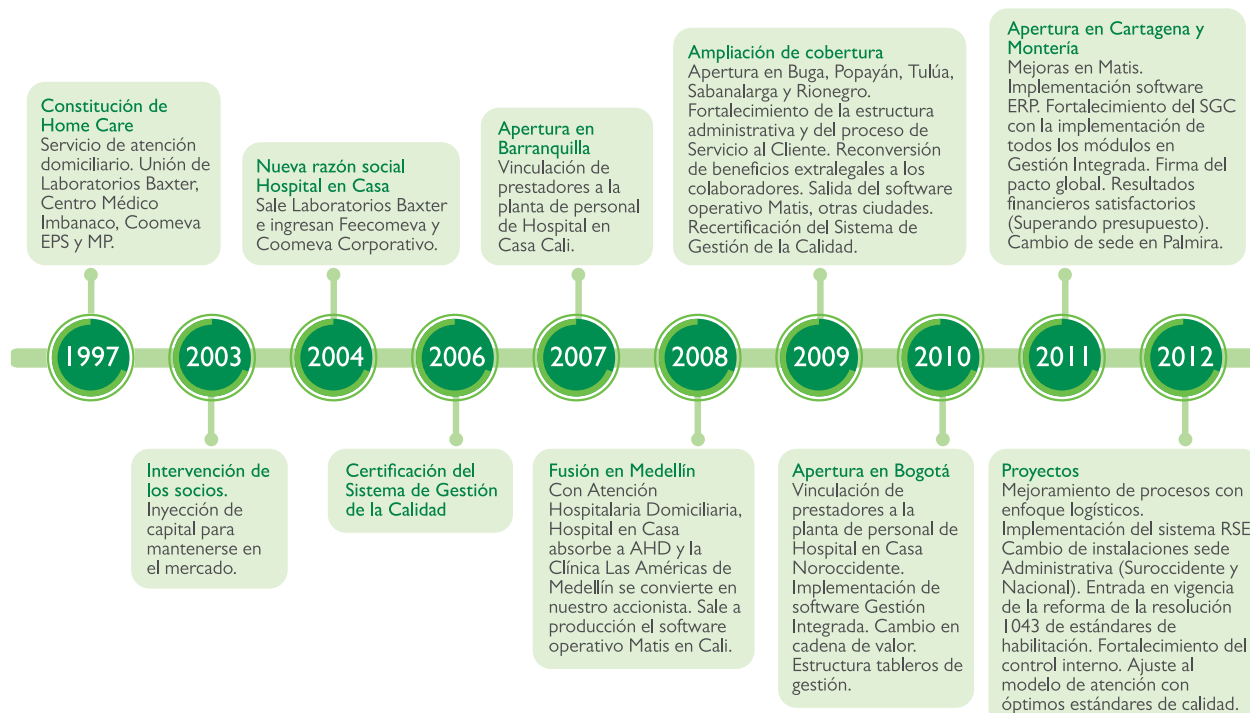
Somos una sociedad anónima, constituida el 17 de febrero de 1997, que cuenta en la actualidad con la siguiente distribución accionaria:

### Estructura Capital

### HC - %

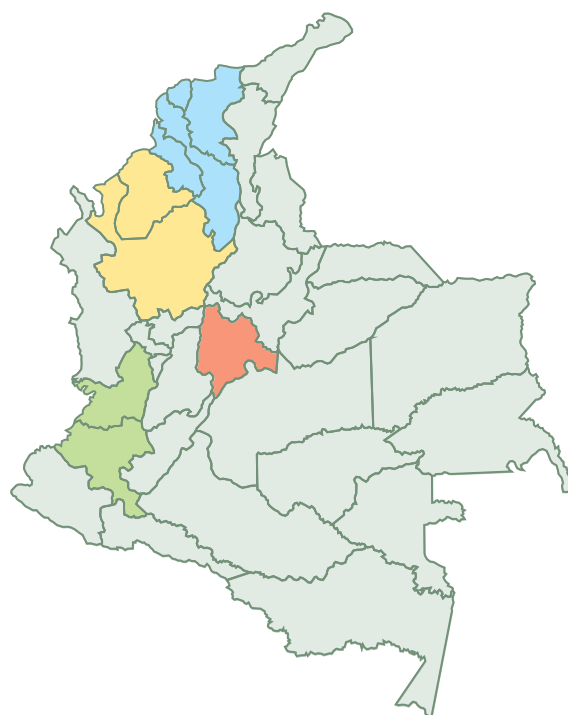
|                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| Coomeva EPS                   | > 2.400.840 - 30,10%    |
| Coomeva Medicina Prepagada    | > 2.964.903 - 37,17%    |
| Promotora Médica Las Américas | > 1.449.400 - 18,17%    |
| Centro Médico Imbanaco        | > 997.128 - 12,50%      |
| Coomeva                       | > 164.697 - 2,06%       |
| Feecomeva                     | > 60 - 0,00075%         |
| <b>Total</b>                  | <b>7.977.029 - 100%</b> |

## Línea de tiempo de Hospital en Casa



## Nuestra Presencia en Colombia Hospital en Casa

- Caribe** ●
  - Barranquilla
  - Cartagena
  - Sabanalarga
- Noroccidente** ●
  - Medellín
  - Montería
  - Rionegro
- Centro Oriente** ●
  - Bogotá
- Suroccidente** ●
  - Cali - Sede Principal
  - Buga
  - Palmira
  - Popayán
  - Tuluá



Brindamos  
cubrimiento  
nacional a través  
de seis regionales,  
estratégicamente  
ubicadas.

## Los Sueños Compartidos

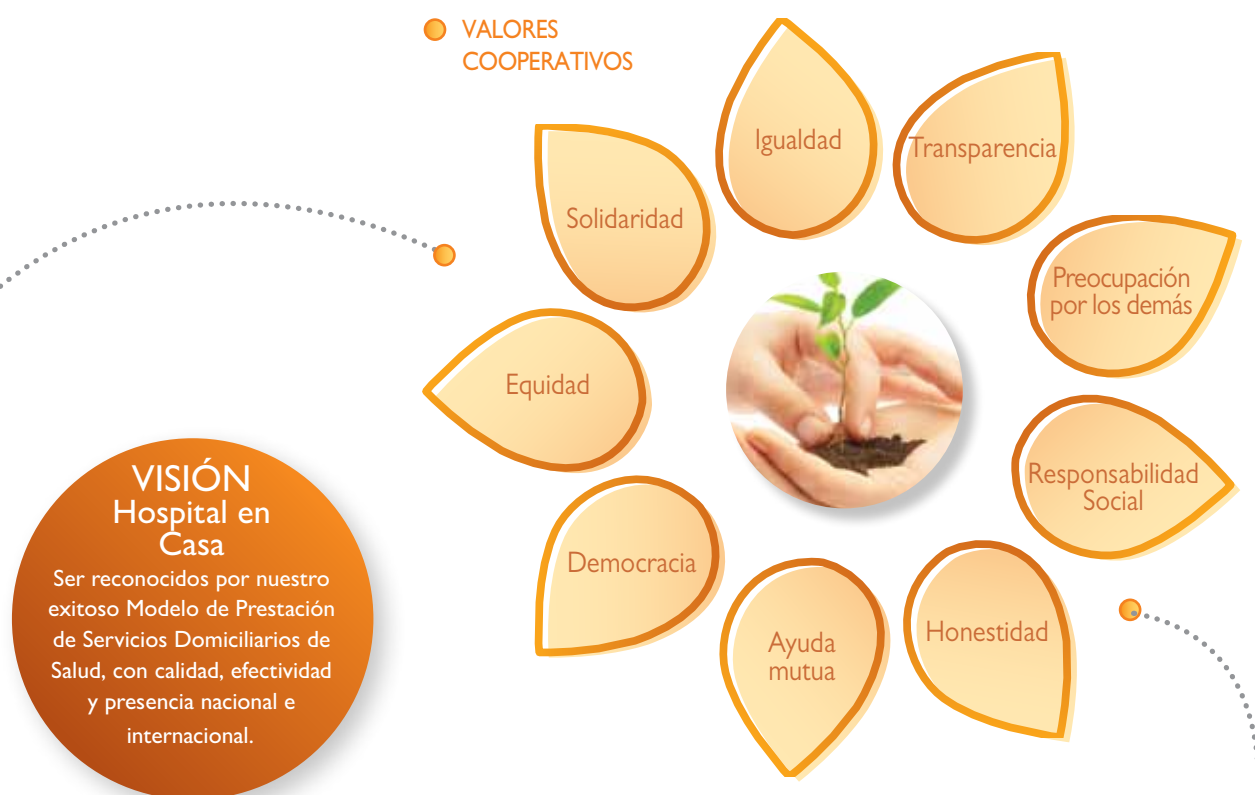
Día a día aportamos al desarrollo sostenible, brindando alternativas para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, de sus familias y de todos nuestros grupos de interés, pues a través de nuestros sueños y valores compartidos buscamos cambiar el mundo y es así como logramos impactar permanentemente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

Contribuir al cuidado y recuperación de nuestros usuarios, prestando servicios de salud domiciliarios integrales con calidez y seguridad, siendo un aliado estratégico de las familias, las entidades y los prestadores de salud.



## Promesa de valor: Hospital en Casa

¡Tan confiable como en la clínica!

Buscamos:

- Mejorar la calidad de vida del paciente y fortalecer el vínculo afectivo con la familia.
- Disminuir la estancia hospitalaria.
- Aumentar la rotación cama de UCI.
- Disminuir costos.
- Disminuir morbilidad nosocomial.



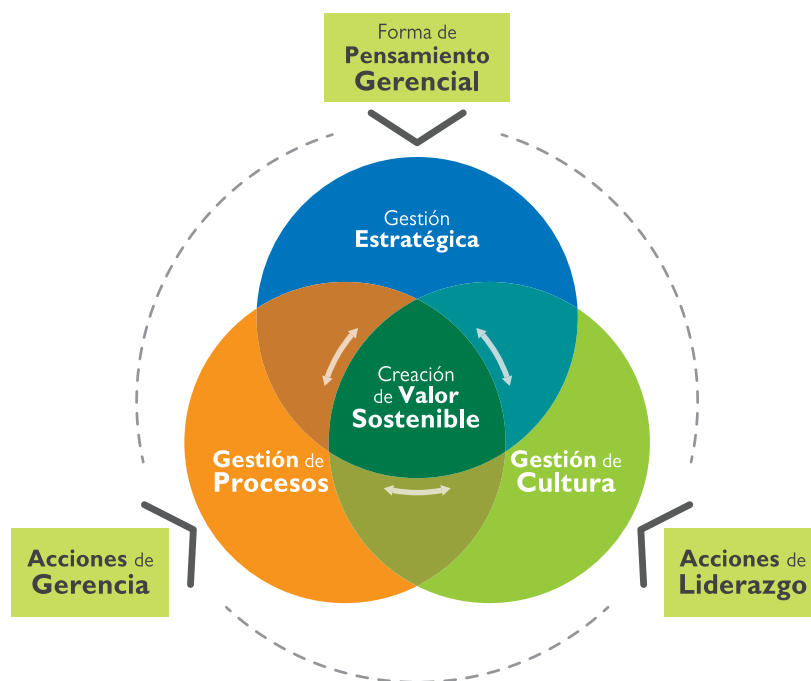
# Modelo de Negocio de Hospital en Casa



## Modelo de Gestión Corporativo

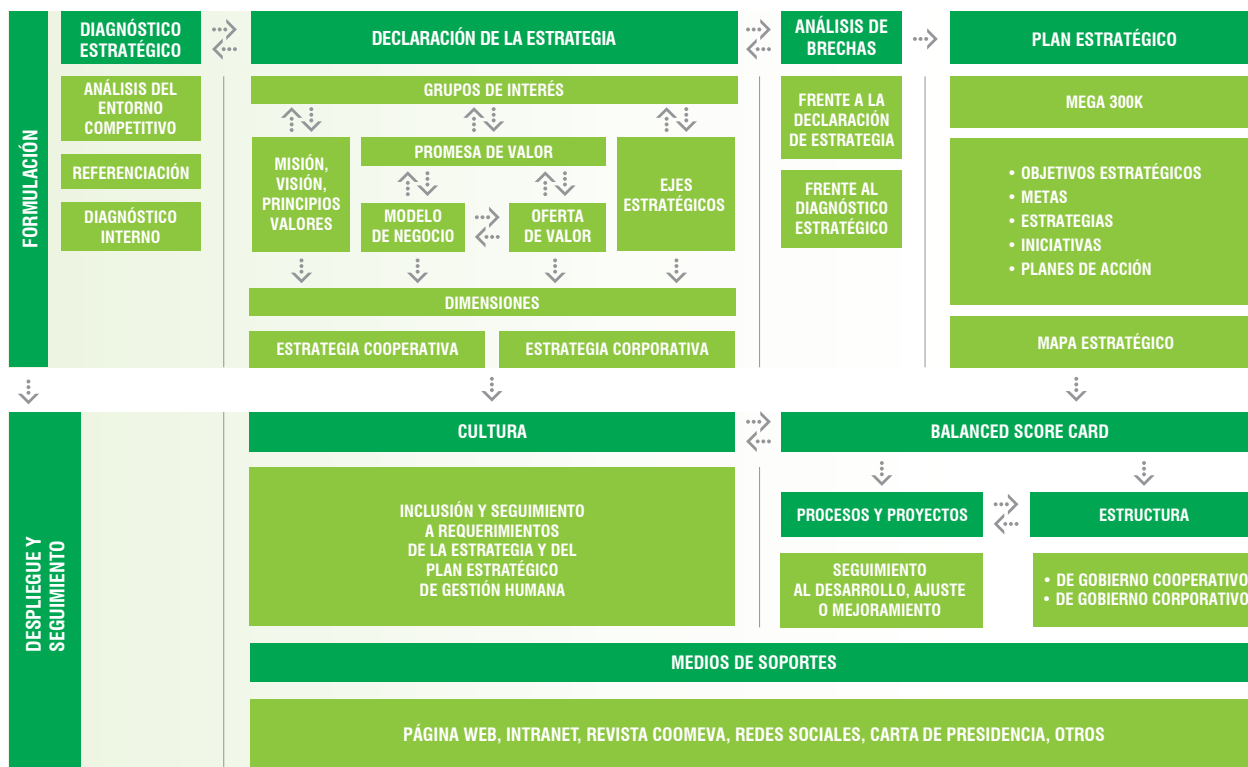
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha venido fortaleciendo su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la gestión estratégica y lo materializa articulándolo en la gestión de los procesos y de la cultura.

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:

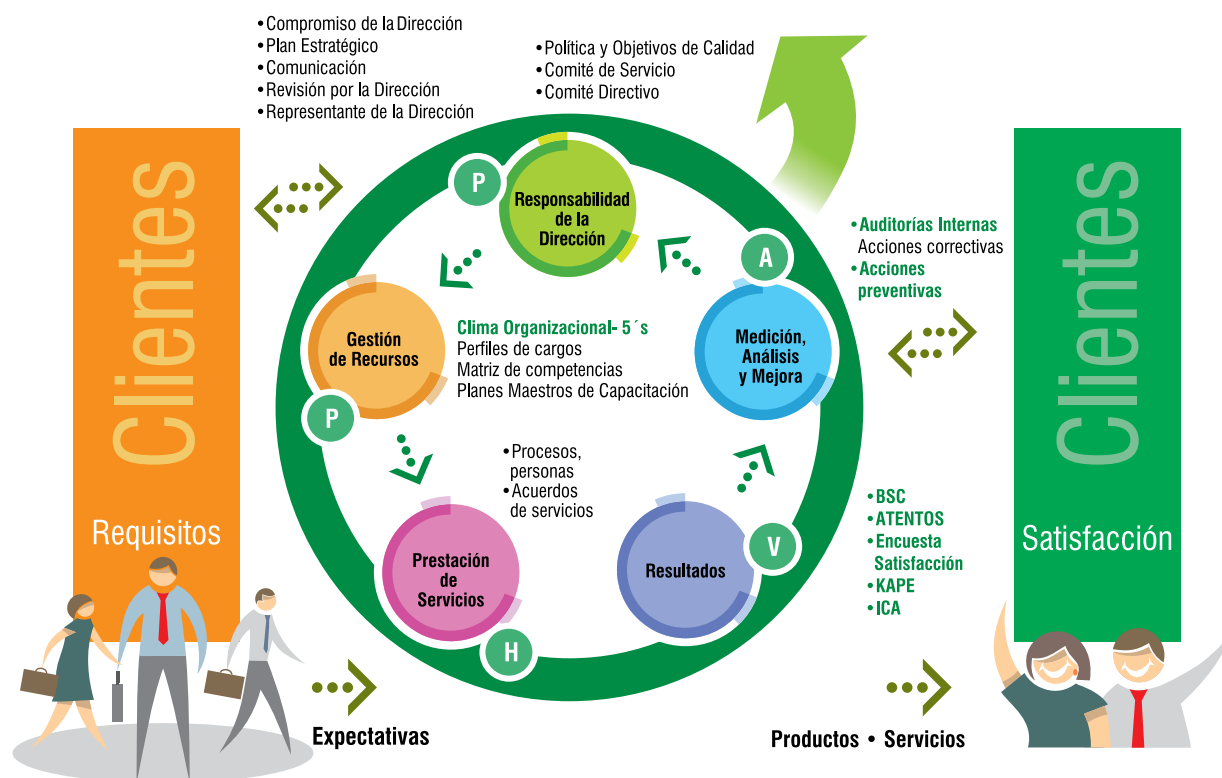
## NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



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

Nuestro Sistema 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

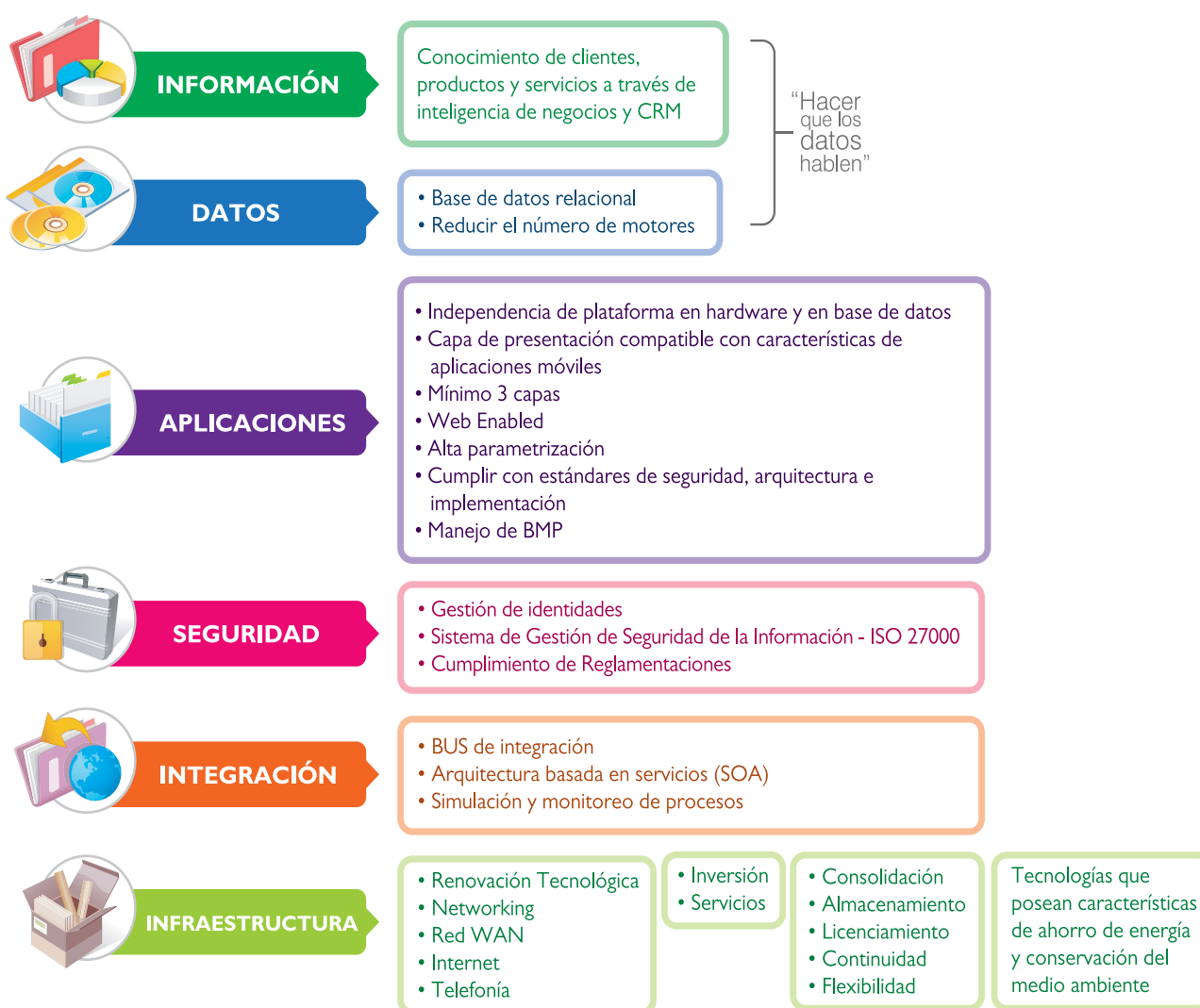
Implementamos una herramienta para la administración integrada del Sistema de Gestión de Calidad.

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 integridad 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



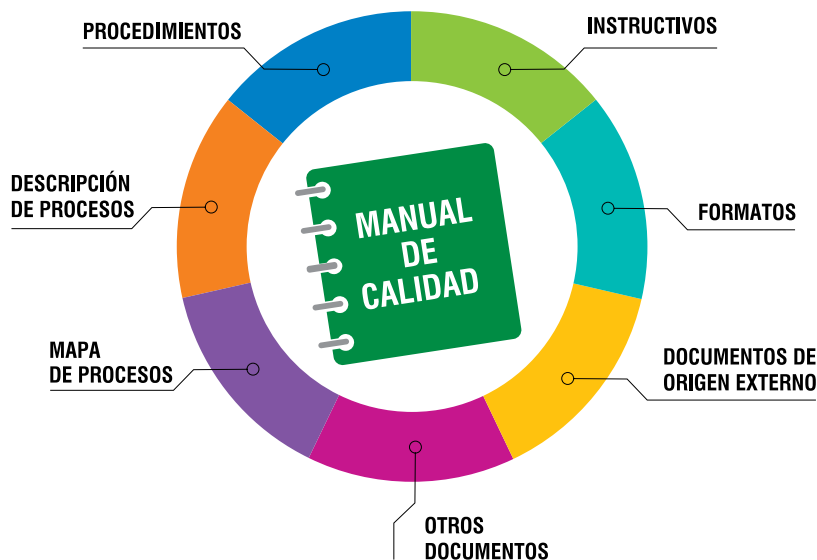
Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

## 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 que 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 Score Card (BSC).

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





## Nuestros Compromisos 2012

Estratégicos

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.

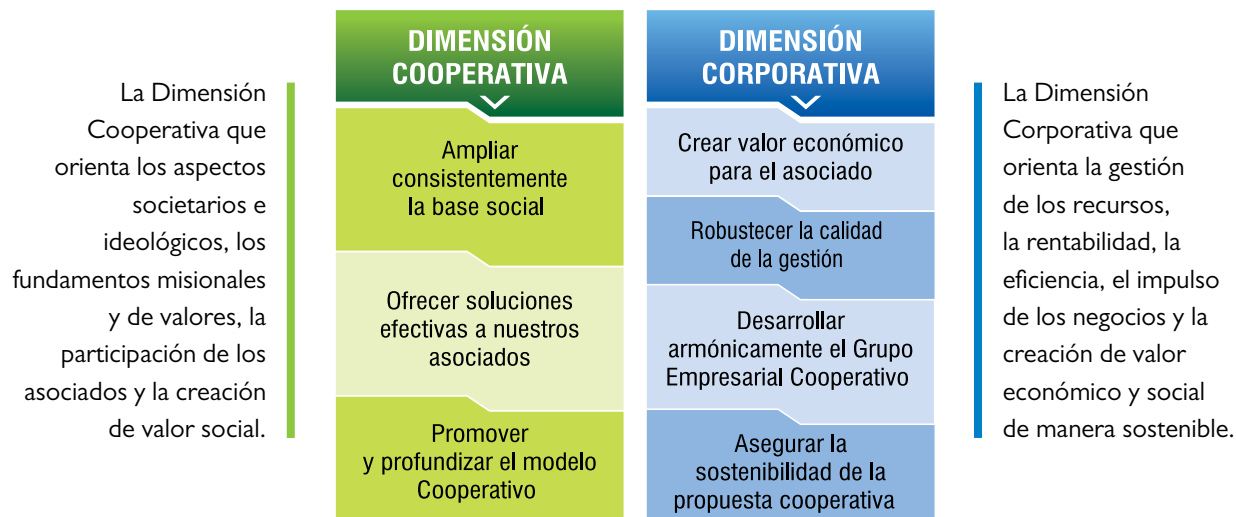
## Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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.

En el Grupo Coomeva 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:





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 de 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

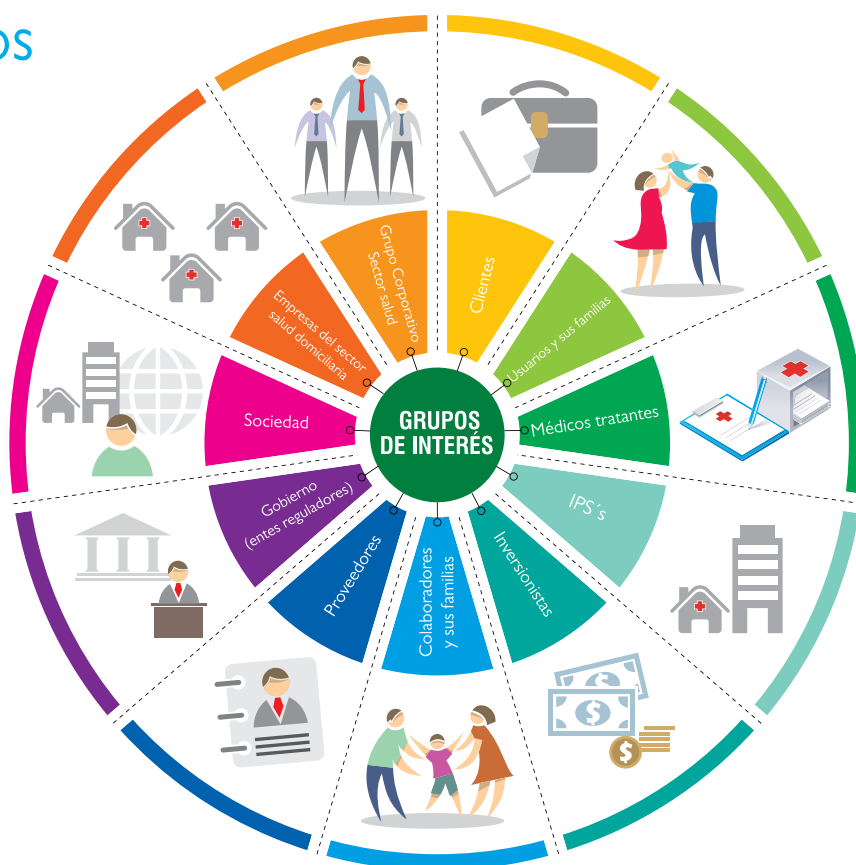
Decididamente apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los derechos laborales, los derechos medioambientales y los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente y combatimos la corrupción en todas sus formas dentro de nuestro ámbito de influencia, estableciendo los mecanismos que nos permiten asegurarnos de que 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 Hospital en Casa

- Inseguridad ciudadana en la prestación de servicios.
- No operar con niveles óptimos de costo efectividad.
- Generar impactos ambientales no controlados en la operación del negocio.
- Afectación de la reputación e imagen corporativa.
- Continuidad del negocio.
- Ilquidez
- Afectación del negocio por cambios regulatorios.
- Integración vertical por parte de aseguradoras diferentes a Coomeva, clínicas y proveedores.
- Pérdida de clientes.
- Dependencia de Mercadeo y de ingresos de un solo cliente.

Los riesgos descritos, se atienden o mitigan a través de nuestro modelo de gestión del riesgo.



## 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:



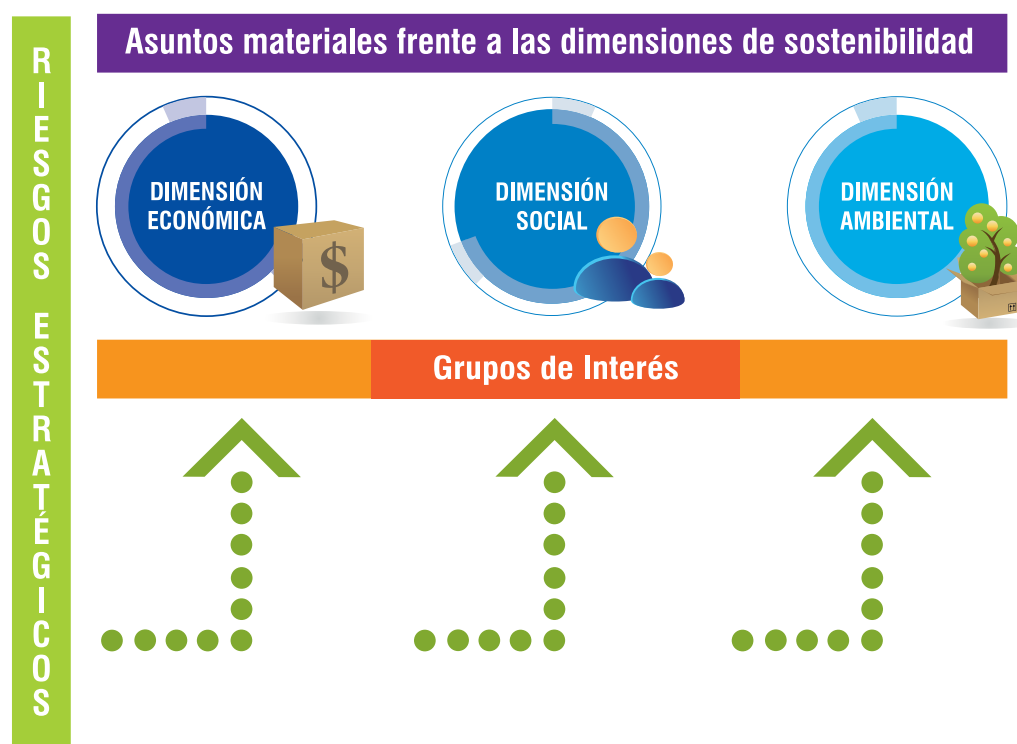
## Nuestros Compromisos 2012 de gestión sostenible

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.

Implementaremos plan de acción considerando las oportunidades de mejora identificadasa frente a cada uno de los asuntos materiales.



Incorporar al direccionamiento estratégico la política de lineamientos de RSE.  
Alinear los asuntos materiales con los compromisos con la sostenibilidad.



En Hospital en Casa avanzaremos en nuestros asuntos materiales al mismo tiempo y de manera sincronizada con la gestión de los Riesgos Estratégicos y acorde con el Direccionamiento Estratégico.



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



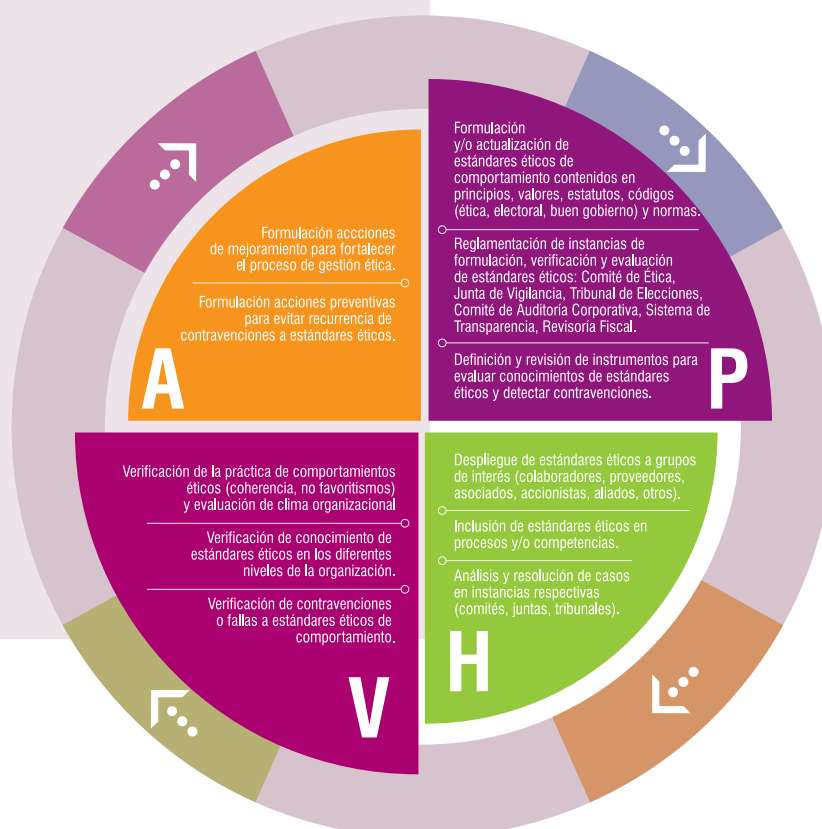
“Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva” es nuestro Objetivo Estratégico 2015 y trabajar decididamente en “la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad” es nuestro compromiso con el 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.

Este 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 Coomeva, 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:

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

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 Coomeva 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.



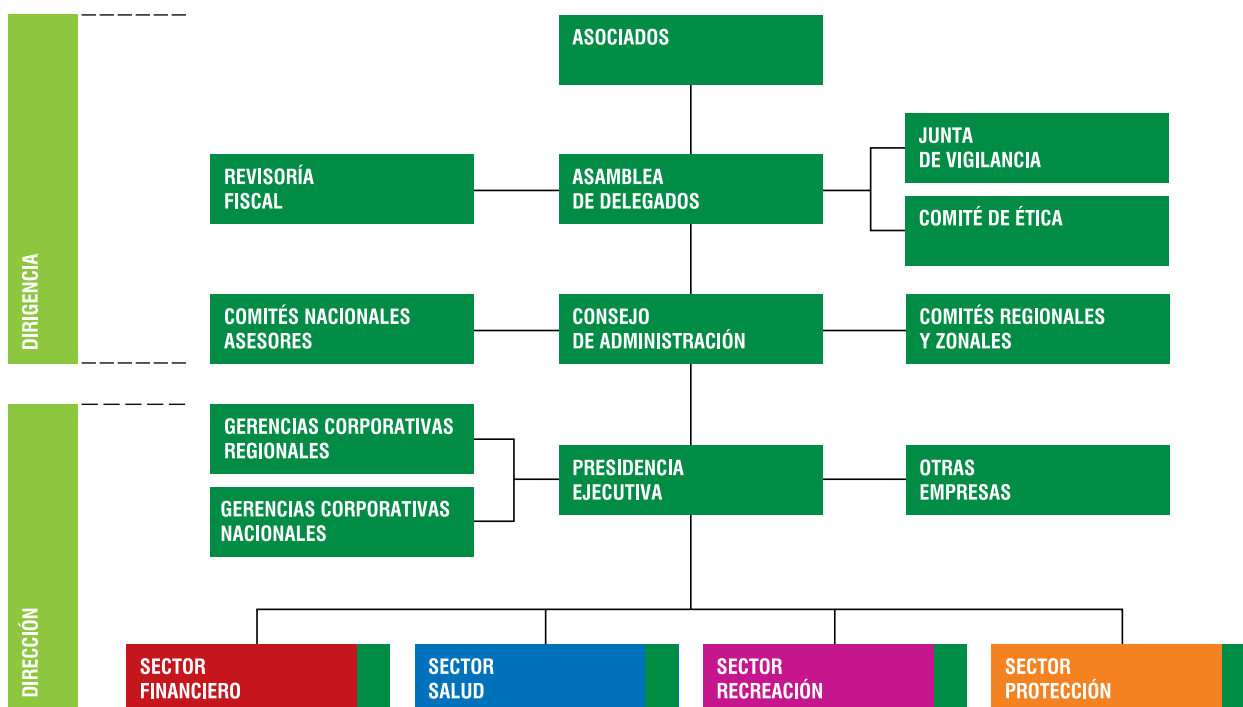
#### Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:

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. Los Comités de Ética, además de 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 COOPERATIVO COOMEVA



## Prácticas Empresariales

En Hospital en Casa adoptamos y aplicamos las políticas y herramientas corporativas para garantizar el ejercicio ético y transparente de cada uno de los procesos de la compañía. Contamos con los Estatutos de la empresa, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Sistema de Gestión de Calidad que propende no solamente por la calidad, sino también por la definición clara de los procesos. A partir del año 2012 contaremos con el Manual Anti-fraude y Anticorrupción y con el Manual de Contratación, ajustado de acuerdo con lo definido por el Sector Salud de Coomeva.

DESDE EL 2007 EN HOSPITAL EN CASA APLICAMOS EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y EL CÓDIGO DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En HOSPITAL EN CASA contamos con:

- Auditoría Interna coordinada por Auditoría Interna Corporativa.
- Revisoría Fiscal externa.
- Comité de Auditoría de la empresa.
- Comité de Auditoría Corporativa.



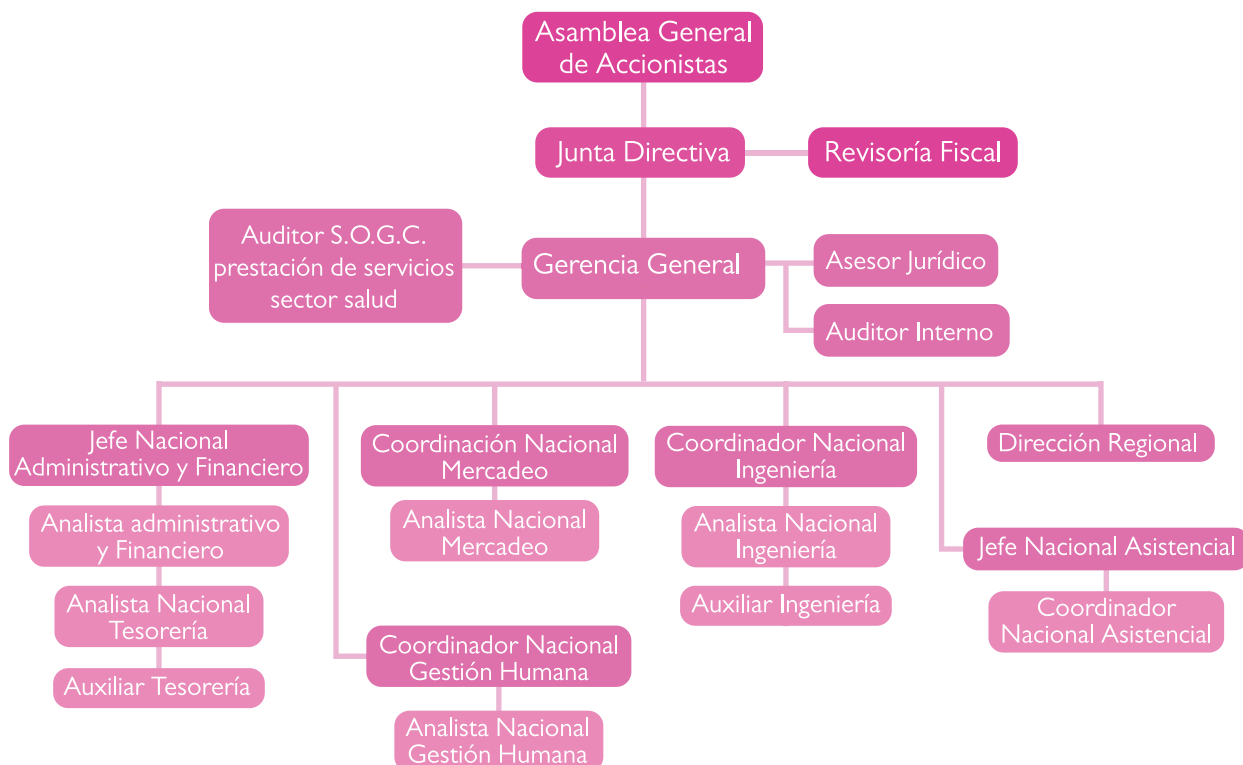
## Composición Accionaria

| Actividades                     | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|
| Coomeva                         | 90,90%     |
| Coomeva Medicina Prepagada S.A. | 8,13%      |
| Turismo Coomeva S.A.            | 0,39%      |
| Fundación Coomeva               | 0,39%      |
| Corporación Coomeva             | 0,19%      |
| Total                           | 100%       |

## Nuestros órganos de administración y control:

- Asamblea de accionistas
  - Junta Directiva
  - Administradores
  - Revisoría Fiscal y Auditoría Interna
  - Comité de Auditoría.
- La Junta Directiva mide de forma metódica y sistemática los resultados y la gestión empresarial, constituyéndose en un marco que permite alinear, focalizar y priorizar de manera adecuada el accionar de la empresa.
  - Ninguno de los miembros de la Junta son funcionarios ni contratistas de la empresa.
  - Durante el año 2011 no se presentaron incidentes significativos de corrupción en Coomeva Servicios Administrativos.

## Estructura de Gobierno



## 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 con 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 Hospital en Casa 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

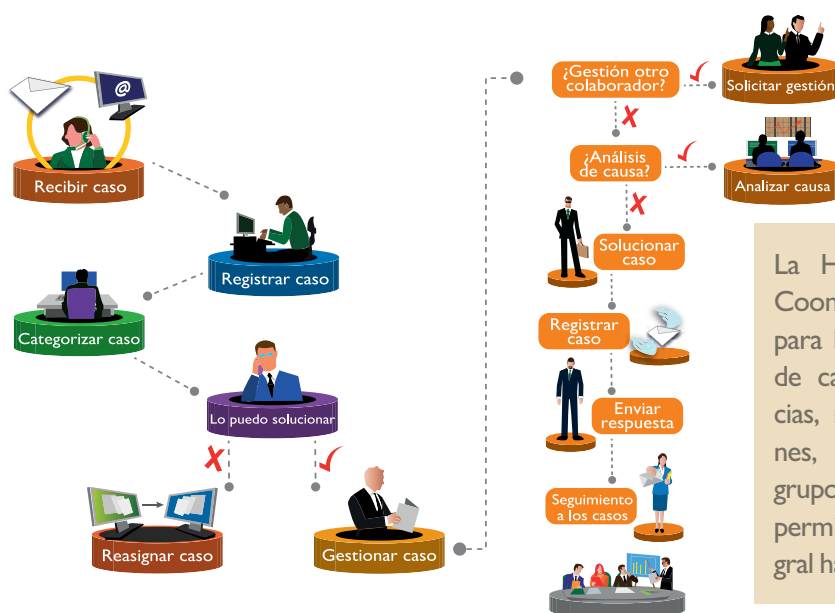
Prestamos servicios con calidad y calidez para la rápida recuperación de la salud de los pacientes y la tranquilidad de sus familias.

Mediante la calidad de nuestra gente, nuestra infraestructura y tecnología de punta y el aseguramiento de nuestros procesos y protocolos, garantizamos a todos nuestros clientes que somos la mejor alternativa para la prestación de servicios de atención domiciliaria.



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 orienten y promuevan 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.

## Hospital en Casa S.A. Manifestaciones de Registro Atentos 2011

Principal causa de manifestación de los clientes son las solicitudes de servicio con el 45% seguido de los reclamos con el 29% y los agradecimientos con el 20%.

| Categoría         | 2010  | Part. % | 2011  | Part. % | Var. % |
|-------------------|-------|---------|-------|---------|--------|
| Agradecimiento    | 585   | 15%     | 1.011 | 20%     | 73%    |
| Derechos Petición | 21    | 1%      | 9     | 0%      | -57%   |
| Queja             | 96    | 2%      | 189   | 4%      | 97%    |
| Reclamo           | 1.098 | 28%     | 1.464 | 29%     | 33%    |
| Solicitud         | 1.672 | 43%     | 2.237 | 45%     | 34%    |
| Sugerencia        | 142   | 4%      | 27    | 1%      | -81%   |
| Otros             | 308   | 8%      | 27    | 1%      | -91%   |
| Total             | 3.922 | 100%    | 4.964 | 100%    | 27%    |

Fuente: Hospital en Casa - Informe Atentos Consolidado Nacional.

En la página 49 se describen nuestros compromisos frente a estos resultados

## 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

Incluimos un Módulo de Servicio en cada inducción al cargo.

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.

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 la 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

Son: aseguradoras, clínicas, médicos y usuarios finales (pacientes y sus familias).

Hospital en Casa S.A  
Usuarios Atendidos Año 2010-2011

| Regional       | Acumulado 2010 | Part. % | Acumulado 2011 | Part. % | Var. % |
|----------------|----------------|---------|----------------|---------|--------|
| Suroccidente   | 13.457         | 40%     | 15.285         | 37%     | 14%    |
| Noroccidente   | 14.570         | 43%     | 15.061         | 37%     | 3%     |
| Caribe         | 6.005          | 18%     | 8.949          | 22%     | 49%    |
| Centro Oriente | 0              | 0%      | 1.841          | 4%      |        |
| Nacional       | 34.032         | 100%    | 41.136         | 100%    | 21%    |

Fuente: Hospital en Casa - Informe Facturación Consolidado Nacional, basado en datos obtenidos del Sistema Operativo MATIS.

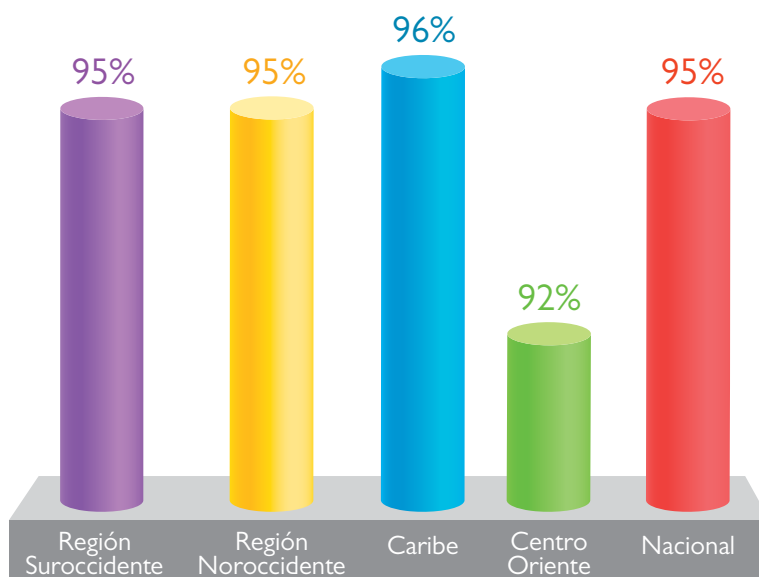
# Satisfacción

Realizamos cada mes la medición de satisfacción al cliente por cada servicio, lo cual nos brinda la oportunidad de realizar un plan de acción para el mejoramiento constante.

## ● ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



## ● ÍNDICE CONSTANTE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2011



Fuente: Hospital en Casa - Informe Facturación Consolidado Nacional, basado en la encuesta mensual de satisfacción de usuarios.



## 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%.

Fortalecer la cultura de servicio de Hospital en Casa como elemento diferenciador que permita tener clientes más satisfechos.



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.

## Crecemos con nuestros aliados

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



## 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.

| HC             | Costos     | Gastos    | Total      | Costos | Gastos | Total |
|----------------|------------|-----------|------------|--------|--------|-------|
| Nacional       | 31.035.542 | 6.576.570 | 37.612.113 | 100%   | 100%   | 100%  |
| Suroccidente   | 15.792.448 | 1.708.392 | 17.500.840 | 51%    | 26%    | 47%   |
| Noroccidente   | 9.066.336  | 1.666.631 | 10.732.967 | 29%    | 25%    | 29%   |
| Caribe         | 4.812.596  | 1.065.080 | 5.877.676  | 16%    | 16%    | 16%   |
| Centro Oriente | 1.424.163  | 202.301   | 1.626.464  | 5%     | 3%     | 4%    |

Nuestras compras totales en 2011 en HC = \$ 37.612 MM.  
El XX% de estas compras, se efectúan a proveedores nacionales.

## Pagos a Prestatarios de Servicios de Salud

| Regionales            | Volumen | Vr. Pago 2010     | Volumen | Vr. Pago 2011     |
|-----------------------|---------|-------------------|---------|-------------------|
| Dirección Nacional    | 279     | \$ 738.141.095    | 342     | \$ 1.339.886.243  |
| Regional Suroccidente | 2837    | \$ 12.310.584.106 | 2217    | \$ 17.979.201.741 |
| Regional Noroccidente | 273     | \$ 3.721.116.123  | 708     | \$ 6.335.501.918  |
| Regional Caribe       | 1125    | \$ 2.272.465.219  | 1008    | \$ 2.587.982.383  |
| Centro Oriente        | 10      | \$ 32.255.972     | 154     | \$ 943.951.995    |
| Total                 | 4524    | \$ 19.074.562.515 | 4429    | \$ 29.186.524.280 |

## Transferencia de principios y prácticas de RSE y Sostenibilidad

En Hospital en Casa transferimos los principios y prácticas de RSE y Sostenibilidad a través de procesos transparentes, justos y éticos con nuestros proveedores. Aún no hacemos amplia divulgación ni exigibilidad sobre estos asuntos a nuestros proveedores.

## Nuestros compromisos 2012 Para avanzar con los aliados

Como está consignado en nuestro Código de Buen Gobierno, la aplicación del concepto del Mejor Acuerdo Negociado considera la optimización de factores técnicos, comerciales y valor agregado, el compromiso con el cumplimiento permanente de altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios

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

Iniciar el cierre de brechas en relación con 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 la consolidación  
de la organización!

# Creemos 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 a través de 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 los 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.

Hospital en Casa S.A.  
Tipo de Labor y Regional Diciembre 2011

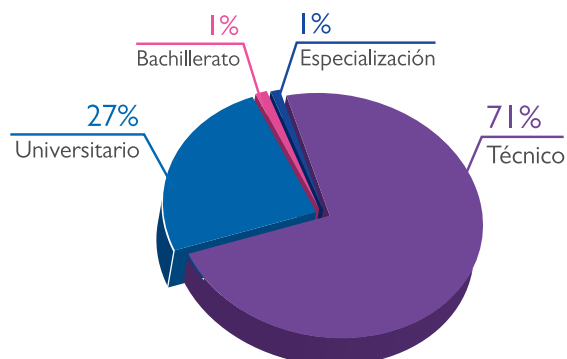
| Regional                           | Suroccidente |        | Noroccidente |        | Caribe |        | Dirección Nacional |        | Centro Oriente |        | Total |        |
|------------------------------------|--------------|--------|--------------|--------|--------|--------|--------------------|--------|----------------|--------|-------|--------|
| Labor                              | No           | % Part | No           | % Part | No     | % Part | No                 | % Part | No             | % Part | No    | % Part |
| Personal Asistencial               | 728          | 92%    | 203          | 81%    | 184    | 88%    | 0                  | 0%     | 70             | 90%    | 1185  | 88%    |
| Personal Administrativo            | 58           | 7%     | 40           | 16%    | 23     | 11%    | 22                 | 96%    | 7              | 9%     | 150   | 11%    |
| Estudiantes en Práctica/Aprendices | 4            | 1%     | 7            | 3%     | 2      | 1%     | 1                  | 4%     | 1              | 1%     | 15    | 1%     |
| Total                              | 790          | 100%   | 250          | 100%   | 209    | 100%   | 23                 | 100%   | 78             | 100%   | 1350  | 100%   |
| % de Participación                 | 59%          |        | 19%          |        | 15%    |        | 2%                 |        | 6%             |        | 100%  |        |

428 nuevos cargos en 2011 debido a:  
Aumento de demanda de servicios, principalmente de Cuidados Básicos y Terapias  
Apertura sedes en Bogotá, Cartagena y Montería  
Incorporación de personal que brindaba servicios bajo otras modalidades de contrato.

| Colaboradores por tipo de labor 2010 - 2011 | 2010 |        | 2011 |        | Variación |
|---------------------------------------------|------|--------|------|--------|-----------|
| Año                                         | No   | % Part | No   | % Part | No        |
| Personal Asistencial                        | 735  | 84%    | 1136 | 87%    | 55%       |
| Personal Administrativo                     | 125  | 14%    | 150  | 12%    | 20%       |
| Estudiantes en Práctica/Aprendices          | 13   | 1%     | 15   | 1%     | 15%       |
| Total                                       | 873  | 100%   | 1301 | 100%   | 49%       |

Fuente: Informe de Nómina CSA, Informe de Nómina Talento Efectivo, Gestión Humana Hospital en Casa.

Hospital en Casa  
Nivel de Estudio de colaboradores 2011



- El 32% (418 personas) vinculados directamente a Hospital en Casa.
- El 67% (868) son trabajadores temporales que en su mayoría son personal asistencial que no presta servicios permanentemente.
- El 83% corresponde a mujeres (Auxiliares de Enfermería y Terapeutas).

Fuente: Informe de Nómina CSA, Informe de Nómina Talento Efectivo, Gestión Humana Hospital en Casa.



## Evaluación del Desempeño

Proceso de Evaluación de Desempeño hasta 3er nivel,  
Faltan los resultados de la Evaluación

PAGO POR PRODUCTIVIDAD: FALTA

BENEFICIOS EXTRALEGALES pagados 2011: \$273.398.855.

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



## Manejos Disciplinarios

Contamos con 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.

## Asociaciones a las que pertenecemos

Para bienestar y beneficio de nuestros colaboradores en Hospital en Casa pertenecemos a:

- ACRIP= Asociación de Gestión Humana Valle del Cauca y Suroccidente.
- Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

## 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**

**Inversión en  
capacitación promedio  
por colaborador**

## Principales Actividades de Capacitación 2011

- II Encuentro Nacional de Liderazgo, con participación de Directores, Jefes y Coordinadores.
- Programa Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, mediante sesiones de Coaching para personal directivo y con trabajadores a cargo.

## Otras Actividades de Capacitación:

- Auditorías Internas de Calidad.
- Administración en Servicios de Salud.
- Marketing para no Mercadólogos.
- Curso Arquitectura Empresarial.
- Redacción y Ortografía.
- Curso en Ventilación Mecánica.
- Curso en Cuidado de Heridas.



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

Participación promedio ponderada del 76% de colaboradores en las actividades  
Inversión = \$50.000.000.

## Comité de Convivencia Laboral:

Vela por el bienestar físico, moral y psicológico de los colaboradores, 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 atraktividad 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 Hospital en Casa**  
**60.5%**  
**Grandes oportunidades de mejora.**

Participación del 92 % de los colaboradores.

### Plan de Intervención Clima Organizacional 2012

| Estrategia                                                                                                                                      | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fortalecer el liderazgo y el estilo de dirección de los responsables de los equipos de trabajo.                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• II Encuentro Nacional de Liderazgo.</li> <li>• Coach Cargos Dirección de Personal 2da fase.</li> </ul>                                                                                                                                          |
| Diseñar e implementar de estrategias de comunicación oportunas y efectivas como espacios de participación e información para los colaboradores. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación estudiante en práctica de Comunicación Social.</li> <li>• Boletín Impreso.</li> <li>• Comunicados de Gerencia.</li> <li>• G.H. en campo 'Tomándonos un Café'.</li> <li>• Correos electrónicos.</li> </ul>                           |
| Desarrollar las competencias del personal.                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de formación y desarrollo de competencias del cargo. (Control asistencia/ Cobertura)</li> <li>• Modelo Plan Carrera.</li> <li>• Implementación Evaluación Desempeño 100% al personal.</li> <li>• Inducción/Reinducción Virtual.</li> </ul> |
| Garantizar un ambiente de trabajo cómodo, agradable.                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del cargo: Analista Regional Gestión Humana.</li> <li>• Talleres de trabajo en equipo áreas disfuncionales.</li> </ul>                                                                                                                 |

## 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 busca generar un entorno seguro y prácticas de autocuidado frente a los riesgos ocupacionales identificados.



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

- Simulacros de Evacuación.
- Campañas de vacunación.
- Jornadas de promoción y prevención.

## Actividades y Celebración en días especiales

### El Día de los Niños



## Juegos Deportivos



## Celebración del Día Internacional del Enfermero.



Y otras fechas como Novenas de Navidad y celebración de fin de año.

## Juegos Regionales Corporativos

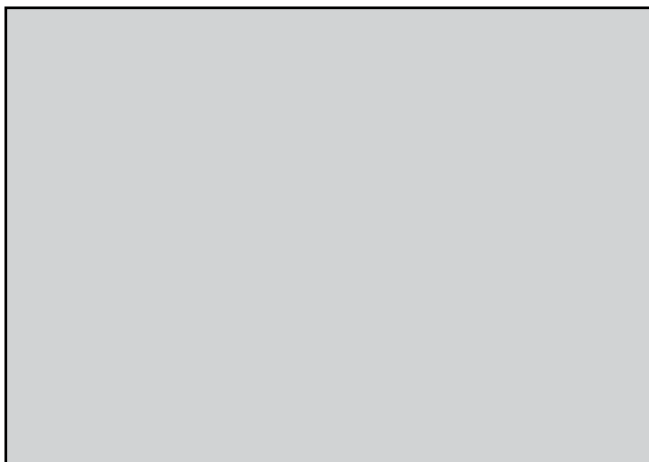
Con participación de colaboradores en todo el país generamos espacios de integración, de sano esparcimiento y fortalecemos la cultura deportiva y los estilos de vida saludable.

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 xxx colaboradores de Hospital en Casa.



Brigada de  
Emergencia

FALTAN DATOS

## 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.

Socializar las decisiones que afecten al equipo y hacerlo partícipe de las decisiones del área.

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, así como capacitar y motivar a los colaboradores en temas relacionados con RSE, Derechos Humanos y lucha 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 los resultados.

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

Mejorar el proceso de vinculación de colaboradores temporales a la nómina directa de empresa.

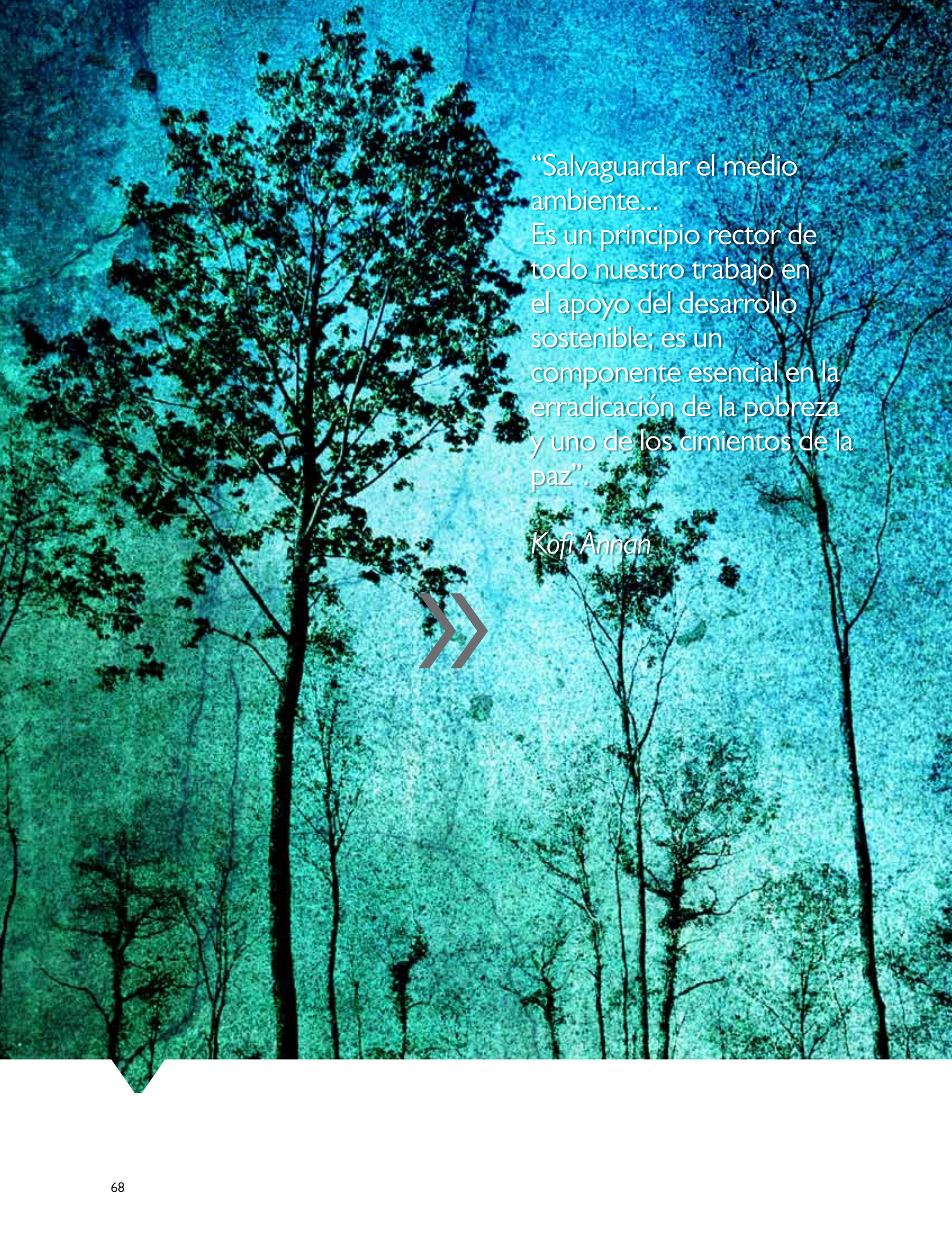
Fortalecer el área de Gestión Humana en las regionales.

Implementar el proceso de Evaluación del Desempeño al 100% del personal.

Realizar seguimiento, control y evaluación a la ejecución del Plan Maestro de Capacitación y del Plan Maestro de Bienestar/Salud Ocupacional a nivel nacional.

Implementar Jornada de OutDoor Training y continuar con sesiones de Coaching.

Implementar el índice de la encuesta Great Place to Work.



“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 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, 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 CO<sub>2</sub> o 1.518 toneladas de agua. Proyecto dirigido al público interno y consiste en:
  - a. 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).
  - b. Gestión tecnológica. De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
  - c. Control documental: Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
  - d. Gestión electrónica de documentos: Etapa final de cero papel (2016).
  - e. Reciclaje de tecnología: Disposición responsable de cartuchos de tóner, 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 261.607 asociados ya han aceptado la invitación.

## Y lo hacemos en Hospital en Casa

### Gestión de Residuos

Principales materiales para prestación del servicio= medicamentos y dispositivos médicos.

Volumen Total = 2.949.71 Kg.

Este reporte se inició en el 2011 por norma.

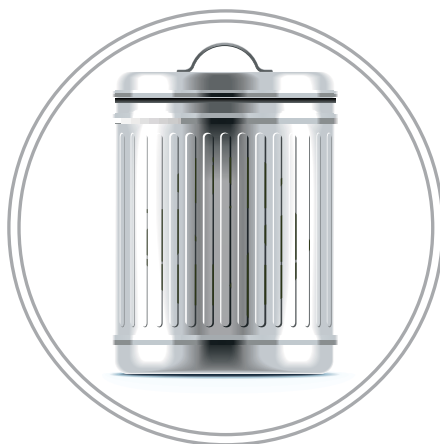
Nuestro Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios aplica tecnologías limpias.

### Emprendimos acciones para optimizar el consumo de energía:

- Bombillos ahorradores en la sede administrativa.
- Campañas educativas para los colaboradores sobre uso de bombillos y uso de carga para computadores portátiles.
- Horarios para uso del aire acondicionado.
- Monitoreo de carga de cargadores u otros dispositivos para evitar mantenerlos conectados a la fuente de energía después de cargarlos completamente.

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.

## En Hospital en Casa Gestionamos en el 2011



Residuos Peligrosos  
Incinerados  
**64.533 kilos**

Relleno Sanitario  
**3.337 kilos**

Otros Sistemas  
**2.288 kilos**

**Total**  
**70.158 kilos**

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.

### Consumo de Energía (kw)



Nacional---40.746  
Suroccidente---40.746  
Noroccidente---40.214  
Caribe---56.998  
Centro Oriente--- ---  
Total HC---178.704

### Consumo de Agua Municipal (m3)



Nacional---267  
Suroccidente---267  
Noroccidente---518  
Caribe---276  
Centro Oriente--- ---  
Total HC---1.328

El consumo de agua y energía corresponde a las áreas asistenciales (admisión y programación) y administrativas, puesto que la operación de los servicios se lleva a cabo en el domicilio de los pacientes de Hospital en Casa. En algunas ciudades no se cuenta aún con el dato de consumo porque se paga globalmente dentro del canon de arrendamiento al Grupo Corporativo, el cual incluye servicios públicos.



## Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015

Para devolver vida al Planeta

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.





## Nuestros Compromisos en 2012 en Hospital en Casa

- Establecer un Plan Integral para la preservación del medio ambiente.
- Educar a los usuarios sobre el buen manejo de los desechos hospitalarios.
- Asegurar el control de los residuos hospitalarios.
- Iniciar un comparativo semestral para establecer tendencias y definir metas.





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



**E**l 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 mensualmente 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.

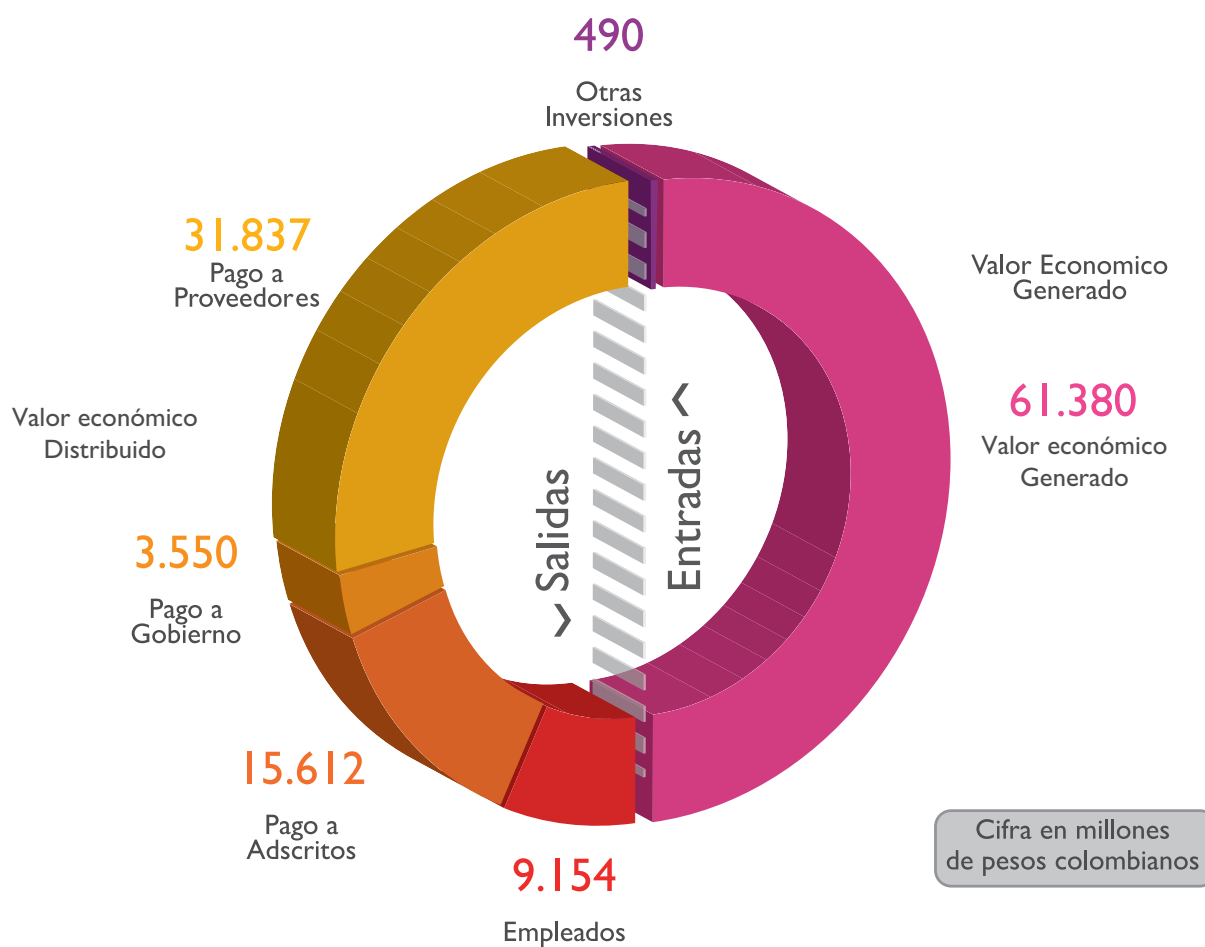
Las cooperativas no repartimos dividendos, sino que distribuimos excedentes. Las utilidades de las empresas del Grupo y los rendimientos obtenidos de todas las inversiones, le permiten a Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones 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

Utilidad Neta \$  
(Cifras en .000)





## Principales Indicadores Financieros

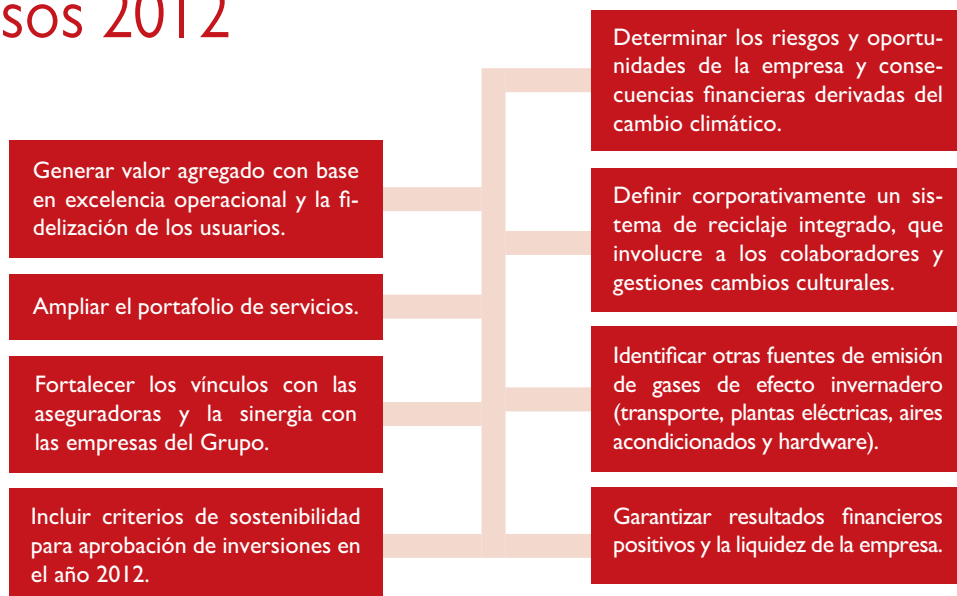
Hospital en Casa S.A.

| RSE                                        | 2010      | 2011       |
|--------------------------------------------|-----------|------------|
| Ebitda (\$000)                             | 2.116.000 | 2.629.000  |
| Cartera (\$000)                            | 8.524.066 | 12.594.149 |
| • Endeudamiento (Pasivo/activo)            | 50%       | 57%        |
| Activos (\$000)                            | 9.743.273 | 14.782.105 |
| Pasivos (\$000)                            | 4.877.809 | 8.486.379  |
| No. Proveedores                            | 273       | 756        |
| • Administrativos y Asistenciales          | -         | 403        |
| • Terceros                                 | -         | 320        |
| • Empleados                                | -         | 2          |
| • Otros                                    | -         | 31         |
| Donaciones                                 | 5.800.000 | 8.690.000  |
| Becas a Niños en Situación de discapacidad | -         |            |
| Utilidad Neta                              |           | 1.560.000  |
| Cumplimiento de presupuesto                |           | 101%       |
| Crecimiento y utilidad neta                |           | 31%        |
| Ingresos                                   |           | 39.730.000 |
| Crecimiento de Ingresos                    |           | 27%        |





## Nuestros Compromisos 2012





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.

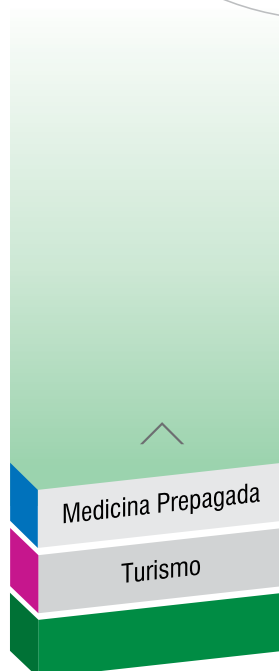
Los cooperativistas nos preocupamos por quienes están fuera de la cooperativa. Nos interesa tomar parte en las soluciones para mejorar sus niveles de vida. Somos defensores de la equidad y la justicia social y nos interesamos por nuestro país y por el Planeta mismo.

# 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 la 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

Coomeva Cooperativa



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).

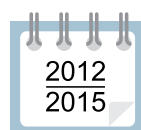
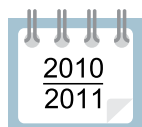
Monto auxilios para educación formal en 2011: \$5.886 millones.

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 una 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.



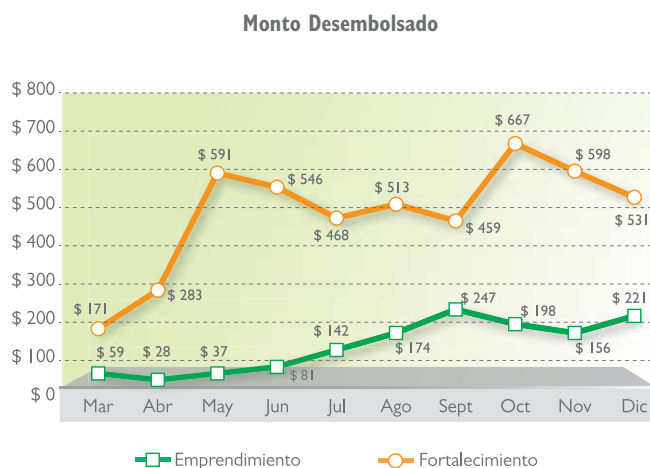
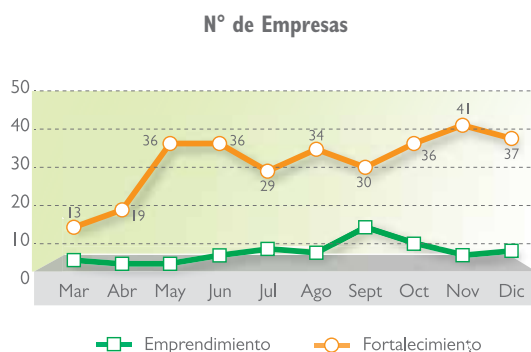
 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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  |                |
| <b>No. Créditos Colocados</b>            | 448       | 379   | 85%            |
| Línea Emprendimiento                     | 55        | 68    | 124%           |
| Línea Fortalecimiento                    | 393       | 311   | 79%            |
| <b>Valor Créditos Colocados - \$mill</b> | 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

Coomeva 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.

Coomeva 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 Coomeva 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

### Hospital en Casa

Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 por parte de Bureau Veritas, certificación que hemos mantenido desde el año 2006, demostrando así un sistema maduro y de mejoramiento continuo.

# Anexos

## Indicadores GRI Hospital en Casa

### 1. Estrategia y Análisis

| Cód. | Visión Estratégica                                                                                                                                            | 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 Coomeva EPS | 6,7    |            |
| 1,2  | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.                                                                                             | Prometemos perdurar                                                                        | 34, 35 |            |

### 2. Perfil Organizacional

|      |                                                                                                                                                                                                                                           |                                       |                |                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|-----------------------------------|
| 2,1  | Nombre de la organización                                                                                                                                                                                                                 | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | Portada        |                                   |
| 2,2  | Principales marcas, productos y/o servicios                                                                                                                                                                                               | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | 21,45          |                                   |
| 2,3  | Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.                                                                                                        | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | 43             |                                   |
| 2,4  | Localización de la sede principal de la organización.                                                                                                                                                                                     | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | 17             |                                   |
| 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 |                | La Empresa solo opera en Colombia |
| 2,6  | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica                                                                                                                                                                                               | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | 16             |                                   |
| 2,7  | Mercados que sirve                                                                                                                                                                                                                        | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | 21             |                                   |
| 2,8  | Dimensiones de la organización informante                                                                                                                                                                                                 | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | 14             |                                   |
| 2,9  | Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización                                                                                                                 | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | 17, 22, 33, 34 |                                   |
| 2,10 | Premios y distinciones recibidos durante el período informativo                                                                                                                                                                           | Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo | 91             |                                   |

### 3. Parámetros de la memoria

|     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |   |                                                                       |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|-----------------------------------------------------------------------|
| 3,1 | Período cubierto por la memoria                                                                                                                                                                                                                    | Acerca del Informe | 9 |                                                                       |
| 3,2 | Fecha de la Memoria anterior más frecuente                                                                                                                                                                                                         | Acerca del Informe |   | Es el primer informe bajo la metodología del GRI                      |
| 3,3 | Ciclo de presentación de memorias                                                                                                                                                                                                                  | Acerca del Informe | 9 |                                                                       |
| 3,4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido                                                                                                                                                                            | Acerca del Informe | 9 |                                                                       |
| 3,5 | Proceso de definición del contenido de la Memoria                                                                                                                                                                                                  | Acerca del Informe | 8 |                                                                       |
| 3,6 | Cobertura de la memoria                                                                                                                                                                                                                            | Acerca del Informe | 9 |                                                                       |
| 3,7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria                                                                                                                                                                        | Acerca del Informe | 9 |                                                                       |
| 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 |                    |   | La información corresponde a la gestión realizada 100% por la empresa |

| Cód. | Indicador                                                                                                                              | Capítulo donde se reporta | Página | Comentario                                               |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|----------------------------------------------------------|
| 3,1  | Re expresión de información de memorias anteriores.                                                                                    |                           |        | No aplica por ser el 1er informe con metodología del GRI |
| 3,11 | Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración de informes anteriores. |                           |        | No aplica por ser el 1er informe con metodología del GRI |
| 3,12 | Tabla de contenido GRI.                                                                                                                | Tabla GRI                 | 94     |                                                          |
| 3,13 | Políticas de prácticas relacionadas con la búsqueda del aseguramiento externo del reporte.                                             | Acerca del Informe        | 8      |                                                          |

#### 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 | 41,42,43 |  |
| 4,6  | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.                                                                                                                                                                                                                                                 | Vivimos los principios y valores | 39,40    |  |
| 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 | 18,19    |  |
| 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 | 22,39,40 |  |
| 4,11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.                                                                                                                                                                                                                                                     | Prometemos Perdurar              | 34       |  |
| 4,14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Prometemos Perdurar              | 34       |  |
| 4,15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.                                                                                                                                                                                                                                         | Prometemos Perdurar              | 34       |  |

#### Indicadores de desempeño económico

##### Aspecto • Desempeño económico

|     |                                                                                                                                                                                                                                              |                           |       |  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|--|
| 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 | 79,80 |  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|--|

#### Indicadores de desempeño medioambiental

##### Aspecto • Energía

|     |                                                                |                            |    |                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------|----------------------------|----|------------------------------------------------------|
| EN3 | Consumo de energía desglosado por fuentes primarias.           |                            |    | Las empresas no consume energía de fuentes primarias |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | Devolvemos vida al Planeta | 72 |                                                      |

##### Aspecto • Agua

|     |                                      |  |    |  |
|-----|--------------------------------------|--|----|--|
| EN8 | Captación total de agua por fuentes. |  | 72 |  |
|-----|--------------------------------------|--|----|--|

##### Aspecto • Emisión, vertidos y residuos

|      |                                                                             |  |    |  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|--|----|--|
| EN22 | Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. |  | 72 |  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|--|----|--|

| Cód.                                                                          | Indicador                                                                                                                                                                                                                        | Capítulo donde se reporta  | Página   | Comentario                                |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|-------------------------------------------|
| <b>Aspecto • Transporte</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| 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.                                              |                            |          | Se evaluará incluirlo en futuros informes |
| <b>Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente</b> |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| <b>Aspecto • Empleo</b>                                                       |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| LA1                                                                           | Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región.                                                                                                                                                 | Crecemos con nuestra gente | 56       |                                           |
| LA2                                                                           | Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.                                                                                                                                | Crecemos con nuestra gente | 56       |                                           |
| <b>Aspecto • Salud y seguridad</b>                                            |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| 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. | Crecemos con nuestra gente | 64       |                                           |
| 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.                       | Crecemos con nuestra gente | 60,61    |                                           |
| <b>Aspecto • Formación y Educación</b>                                        |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| 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 | 60,61    |                                           |
| LA12                                                                          | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.                                                                                                                            | Crecemos con nuestra gente | 58       |                                           |
| <b>Indicadores de desempeño social: Sociedad</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| <b>Aspecto • Corrupción</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| SO3                                                                           | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.                                                                                                                           |                            | 44       |                                           |
| <b>Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto</b>           |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| <b>Aspecto • Etiquetado de productos y servicios</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                  |                            |          |                                           |
| PR5                                                                           | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.                                                                                                     | Facilitamos la vida        | 46,47,48 |                                           |



