2019
PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD »

Pacto Global Colombia

Coomeva EPS

INFORME DE SOSTENIBILIDAD
GESTIÓN 2019

Elaboración y Coordinación General
María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Educación y Democracia

Diseño y Corrección de Estilo:
Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

Coordinación Editorial
Juan Esteban Ángel Borrero
Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

2019

PACTO GLOBAL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Coomeva EPS

Organismos de Dirección, Administración y Control

JUNTA DIRECTIVA COOMEVA EPS

Jorge Iván Domínguez Londoño (presentó renuncia)
Miembro Patrimonial

León Darío Villa Villa
Miembro Patrimonial

Jorge Alberto Vera Arango
Miembro Patrimonial

César Augusto González Giraldo
Miembro Patrimonial

Juan Carlos Botero Salazar
Miembro Patrimonial

Juan Carlos Ángel Marulanda (presentó renuncia)
Miembro Patrimonial

Celestino Arango Cano
Miembro Independiente

Uriel Cruz Vega
Miembro Independiente

Carlos Alberto González Ossa
Miembro Independiente

REPRESENTANTES LEGALES

Ángela María Cruz Libreros
Gerente General

SUPLENTES:

Jorge Iván Domínguez
Gerente Nacional de Salud

Javier Andrés Correa Quiceno
Gerente Nacional Financiero

GERENTES REGIONALES

GERENTES ZONA:

- Gerente Zona Norte .....Hernán Darío Rodríguez Ortiz
- Gerente Zona Centro.....Nelson Infante Riaño
- Gerente Zona Sur .....Germán Augusto Gámez Uribe

Contenido

Mensaje del gerente de la empresa 7
Acerca del informe 8

1. QUIÉNES SOMOS 9

2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD 17

3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD 22

COMPROMISO 1: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL 23

COMPROMISO 2: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE 38

COMPROMISO 3: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA 55

COMPROMISO 4: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS 59

COMPROMISO 5: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA 69

COMPROMISO 6: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS 76
Gestión de alianzas 77

COMPROMISO 7: FACILITAMOS LA VIDA 80
Generación de valor y confianza para nuestros afiliados 81

Anexo: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial 82

Coomeva EPS

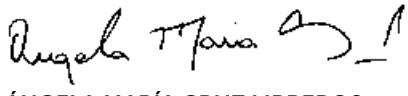
MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

Con la consolidación y expansión en el mundo de los conceptos de desarrollo sostenible y Responsabilidad Social Empresarial, la sociedad avanza cada vez más para pasar la página de aquella época en que las empresas eran entendidas exclusivamente como organizaciones destinadas a la generación de valor económico, que si bien es uno de sus grandes objetivos cuando se entiende el capital como el motor del desarrollo de la sociedad, no es el único.

Hace algunos años, el economista británico John Kay en el Financial Times aseguraba que "El objetivo de la empresa es producir bienes y servicios para satisfacer necesidades económicas y sociales, para crear un empleo satisfactorio y remuneratorio, para obtener rendimientos para sus accionistas y otros inversores, y para hacer una contribución positiva al entorno social y físico en el que opera", es decir, esbozaba que la función social de las empresas supera por mucho, la búsqueda de beneficios para sus dueños o accionistas, y trasciende hacia un impacto positivo integral de todos sus grupos de interés.

Es precisamente esta mirada, mucho más integral y humanista, la que guía el accionar de cada una de las empresas del Grupo Coomeva. Por eso, en Coomeva EPS tenemos interiorizado el carácter social de nuestra naturaleza empresarial, buscando siempre un equilibrio entre la continuidad empresarial, el bienestar de nuestro entorno y el beneficio para todos nuestros grupos de interés.

En el presente documento, el lector encontrará gran parte de esa huella de desarrollo que viene dejando para Colombia una empresa como Coomeva EPS, y ante todo podrá evidenciar la búsqueda permanente para alcanzar la armonía entre el bienestar, la rentabilidad, el desarrollo del entorno y los grupos humanos que rodean la compañía.



ÁNGELA MARÍA CRUZ LIBREROS
Gerente General
Coomeva EPS

Acerca del informe

G4-28

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso, presenta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.° de enero y el 31 de diciembre de 2019, con alcance al total de niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

G4-32

Responde a la opción Esencial de la versión G4 del Global Reporting Initiative y al nivel Avanzado de la Comunicación de Progreso, COP, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El eje central del informe son los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a partir de lo cual cada empresa definió sus Asuntos Materiales acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

G4-32

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

Nombre: Edward Campo Rodríguez
Cargo: Director Nacional de Gestión Humana
Dirección: Carrera 100 Nro. 11-60
Centro Comercial Holguines
Local 250. Cali, Colombia.
Teléfono: (57-2) 3182400 Ext. 25400
Correo electrónico: edward_campo@coomeva.com.co

1. QUIÉNES SOMOS

1. QUIÉNES SOMOS

G4-3

Somos Coomeva EPS, empresa creada en 1995 con la misión de propender por la salud de nuestros afiliados a través de la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, tratamiento y rehabilitación, con calidad y calidez en el servicio. Formamos parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, organización orientada al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del Sector Cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

Nuestro portafolio de productos y servicios

En Coomeva EPS hemos asumido el compromiso de perdurar y ser sostenibles, conociendo nuestros microsegmentos, agrupándonos, prospectándonos, estudiando e investigando constantemente nuestros grupos de interés con el objetivo de cumplir con las estrategias de crecimiento y relacionamiento empresarial.

En 2019 nos enfocamos en la implementación de una adecuada oferta de valor a través de nuestros servicios, habilitando canales virtuales para mayor acercamiento con nuestros afiliados y todo lo relacionado con el impulso a campañas de fidelización, monitoreo y posicionamiento de nuestra marca.

Focos

- Educación
- Empresas
- Retención
- Comunidades en riesgo
- Segmentación por ciclo de vida
- Ingreso
- Experiencia

Respecto a las medidas para contrarrestar la restricción de afiliaciones que nos fue interpuesta por la Superintendencia Nacional de Salud en septiembre de 2018, Coomeva EPS ha reforzado las acciones de fidelización y retención con el fin de impactar los retiros por traslados a otras aseguradoras.

De acuerdo con lo divulgado en 2019 por el Ministerio de Salud, Coomeva EPS obtuvo un resultado del 70% frente a un 72% del sector, subiendo nuestro ranking del 9° al 7° lugar entre las EPS del sector. Con el objetivo de monitorear en nuestros usuarios su experiencia en las salas de atención integral SIP, realizamos 50.706 encuestas transaccionales, a través de las cuales cada usuario calificó su percepción frente al servicio brindado por el ejecutivo de atención integral con respecto a las conductas de respeto, asesoría y resolutividad, obteniendo un resultado nacional promedio año de 4.3, con un incremento en el último trimestre a 4.4.

Con el objetivo de fortalecer en los colaboradores sus competencias para la prestación de un servicio humanizado continuamos con los procesos de formación a través de la escuela de servicio, en donde abordamos temas como: Trato digno, Apasiónate de Coomeva, Yo como marca primero internamente, para un total de 1.793 colaboradores formados.

Así mismo realizamos formación en seguridad de la información, mecanismo de protección al cesante, producto PBS y PAC a 649 colaboradores de la fuerza de ventas y línea de frente.

Con el objetivo de incrementar la permanencia y lealtad de nuestros usuarios, asociados, empleadores y prestadores llevamos a cabo a nivel nacional diversas estrategias enfocadas en los siguientes segmentos objetivo:

- **Anfitrión de servicio en clínicas:** Con el objetivo de generar experiencias positivas memorables en nuestros usuarios, continuamos implementando la estrategia de anfitrión de servicio en nueve de las

IPS de mayor frecuencia de utilización. Logramos un **impacto nacional en 16.635 usuarios**, de los cuales 12.035 se encontraban en servicio de hospitalización.

- **Ejecutivo de relacionamiento empresarial:** Con el objetivo de mantener la población de las empresas foco de fidelización continuamos con la estrategia de atención personalizada a través del ejecutivo de relacionamiento empresarial, teniendo un **alcance a 352 empresas** a nivel nacional. A partir del mes de octubre se redefinió la cobertura de la estrategia logrando un alcance a **417 empresas** a nivel nacional.

- **Visita a empresas con mayor número de traslados a otra administradora:** En 2019 continuamos con la estrategia de visita a empresas con mayor número de TAA (Traslados a otra Administradora) la cual tiene como objetivo conocer los motivos que incentivan el traslado, gestionar las brechas identificadas y así persuadir a la empresa para la disminución de los mismos. De 2.650 empresas asignadas a nivel nacional en 2019, se visitaron un total de **1.874**, con un porcentaje de **cumplimiento del 71%**.

- **Persuasión a usuarios con traslado a otra EPS negado:** En el año 2019 se contactó a nivel nacional el **36%** de los usuarios con TAA negados, logrando una persuasión del **32%** de los contactados para un total de **1.379 afiliados.** El ingreso en dinero por UPC por usuario persuadido en esta campaña representa un valor compensado de **$1.710.171.601**

- **Presencia en fechas especiales:** Como estrategia para crear lazos sociales con nuestros usuarios se envió a nivel nacional tarjeta de cumpleaños a **276.524 usuarios,** con una efectividad del 74% de lectura, de los cuales 1.276 dieron respuesta positiva al mensaje y 61 reportaron oportunidad de mejora.

- **Campaña de bienvenida PAC: S**e implementó con el objetivo de recordar a los usuarios acreditados los beneficios y servicios del producto PAC, descarga de carné, medios de pago, reenvío de cupón y reforzar el primer recaudo. Gestionamos a nivel nacional el **96%** de los usuarios acreditados, logrando una contractibilidad del **55%**.

  La efectividad de la campaña fue del **45%** que corresponde a 347 usuarios que realizaron el pago después del contacto, representando un recaudo de **$187.963.834.**

- **Persuasión a usuarios con intención de retiro del servicio PAC:** De 1.183 solicitudes de retiro se logró gestión de persuasión al 5%, incluyendo contratantes y beneficiarios.

PBS

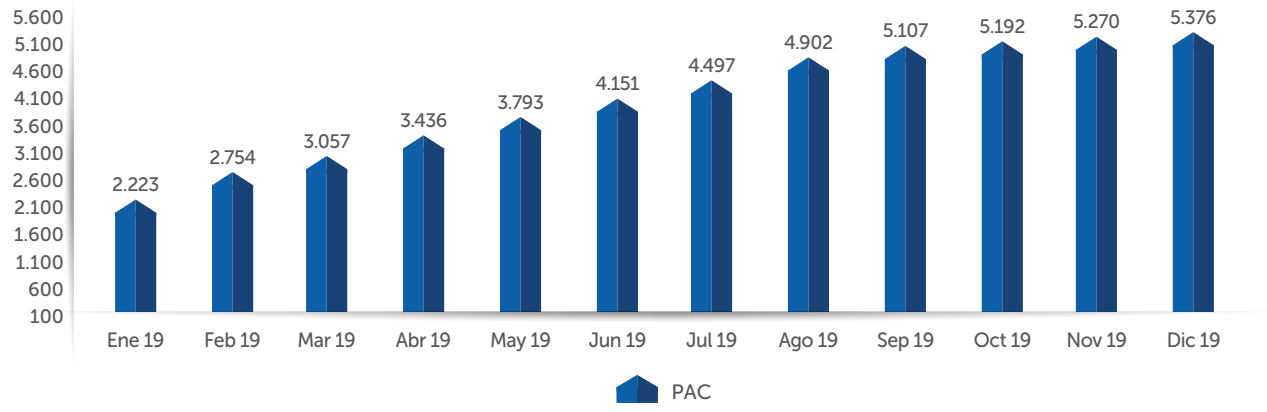
Coomeva EPS cerró la vigencia 2019 con una participación relativa en el mercado nacional del 6,66%.

Respecto a la caracterización por edades, la población de Coomeva EPS concentra el 50% en los segmentos de Madurez (41 y 55 años) con un porcentaje del 20,74%, seguido por la categoría de Adulto Contemporáneo (31 a 40 años) con el 17,4% y Juventud (21 a 30 años) el 14,40%. En cuanto al rango salarial, la mayor proporción de la población de afiliados se ubica en el rango de 1 a 2 SMMLV, el cual durante el último año presentó una variación del -8% en su población.

Así mismo, durante 2019 en Coomeva EPS fortalecimos la comunicación mediante herramientas digitales, acumulando 46 mil descargas, 40 mil consultas con el Dr. Losano y 105 mil conversaciones por medio del Chatbot L.A.U.R.A.

Plan de Atención Complementario

COMPORTAMIENTO DE POBLACIÓN PAC



El Plan de Atención Complementario, PAC, de Coomeva EPS cerró el 2019 con un crecimiento poblacional del 180% frente a diciembre de 2018, con 5.376 usuarios distribuidos en nueve ciudades, de las cuales penetramos en tres nuevas ciudades -Cartagena, Montería y Palmira-, logrando en esta última ciudad cumplimiento en ventas del 72% y 114% en población afiliada entre los planes Esencial y Preferente.

Fruto de este ejercicio de comercialización, retención y fidelización aportaron una utilidad acumulada antes de impuestos de $1.077 millones, siendo la Regional Suroccidente la del mayor aporte con $88 millones, seguido de Noroccidente con $50 millones y Centro Oriente con $39 millones.

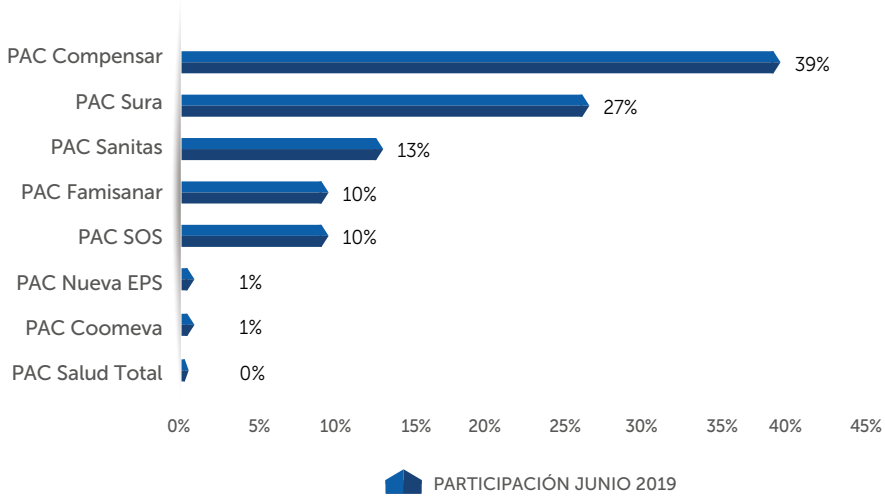
En cuanto a tipo de producto, el Plan Esencial sigue siendo el de mayor participación con el 69% y el Plan Preferente con 31%. Frente al tipo de usuario el segmento individual presenta una participación del 60%, seguido del segmento colaboradores (21%) y asociado (18%).

Los retiros, al igual que en el PBS, se vieron afectados por la capacidad de pago (25%), seguido del traslado a otra EPS (18%) y la complementariedad con el PBS (13%).

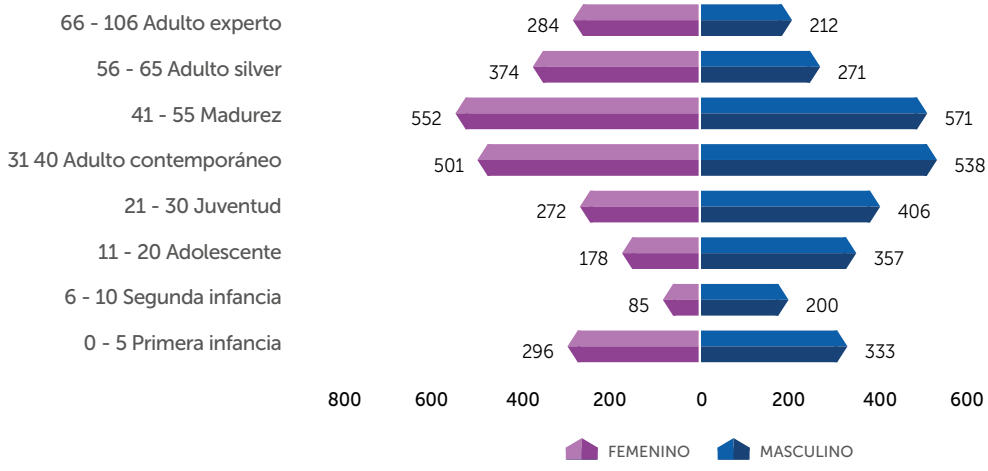
Respecto a las medidas para contrarrestar la restricción de afiliación de ventas nuevas y traslados, interpuesta por la Superintendencia Nacional de Salud en septiembre de 2018, el PAC se sigue presentando

como una las acciones de fidelización y retención con el fin de impactar la disminución de los retiros por traslados a otras aseguradoras.

Dentro de la última medición realizada por Supersalud en junio de 2019, en la categoría de Planes Complementarios, el de Coomeva EPS presenta una participación relativa en el mercado del 1%. La penetración de mercado del Régimen Contributivo en las nueve ciudades PAC fue del 0,51%, siendo Pereira la de mejor comportamiento con 1,0% de penetración, seguido de Bogotá con el 0,9%, y Cartagena la más baja con el 0,1% lo que deja ver una muy buena oportunidad de crecimiento en el mercado objetivo.



Respecto a la caracterización por edades, la población del Plan de Atención Complementario Coomeva EPS concentra el 19% en segmento Adulto Contemporáneo (31 a 40 años), el 41% se encuentra entre los segmentos de Madurez (41 y 55 años), Adulto Silver (56-65 años) y Adulto Experto (66 a 106 años); un comportamiento muy similar al de la población PBS actual:

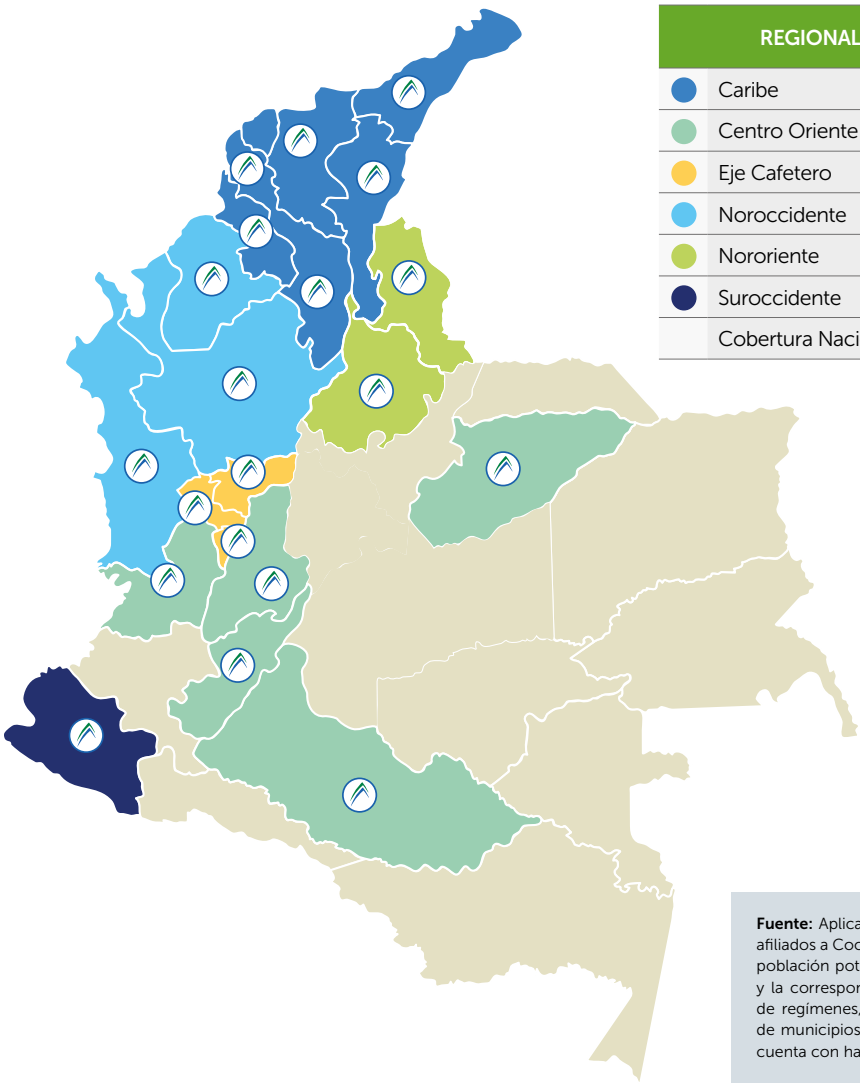


La Densidad Familiar promedio para las nueve ciudades PAC finalizó en 0,54 contemplándose como uno de los indicadores importantes por medir en el producto PAC, dadas las oportunidades que genera para la fuerza comercial. La ciudad de Palmira fue la de mejor comportamiento con el 0,73 y Barranquilla, la de menor comportamiento con el 0,13.

Movilidad

Para 2019 se alcanzó el 10% de crecimiento de población en Régimen Subsidiado, debido a que 137.000 usuarios con derecho a estar en este régimen obtuvieron la movilidad desde el Contributivo, como resultado de la gestión comercial de acreditación de los usuarios. En movilidad ascendente (Contributivo a Subsidiado), 80.000 usuarios se mantuvieron en nuestra EPS.

Desde el 2014, Coomeva EPS inició un proceso voluntario de concentración geográfica para una mejor gestión integral del riesgo en salud, en los niveles de satisfacción en su población afiliada y con ello, en los resultados del Sistema. En dicha vigencia se tenía una cobertura de 1.086 municipios y posteriormente, entre los años 2015 y 2018 tuvieron lugar tres cesiones de población avaladas por la Superintendencia Nacional de Salud, de la siguiente manera: i) En 2015 se entregaron 69.000 afiliados de 749 municipios; ii) En 2017, cerca de 246.000 afiliados ubicados en 223 municipios; y iii) En la vigencia 2018, 21.628 afiliados en tres municipios del departamento de Boyacá (Tunja, Duitama y Sogamoso). Con lo anterior, el 2018 finalizó con una cobertura de 111 municipios habilitados en el territorio nacional. Para 2019 finalizamos con 103 municipios, debido a que la Superintendencia de Salud notificó en agosto la decisión de revocar la prestación de los servicios en los departamentos de Meta, Cauca y Cundinamarca, con lo cual entregamos a otras aseguradoras más de 52 mil usuarios.



REGIONAL	NRO. MUNICIPIOS	CANTIDAD DE AFILIADOS
Caribe	22	262.220
Centro Oriente	5	154.529
Eje Cafetero	12	142.166
Noroccidente	34	461.857
Nororiente	15	269.301
Suroccidente	15	435.666
Cobertura Nacional	103	1.725.739

Fuente: Aplicativo COOEPS V2, herramienta de consulta de afiliados a Coomeva EPS. La información reportada incluye la población potencial a compensar del Régimen Contributivo y la correspondiente al Subsidiado acogidos a la movilidad de regímenes, según Decreto 780 de 2016. En la cantidad de municipios se consideran aquellos donde Coomeva EPS cuenta con habilitación de operación y funcionamiento.

Oferta de valor frente a cliente

Coomeva EPS es una empresa que se ha consolidado paralelamente al desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia. Nació en 1995 desde los inicios de la Ley 100, y rápidamente se posicionó como una de las EPS más importantes y reconocidas del país, apalancada en el respaldo de una de las organizaciones más grandes de Colombia y de Latinoamérica, el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. A nivel de cobertura, Coomeva EPS hace presencia en seis regionales y en nueve ciudades con el PAC, enfocándose en los siguientes beneficios:

- Acceso a plataformas digitales las 24 horas, modernizando la comunicación con el usuario a través del asesor virtual L.A.U.R.A, consultas con el Dr. Losano, la oficina virtual y la aplicación. A través de la App se pueden obtener soluciones a un solo clic y desde cualquier lugar, como cambios de IPS, obtención de paz y salvos, actualización de datos y autorizaciones.

- Portal del empleador, diseñado exclusivamente para temas de prestaciones económicas, radicación e impresión de incapacidades, reportes de ausentismo laboral, PQR, medicina laboral y descarga de paz y salvos.

- Programas de promoción y prevención para cada etapa de vida (salud infantil, vacunación, nutrición, salud cardiovascular, jóvenes saludables, maternidad segura y saludable).

- Redes integrales con el objetivo de articular entidades para prestar servicios equitativos e integrales, evitando desplazamientos y trámites, y prestando un servicio eficiente.

- Salud oral: Sonrisas sanas está orientado a la prevención y promoción de la salud oral, por lo que todos los afiliados, cotizantes y beneficiarios tienen acceso a los servicios odontológicos.

- Plan de Atención Complementario, PAC, complementado los servicios de salud del PBS con los planes Esencial y Preferente.

G4-8; G4-4, G4-6, G4-3, G4-5, G4-7, G4-8

2. Nuestro enfoque de sostenibilidad

G4-15; G4-16

Entendemos la sostenibilidad como el resultado de una actuación socialmente responsable en lo social, lo ambiental y lo económico. Esto implica crear valor para los asociados, usuarios, clientes y demás grupos de interés de nuestras empresas, así como para el conjunto de la sociedad. Es así como ubicamos la Responsabilidad Social Empresarial como eje de nuestro modelo de gestión y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, incorporando el enfoque de sostenibilidad en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura.

Nuestra Política de RSE

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.

Marco de Referencia

El siguiente esquema contiene los elementos que orientan nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.

REFERENTES CORPORATIVOS	REFERENTES GLOBALES
Estrategia - Multiactividad e integración de servicios Gestión de las necesidades de los grupos de interés; esto se traduce en la creación de soluciones y en la generación de valor económico.	Red Pacto Global Colombia Estamos adheridos desde 2011 y reportamos cada año el cumplimiento de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial.
Promesa de valor – Coomeva nos facilita la vida Servicios directos e indirectos con los que cuenta el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva para la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés.	Adoptamos los estándares del Global Reporting Initiative - GRI y reportamos resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.
Gestión integral para la sostenibilidad Movilización de procesos, cultura y gestión estratégica para lograr la creación de valor sostenible, impulsado por acciones de liderazgo, de gerencia y de gobierno corporativo.	El enfoque del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva va dirigido al cumplimiento de esta agenda planteada por Naciones Unidas para el año 2030.
Compromisos corporativos con la sostenibilidad Son el resultado del diálogo constante y directo con todos los grupos de interés y la alineación con los principios corporativos que tiene el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.	Estamos adheridos al Pacto Verde Cooperativo desde el año 2010.
Valores Cooperativos Son seis elementos constitutivos en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, que son los referentes del modelo de negocio: democracia, responsabilidad, igualdad, equidad, solidaridad y ayuda mutua.	La alineación de esta norma con los principios cooperativos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, permiten una potenciación de la gestión en los diferentes ámbitos de incidencia.

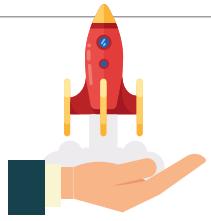
Impulsamos cambios

En Coomeva EPS y en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva impulsamos la sostenibilidad y aportamos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, a través de:

EDUCACIÓN

Desarrollar iniciativas educativas con impacto social, que promuevan oportunidades de aprendizaje durante toda la vida y aporten al desarrollo de sus grupos poblacionales facilitando el acceso, la información, y la calidad educativa que posicionen al Grupo Coomeva como una organización socialmente responsable.

Educación cooperativa, Educación financiera, profesional y personal; Educación en salud, Formación deportiva y cultural; Educación prevención y Desarme y Capacitación empresarial.



EMPRENDIMIENTOS ÉTICOS

Fomento al desarrollo empresarial y la innovación en el Grupo Coomeva y en nuestros públicos de interés, como pilares del bienestar, autonomía y empoderamiento económico, que fortalezcan empresas éticamente responsables y sostenibles.

Acompañamiento, financiación de ideas de negocios sostenibles, con encadenamientos productivos y un fuerte componente de cooperativismo.

CONSUMO RESPONSABE

Promoción, preservación y cuidado del medio ambiente con acciones conjuntas entre empresas, grupos de interés y sus familias para la reducción del sobre consumo de los recursos naturales y la adopción de estilos de vida más sostenibles.

Movilidad sostenible, reducción de huella de carbono, reforestación, manejo de residuos, eficiencia energética, educación ambiental.

Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos

G4-DMA; G4-18; G4-19; G4-20; G4-21

REFERENTES INTERNACIONALES

Red Pacto Global Colombia

Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso con la TIERRA

GRI

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos se encuentran debidamente alineados con la estrategia, operan a través de nuestros procesos y generan cultura; todo lo anterior direccionado por un sistema de gobierno corporativo, que dinamiza la gestión integral, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización. Se destaca en el último año, la articulación de nuestro Sistema de Gestión Integral con elementos clave como son gobierno corporativo, modelo de negocio y enfoque de sostenibilidad.

Proceso	Mercadeo	Gestión Comercial	Gestión apropiación UPC	Gestión C. Moderadoras y Copagos	Prestaciones económicas	Gestión técnica en salud	Gestión acceso a servicios de salud	Medicina laboral	Reembolsos	Gestión de cuentas médicas	Recobros no PBS	Recobros otros ingresos	Control reservas técnicas
Producto	Variables de mercado para estrategia de ventas	Vinculación y acreditación de afiliados	Ingresos por afiliado	Ingreso por cuota moderadora	Pago de prestaciones económicas	Planeación de la atención y aseguramiento de comportamiento en salud	1. Red de prestadores y portafolio de servicios contratados 2. Servicio médico aprobado o negado	Control de incapacidades médicas y eventos ATEL	Reembolso de servicios médicos pagados por el afiliado	Facturas pagadas	Recobros radicados y pagados	Otros recobros radicados y pagados	Información de monto de reservas técnicas
Proveedores	Fuentes de información internas y externas de comportamiento de mercado	Asesores comerciales	ADRES - Entidad estatal	Afiliados en el evento de la prestación médica	ADRES - Entidad estatal	Fuentes de información internas y externas	1. Prestadores 2. Usuario	Afiliado	Afiliado	Prestadores	ADRES	Aseguradoras	Proceso de contabilización
Volumen proveedores	N.A.	Internos 219 Externos 266	N.A.	N.A.	N.A.	N.A	1. Prestadores son 1.019 contratistas	N.A.	N.A.	$2,254,861 cifra en millones de pesos	N.A.	N.A.	N.A.

3. Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad

COMPROMISO 1

Afianzamos nuestro Gobierno Corporativo y la Ética Empresarial

Compromiso N° 1

Afianzamos nuestro Gobierno Corporativo y la Ética Empresarial

G4-14
G4-7; G4-34; G4-35; G4-36; G4-38; G4-39

Estructura de gobierno

Coomeva EPS está constituida como una Sociedad Anónima abierta y forma parte del Sector Salud del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Tiene desarrollados todos los órganos societarios que corresponden a esa figura: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, gerente general/ representante legal.

1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de dirección de la Sociedad. Está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones, reunidos conforme a las prescripciones de los estatutos de la Sociedad y la ley comercial. La Asamblea General de Accionistas determina los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, con la facultad de ejercer el control directo de dichas actividades y efectuar el examen de la situación de la Sociedad, dentro de los límites que le impone la normativa legal y estatutaria.

2. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de la Sociedad y sirve de enlace entre ésta y sus accionistas. Conforme a los actuales estatutos, la Junta Directiva se compone de nueve miembros principales sin suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas, de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Por lo menos el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes en cumplimiento a las disposiciones legales de las sociedades emisoras de valores y lo previsto en estos estatutos.

2.1. COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA:

Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con cinco comités permanentes: i. Comité de Auditoría y Contraloría Interna, ii. Comité de Riesgos, iii. Comité de Salud, iv. Comité de Gobierno Corporativo y Organizacional, v. Comité de Pagos y Liquidez. Dichos Comités establecen directrices, hacen seguimiento a acciones definidas, evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad. Todos los Comités de la Junta Directiva cuentan con un reglamento aprobado por la Junta Directiva.

Todos los Comités cuentan con un reglamento aprobado por la Junta Directiva.

COMITÉ	PRINCIPALES FUNCIONES
Comité de Gobierno Organizacional y Corporativo	Este comité está encargado de apoyar a la Junta Directiva en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a información veraz y oportuna sobre la entidad, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva, los órganos de gestación, control interno y la monitorización de negociaciones con terceros, entre estos las entidades que hacen parte del mismo Grupo Empresarial; así como la evaluación de las políticas de gobierno.
Comité de Auditoría y Contraloría Interna	Este comité apoya la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan, el análisis de la ejecución de las operaciones de la entidad, el análisis de las salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la Arquitectura de Control de la entidad y del Sistema de Gestión de Riesgos.
Comité de Riesgos	El principal objetivo del Comité de Riesgos es asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión de riesgos.
Comité de Salud	Hacer el seguimiento al proceso de implementación del Modelo de Atención en salud y de los objetivos estratégicos de salud de la Sociedad.
Comité de Liquidez y Pagos	Apoyar en la supervisión de liquidez y pagos.

3. GERENTE GENERAL

El Gerente General es el representante legal de la Sociedad y es quien tiene a su cargo la administración inmediata de la misma y la gestión directa de los negocios sociales. El Gerente General es nombrado por la Junta Directiva.

3.1. COMITÉS DE LA GERENCIA GENERAL:

Comité Primario de Gerencia, Comité de Contratación, Comité Financiero, Comité de Convivencia Laboral, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Investigación Disciplinaria, Comité de Ética.

El Comité Financiero es responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas.

4. ALTA GERENCIA

Los miembros de la alta gerencia son elegidos por el Gerente General, de acuerdo con las políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo. Así mismo, deberá establecerse sistemas de seguimiento y control que velen por un comportamiento adecuado de los miembros, de acuerdo con sus niveles de responsabilidad dentro de la Sociedad y en su entorno social. Son alta gerencia de la sociedad, además del gerente general, los gerentes nacionales de cada área.

G4-34

Prácticas de Buen Gobierno

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas de la industria.

Los accionistas, a través del Máximo Órgano Social, establecieron los estatutos sociales y a través de éstos, corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad, y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que la Sociedad estime necesarias.

A su vez, los estatutos establecen que el gerente general tendrá entre sus funciones, dirigir los servicios administrativos y ejecutar los actos financieros que demande el interés social, con sujeción a la ley, los estatutos, los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; igualmente, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que competen a la EPS, las estatutarias, las prescripciones de la Junta Directiva y disposiciones del Código de Buen Gobierno y Reglamento Interno de Coomeva EPS S.A.

A su vez, el Código de Buen Gobierno Corporativo establece como compromisos con el medio ambiente, los siguientes: La Sociedad asume como pauta del gobierno corporativo la incorporación de la variable ambiental en la consideración de las decisiones que se adopten en la Sociedad.

Los órganos de Administración de la Sociedad, según corresponda, adoptarán las medidas que consideren relevantes para dar aplicación a buenas prácticas en materia de ahorro, cuidado y promoción del medio ambiente y sus recursos.

La Sociedad como entidad del sector privado es consciente de la necesidad de cuidar el medio ambiente y por lo tanto ha implementado políticas y estrategias encaminadas a ser protagonistas de la nueva cultura del reciclaje, contribuyendo al equilibrio del ecosistema, al autocuidado de la salud y la protección de las personas y el medio ambiente.

G4-41

Conforme con lo establecido en los estatutos sociales corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad, y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que la Sociedad estime necesarias.

A su vez, los estatutos establecen que el gerente general tendrá entre sus funciones, dirigir los servicios administrativos y ejecutar los actos financieros que demande el interés social, con sujeción a la ley, los estatutos, los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; igualmente, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que competen a la EPS, las estatutarias, las prescripciones de la Junta Directiva y disposiciones del Código de Buen Gobierno y Reglamento Interno de Coomeva EPS S.A.

De otro lado, el Código de Gobierno Corporativo establece que los órganos de administración de la Sociedad podrán delegar, cuando así lo establezcan los estatutos sociales y cuando resulte oportuno, para casos especiales o por tiempo limitado, alguna o algunas de las funciones, siempre que por naturaleza sean delegables y no esté prohibida la delegación.

Los miembros de la alta gerencia podrán delegar sus funciones a sus colaboradores inmediatos, sin embargo, la responsabilidad de dichos actos permanecerá en cabeza suya.

La Sociedad podrá delegar ciertas funciones en diferentes entes de carácter colegiado que propenden

por la adecuada interacción de todos los estamentos al interior y exterior de la organización, además de apoyar la gestión de los órganos de Administración, adoptándolos facultativamente o de manera obligatoria cuando la ley lo exija.

G4-35
G4-38

Conforme con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad serán los principales gestores del gobierno corporativo al interior de ésta y, en tal carácter, deberán realizar su gestión con profesionalismo, integridad, competencia e independencia, dedicándole el tiempo necesario. Así mismo, deberán ser transparentes en su gestión, procurando tener un buen conocimiento de los riesgos que involucran las actividades constitutivas del objeto social; evaluar con profundidad los riesgos asociados a los instrumentos de inversión que éstas utilizan y apoyar la labor de los órganos de fiscalización y control.

De la Junta Directiva proviene la autoridad, orientación y vigilancia al personal que conforma la alta gerencia, de manera que sus miembros deberán contar con experiencia y conocimientos adecuados acerca de las actividades, los objetivos y la estructura de Coomeva EPS.

Para su elección, la Asamblea General de Accionistas tendrá en cuenta que los candidatos acrediten los siguientes requisitos:

- Profesionales en cualquier área del conocimiento o contar con experiencia o trayectoria profesional en gestión empresarial, Economía, Administración de Empresas, Derecho o ciencias afines.

- Contar con habilidades básicas que les permitan ejercer un adecuado desempeño de sus funciones. Dentro de éstas se encuentran habilidades analíticas y gerenciales, una visión estratégica de los negocios constitutivos del objeto social de Coomeva EPS, objetividad y capacidad para presentar su punto de vista y habilidad para evaluar cuadros gerenciales superiores, así como de administración de riesgo.

- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su integridad e idoneidad profesional.

Y de acuerdo con los estatutos, los miembros de la Junta Directiva, según su origen podrán ser: miembros ejecutivos, miembros independientes y miembros patrimoniales. De manera especial los criterios de independencia de esta clase de miembros son:

Miembros independientes o externos: Se consideran tales las personas que en ningún caso sean:

(a) Empleados o administradores de la Sociedad o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.

(b) Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la Sociedad o que

determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.

(c) Socios, empleados, o administradores de asociaciones o sociedades que presten servicios diferentes a la prestación de servicios de salud o la venta de tecnologías de salud o medicamentos, incluyendo servicios de asesoría o consultoría a la Sociedad o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual este forme parte, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el diez por ciento (10%) o más de sus ingresos operacionales.

(d) Empleados, socios o administradores de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del emisor. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del diez por ciento (10%) del total de donativos recibidos por la Sociedad.

(e) Administradores de una entidad en cuya Junta Directiva participe un representante legal de la Sociedad.

(f) Personas que reciban de la Sociedad alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría o de cualquier otro comité creado por la Junta Directiva.

(g) Quienes hayan tenido litigios en contra de Coomeva EPS por causas diferentes a obligaciones de pagar sumas de dinero como contraprestación de un servicio. Para determinar la calidad de miembro independiente, además de los factores anteriores, se tendrán en cuenta las relaciones o vínculos del candidato con la matriz de la Sociedad y sus empresas vinculadas.

En cuanto al procedimiento de elección se da cumplimiento al Dto. 3923 de 2006 que establece:

Para el efecto, las listas correspondientes a la elección de los miembros independientes sólo podrán incluir personas que reúnan las calidades previstas en el parágrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005, sin perjuicio- que en las listas correspondientes a la elección de los miembros restantes se incluyan personas que reúnan tales calidades.

Parágrafo primero.- De conformidad con lo previsto en el artículo 44 de la Ley 964 de 2005, los emisores de valores, incluyendo aquellos que sean entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, podrán disponer en sus estatutos que no existirán suplencias en las juntas directivas u órgano que haga sus veces.

Cuando los estatutos del correspondiente emisor de valores no hayan previsto la eliminación de las suplencias en la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, los suplentes de los miembros principales también serán elegidos en las votaciones correspondientes.

Parágrafo segundo.- Las elecciones se llevarán a cabo mediante el sistema del cuociente electoral, el cual se determinará dividiendo el número total de los votos válidos emitidos por el de las personas que hayan de elegirse en cada una de las votaciones.

Lo anterior sin perjuicio de que los estatutos de las sociedades inscritas puedan establecer otro sistema de votación, una vez el Gobierno Nacional establezca y regule los sistemas de votación diferentes del cuociente electoral que podrán ser adoptados por dichas sociedades, conforme a lo previsto en el artículo 39 de la Ley 964 de 2005.

Parágrafo tercero.- La elección de todos los miembros de la Junta Directiva se llevará a cabo en una sola votación cuando quiera que se asegure que se logrará el número mínimo de miembros independientes exigido legal o estatutariamente, como cuando los estatutos del respectivo emisor hayan previsto que todos los miembros de la Junta Directiva deberán tener la calidad de independientes, de conformidad con los criterios establecidos en el parágrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005, o cuando

sólo se presente una lista, que incluya el número mínimo de miembros independientes exigidos legal o estatutariamente.

Artículo 2. Presentación de listas. Las listas deberán presentarse por escrito al secretario de la Asamblea y acompañarse de los siguientes documentos:

1) La comunicación escrita de cada candidato en la cual manifieste su aceptación para ser incluido en la correspondiente lista.

2) En el caso de las listas de miembros independientes, la comunicación escrita de cada candidato en la cual manifieste que cumple con los requisitos de independencia previstos en el parágrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005.

Parágrafo.- Los emisores de valores deberán verificar en todo momento el cumplimiento de los requisitos de independencia previstos en el parágrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005 por parte de los miembros independientes de la junta directiva u órgano que haga sus veces, principales y suplentes. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de cada uno de los miembros de la Junta Directiva u órgano que haga sus veces de verificar el cumplimiento de tales requisitos y manifestar al emisor cualquier circunstancia sobreviviente que pudiera afectar su cumplimiento.

En todo caso, los emisores de valores deberán cumplir con el número mínimo de miembros independientes exigidos legal o estatutariamente.

G4-40

Conforme al Código de Gobierno Corporativo, el **PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIONAR LAS SITUACIONES DE CONFLICTOS DE INTERÉS** es el siguiente:

1. En caso de que el conflicto de intereses ataña a un empleado de Coomeva EPS, diferente de los administradores de la misma o de altos directivos en relación con la Sociedad, el respectivo empleado deberá informar a su superior jerárquico o directamente al Comité de Ética.

2. Al conocer sobre posibles conflictos de intereses el superior jerárquico del colaborador o el Comité de Ética debe tomar la acción oportuna para corregir e investigar y así poder mitigar un posible conflicto, implementar los controles de compensación necesarios para asegurar un cumplimiento continuo y recomendar la correspondiente acción a la Junta Directiva.

3. El superior jerárquico del colaborador debe asegurarse de que todos los empleados entiendan sus responsabilidades continuas bajo esta política y de que la situación sea vigilada. Por regla general, las situaciones de conflictos de interés serán resueltas a instancia del Comité de la EPS. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes interesadas o perjudicadas con maniobras inspiradas en intereses personales contrarios al interés común de la EPS, acudan a instancias judiciales.

4. Siempre que sea necesario resolver los conflictos de interés que se originen con ocasión de relaciones jurídicas que se dan al interior de la EPS,

éste recurrirá para resolverlos a la noción de interés social establecida en el presente Código y en el Código de Ética.

5. En caso de que el conflicto de interés ataña a un administrador o alto directivo de la Sociedad, el respectivo administrador o alto directivo, debe dar a conocer a la Junta Directiva, a través del Comité de Gobierno Corporativo, la situación de conflicto de interés para que este último administre el respectivo conflicto. La duda en torno a la configuración de actos que comporten conflictos de interés no exime al miembro de la Junta Directiva de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas. Los miembros de la Junta Directiva informarán a dicho órgano colegiado la existencia de relaciones directas o indirectas que mantengan con los accionistas y vinculados económicos de las que se puedan derivar situaciones generadoras de conflictos de interés o influir en la dirección de su opinión o voto y no podrán tomar parte en las deliberaciones de la Junta que tengan por objeto la autorización de una operación en la cual estén directa o indirectamente interesados.

6. Respecto de las operaciones entre partes vinculadas, la Asamblea General de Accionistas deberá aprobar de forma anual un marco general de las operaciones, el cual contemplará los lineamientos y una lista de las operaciones que a la fecha de la respectiva reunión estén previstas por parte de la Sociedad. Así mismo, la Junta Directiva estará encargada de aprobar las operaciones con vinculadas que por su naturaleza o cuantía deban ser aprobadas por dicho órgano, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Sociedad, y verificará la documentación presentada por el respectivo Comité Asesor de Contratación Gerencial para efectos de evidenciar que la operación propuesta se realiza respetando las condiciones de mercado. En cualquier caso, la Junta Directiva deberá presentar a la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria, un informe especial, en los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en el cual se detallen todas las operaciones con vinculadas realizadas en el ejercicio contable inmediatamente anterior, para que la Asamblea General de Accionistas convalide dichas operaciones.

7. Sin perjuicio de lo anterior, no requieren de autorización expresa por parte de la Junta Directiva, las operaciones vinculadas recurrentes propias del giro ordinario realizadas en virtud de contratos de adhesión o contratos marco generales, cuyas condiciones están perfectamente estandarizadas, se aplican de forma masiva, y son realizadas a precios de mercado, fijados con carácter general por quien actúa como suministrador del bien o servicio del que se trate, y cuya cuantía individual no sea relevante para la Sociedad de conformidad con el umbral establecido en el Manual de Contratación de la Sociedad.

G4-41

Los accionistas, a través del máximo órgano social establecieron los estatutos sociales y a través de éstos, corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad, y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que la Sociedad estime necesarias.

A su vez, los estatutos establecen que el gerente general tendrá entre sus funciones dirigir los servicios administrativos y ejecutar los actos financieros que demande el interés social, con sujeción a la ley, los estatutos, los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; igualmente, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales que competen a la EPS, las estatutarias, las prescripciones de la Junta Directiva y disposiciones del Código de Buen Gobierno y del Reglamento Interno de Coomeva EPS S.A.

A su vez, el Código de Buen Gobierno Corporativo establece como compromisos con el medio ambiente, los siguientes: La Sociedad asume como pauta del gobierno corporativo la incorporación de la variable ambiental en la consideración de las decisiones que se adopten en la Sociedad.

Los órganos de administración de la Sociedad, según corresponda, adoptarán las medidas que consideren relevantes para dar aplicación a buenas prácticas en materia de ahorro, cuidado y promoción del medio ambiente y sus recursos.

La Sociedad como entidad del sector privado es consciente de la necesidad de cuidar el medio ambiente y por lo tanto ha implementado políticas y estrategias encaminadas a ser protagonistas de la nueva cultura del reciclaje, contribuyendo al equilibrio del ecosistema, al autocuidado de la salud y la protección de las personas y el medio ambiente.

En particular se fortalecerán o adoptarán políticas y estrategias orientadas a:

- Promover, hacer seguimiento y controlar el ahorro de energía eléctrica, de agua y papel.
- Promover y facilitar el empleo de estrategias de reciclaje.
- Aplicar las mejores prácticas en lo concerniente al manejo de residuos o desechos orgánicos, químicos o industriales.
- Implementar el "Plan de Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios" en donde existen unidades de prestación de servicios de salud, así como verificar el cumplimiento por parte de sus aliados estratégicos para la prestación de los servicios de salud.

G4-42

Como medida para desarrollar o mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno respecto asuntos económicos y sociales, la Administración y la Junta Directiva ponen a su disposición tanto en la página web como en las oficinas de la entidad y durante el término del ejercicio del derecho de inspección, el Informe Anual de Gestión en el que se expone de manera amplia todo el contenido de la información financiera, tanto en el sector salud colombiano como de forma específica en relación con Coomeva EPS. Igualmente se incluyen en detalle las actividades asistenciales realizadas por la entidad y cómo las mismas vienen impactando en la calidad de vida de los afiliados. También se presenta el detalle de la gestión del desarrollo del talento, donde se evidencia los impactos sociales que tienen las medidas desarrolladas por la entidad.

G4-43

En el Informe Anual de Gestión que presenta la Administración y la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas se desarrolla de manera amplia todo el contenido de la información financiera, tanto en el sector salud colombiano como de forma específica en relación con Coomeva EPS. Igualmente al incluirse el detalle de las actividades asistenciales realizadas por la entidad y cómo las mismas vienen impactando en la calidad de vida de los afiliados, así como un detalle de toda la gestión del desarrollo del talento, se muestran los impactos sociales que se tienen de las medidas asumidas por la entidad.

G4-45, 4-46

Los impactos, riesgos y oportunidades económicas son revisadas de manera mensual por la Junta Directiva; sin embargo, la Asamblea General de Accionistas revisa estos asuntos en las reuniones ordinarias que se celebran cada año.

G4-47 G4-48

El Código de Ética de la entidad ha sido autorizado por la Junta Directiva. La más reciente actualización fue en mayo de 2018.

Para el cabal cumplimiento de su misión y a partir del reconocimiento de los valores institucionales que apropian los colaboradores de la Compañía, se aplican los siguientes principios básicos de conducta:

Principios Éticos

- **Transparencia:** Actuamos y comunicamos abiertamente ante el Estado a través de sus entes de control, particularmente la Superintendencia Nacional de Salud, informando de nuestras actuaciones frente a los usuarios y frente a la comunidad en general. Ningún interés personal, particular o de grupo puede afectar la decisión y actuación orientada por la misión y los valores de la Compañía.

- **Rectitud:** Buscamos construir un ambiente por medio del cual se equilibren los intereses de todos nuestros usuarios, con los intereses de la Compañía. Todos los colaboradores que toman decisiones con efectos sobre los usuarios y la comunidad en general garantizan su independencia

y en el desempeño de sus funciones sólo buscan el cumplimiento de las metas en concordancia con los derechos de nuestros usuarios.

- **Responsabilidad:** Reconocemos y nos hacemos cargo de nuestras acciones, actuaciones y omisiones, respondiendo por las mismas, en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y legales. La salud de nuestros usuarios está por encima de todo interés diferente, asumiendo la responsabilidad social y ética que nos corresponde como operadores del servicio público de salud.

- **Equidad:** Tenemos permanente disposición para el cumplimiento de nuestras obligaciones con los usuarios, el Estado y la comunidad en general, otorgando a cada uno lo que le corresponde según sus derechos.

- **Compromiso:** Asumimos nuestros compromisos y valores organizacionales, con una filosofía que implica tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo dentro de los plazos estipulados.

- **Humildad:** Procedemos en nuestras actuaciones con nobleza, reconociendo nuestros aciertos y desaciertos, mostrando disposición para corregir o enmendar lo que sea necesario en beneficio de los usuarios y la Compañía.

- **Diálogo:** Realizamos esfuerzos para la búsqueda de la verdad y la resolución de los conflictos que se presenten con los diferentes grupos de interés, por medio de métodos auto compositivos en cuanto sea posible.

- **Mejoramiento continuo:** Actuamos en la búsqueda permanente de una mejor manera de hacer las cosas en beneficio de nuestros asociados, usuarios y organización. Nuestros usuarios son parte de la Compañía y servirlos adecuadamente es nuestro principal interés.

- **Respeto:** Reconocemos, exigimos y promovemos el respeto por el ser humano como pilar fundamental de nuestras relaciones comerciales con nuestros grupos de interés.

Valores de la Organización

Solidaridad: Aportamos y potencializamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes, la solidaridad es la que nos lleva a unirnos para crecer juntos y a interesarnos con lo que le pasa a los demás, para lograr una mejor calidad de vida, un mundo más justo y el camino hacia la paz.

Honestidad: Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores

empresariales; es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.

Servicio: Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de la empresa, generando un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y fidelidad.

Trabajo en equipo: Somos un grupo de personas que se necesitan entre sí; actuamos comprometidos con un propósito común y somos mutualmente responsables por los resultados.

Cumplimiento de compromisos: Somos conscientes y responsables por el cumplimiento de los resultados esperados; por la satisfacción del afiliado; por el compromiso con el entorno y el desarrollo personal de los colaboradores y de las empresas del Grupo.

Confianza: Sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a sus afiliados, clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

El Código de Ética aprobado por la Junta Directiva es difundido de manera amplia a través de la plataforma de gestión documental Daruma, donde se pone a disposición de los colaboradores de la empresa y se hace capacitación a través del aula virtual de la Compañía.

El Código de Ética es firmado por el presidente y el secretario de la Junta Directiva a través de la Resolución por medio de la cual éste se expide.

Para la instrumentación, el desarrollo y la aplicación de los principios y postulados del Código de Ética se cuenta con el Comité de Ética, que tiene como principal función impulsar el diseño y desarrollo de políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión ética en la Compañía y resolver o conceptuar sobre casos de conflicto ético.

El Código de Ética que recoge los postulados de conducta, los principios y valores únicamente se encuentra en idioma español.

G4-56

Dicho Comité estará integrado por tres personas de altas calidades personales, profesionales y morales, con reconocimiento público y preferiblemente con experiencia en resolución de conflictos, designadas por la Junta Directiva de la Compañía entre los colaboradores de la misma. Una de ellas podrá ser externa a elección de la Junta Directiva.

Además, entre las demás funciones del Comité de Ética se encuentran las siguientes:

- Respaldar la labor que en la materia corresponda a la Junta Directiva y a la Gerencia General.
- Resolver las inquietudes y consultas sobre temas éticos que le formulen los colaboradores y relacionados con la Compañía.
- Resolver y conceptuar los casos de conflicto ético que se presenten, de conformidad con los parámetros trazados en el presente Código y en las normas que lo complementen.
- Coordinar sus actividades con las instancias éticas corporativas y con las dependencias que tienen a su cargo dentro de la Compañía, labores de seguimiento, orientación jurídica y auditoría.

El Comité de Ética sesionará con la periodicidad que le exijan los asuntos que lleguen para su conocimiento, en el domicilio principal de la Compañía.

La Secretaría del Comité estará a cargo de la Dirección Nacional Jurídica o quien haga sus veces, la cual ejercerá las siguientes funciones:

- Servir de soporte para la organización y deliberaciones del Comité de Ética.
- Convocar al Comité de Ética y conservar registro de sus actuaciones.
- Instruir los asuntos que se sometan a consideración del Comité de Ética.
- Apoyar técnicamente al Comité de Ética para el cumplimiento de sus funciones.
- Presentar a consideración del Comité de Ética por solicitud de los interesados o por iniciativa propia, aquellos asuntos pertinentes al cumplimiento de sus funciones.
- Formular las recomendaciones que considere para el mejor cumplimiento de las tareas a cargo del Comité de Ética y las que le sean asignadas por el Comité de Ética.
- Presentar a consideración de la Junta Directiva de la empresa, aquellos casos en los que se esté involucrado el gerente general o regional, directores nacionales o regionales o cualquier otro cargo directivo de la respectiva organización.

La gerencia general prestará al Comité de Ética toda la colaboración que demande el adecuado ejercicio de su encargo.

El Código de Ética se asume por los colaboradores como instrumento para la promoción de la calidad, el mejor servicio y el desarrollo humano y organizacional, por lo cual, lo aceptan y adhieren a sus prescripciones, las que desarrollarán mediante acuerdos éticos por áreas y procesos de la Compañía según se acuerde.

G4-57

Aplicativo Transparencia

Coomeva EPS S.A. utilizará el aplicativo corporativo denominado Transparencia, mediante el cual los colaboradores podrán reportar de forma confidencial los presuntos eventos de fraude y corrupción a que tengan o puedan llegar a tener conocimiento, el cual actúa como un mecanismo de participación que permite disminuir las debilidades del control social que ejercen los actores no gubernamentales

Procedimiento de denuncias para casos de fraude o actos de corrupción reportados a través del aplicativo Transparencia

- El colaborador de Coomeva EPS S.A. informará a través del canal institucional Transparencia, accediendo al mismo a través de la página Web de Coomeva: http://transparencia.coomeva.com.co/ y reportará los presuntos eventos de fraude o actos de corrupción que tenga conocimiento.

- La información transmitida por este canal corporativo llegará de forma confidencial al auditor corporativo, quien remitirá los casos de Coomeva EPS S.A. al Director Nacional de Auditoría y al Director Nacional de Cumplimiento. El sistema automáticamente asignará un número de caso con el cual se realizará el seguimiento respectivo.

- Auditoría Interna realizará las pruebas que considere pertinentes para establecer la veracidad y relevancia de la información señalada en el caso.

- Auditoría interna emitirá un informe acerca del caso anexando las evidencias y pruebas suficientes y competentes que lo soporten.

- Si el resultado del informe trata de fallas en los procesos que deriven recomendaciones de control interno, Auditoría interna se lo enviará al gerente regional o nacional que corresponda, para su respuesta e implementación del plan de acción correspondiente, con copia al Director Nacional de Cumplimiento.

- Si se tratan de casos con presuntos eventos de fraude o corrupción Auditoría Interna o el ente investigador que podrá ser un auditor forense que determine la Administración, realizará las pruebas que considere pertinentes para confirmar estos tipos de casos.

- Auditoría interna o el ente investigador que contrate la Administración para tal fin dependiendo el caso, como un auditor forense, emitirá un informe dirigido al gerente regional o nacional que corresponda con copia al Director Nacional de Cumplimiento acerca del caso, anexando las evidencias y pruebas suficientes y competentes de los supuestos actos de fraude o corrupción.

- El gerente regional o nacional que corresponda solicitará el concepto por escrito del Director Jurídico regional o nacional para que se manifieste acerca de la procedencia o no de la denuncia y ante cuáles entes de control debe instaurarse, dependiendo el caso.

- Coomeva EPS S.A. a través del representante legal nacional o regional según sea el caso o a través de apoderado debidamente facultado, presentará la denuncia o pondrá en conocimiento de las autoridades para que sean ellas las que finalmente adopten las determinaciones correspondientes. Para casos especiales en donde la denuncia pueda significar amenazas contra la seguridad personal o familiar del representante legal de la Compañía o quien haga sus veces, ésta se podrá realizar en una regional diferente a la cual ocurrieron los hechos y se podrá instaurar la denuncia por abogado externo, quien recibirá poder especial por el representante legal (o quien haga sus veces) de dicha regional diferente a la que ocurrieron los hechos denunciados.

- Una vez radicada la denuncia, el Director Jurídico nacional o regional, según sea el caso, enviará copia al Director Nacional de Cumplimiento, al Director Nacional de Auditoría Interna y a la Revisoría Fiscal.

- El Director Nacional de Cumplimiento presentará en los comités de Auditoría de Coomeva EPS S.A. los casos con eventos de fraude y corrupción que se hayan presentado con sus respectivas denuncias.

Capacitaciones

Coomeva EPS S.A. contará con un plan de capacitación para la prevención del fraude y la corrupción.

Los programas de formación y entrenamiento para los colaboradores tienen como propósito crear conciencia sobre la importancia de cumplir a cabalidad con la normatividad vigente y mantener activa la cultura relacionada con la prevención y control del fraude y la corrupción. La capacitación se orienta a brindar a los colaboradores, herramientas y habilidades que les permitan identificar eventos relacionados con fraude y corrupción, y estar preparados para enfrentar situaciones que involucren este tipo de actos.

Es responsabilidad de la Administración proveer los recursos necesarios y la logística adecuada para que se desarrollen los programas de capacitación.

Tanto el representante legal como el Oficial de Cumplimiento, garantizan que todo el personal que labora en la organización haya desarrollado el programa de formación "Antifraude y Anticorrupción", para el ejercicio de sus funciones.

Es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento, el diseño y desarrollo de los programas de capacitación sobre el riesgo de fraude y corrupción, y velar por su cumplimiento, garantizando como mínimo lo dispuesto en los manuales y normas aplicables, así:

- Tener una periodicidad anual.
- Ser brindado a todos los colaboradores.
- Ser impartido en los procesos de inducción de nuevos colaboradores.
- Ser constantemente revisado y actualizado.

- Los contenidos deben divulgar las políticas, los procedimientos, mecanismos, su forma de aplicación y también deben buscar la concientización de los colaboradores.
-
- Disponer del registro anual de las capacitaciones realizadas y su cobertura entre los colaboradores.

Instructivo de buenas prácticas de relacionamiento comercial con la industria farmacéutica y demás proveedores de servicios de salud, de insumos, equipos médicos y odontológicos

El objetivo de esta guía es establecer un marco referencial para mantener relaciones comerciales transparentes y de confianza con la Industria farmacéutica y demás proveedores de insumos, equipos médicos y odontológicos, observando siempre el cumplimiento de la normatividad vigente, en concordancia con la Ley 1438 de 2011 de Ministerio de Protección Social y la Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República y el Código de Ética Corporativo del Grupo Coomeva. Se entiende que todos son actores de manera directa del SGSSS y como tal propendemos por mantener prácticas sanas, ajustadas a la ley y que redunden en beneficio de los usuarios y por ende en la eficiencia del Sistema, dando cumplimiento a la directriz corporativa definida en el Código de Buen Gobierno en su artículo 77° "De los regalos e invitaciones".

G4-58

Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Coomeva EPS viene desarrollando un programa de auditorías conjuntas por parte de las áreas de Cumplimiento y Auditoría Interna, con el fin de validar los controles implementados por las unidades de negocio, referentes a los riesgos relacionados con la corrupción. En ese sentido, durante el año 2019 se analizaron cinco unidades (83%).

G4-S03 G4-S04

Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.

Dentro de las normas y políticas rectoras que permiten orientar la gestión de riesgos relacionados con la corrupción, Coomeva EPS cuenta con:

- Código de Buen Gobierno
- Código de Ética

- Manual de Contratación
- Manual Antifraude y Anticorrupción
- Manual SARLA/FT
- Reglamento Interno de Trabajo
- Reglamento de Ética
- Canales de transparencia

El manual Antifraude y Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. A partir de lo anterior, la organización define la política "cero tolerancia" ante cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.

El Manual referido se encuentra integrado en el Código de Ética e incluye mecanismos de detección y reporte de presuntas operaciones inusuales y sospechosas, y de manera taxativa aquellos relacionados con el conocimiento del cliente en el proceso de afiliación, uso y frecuencia de los servicios de salud, agiotaje, sobrecostos en medicamentos, insumos y dispositivos médicos.

Así mismo, acorde con las mejores prácticas de gobierno corporativo, desde el año 2008 se implementó el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), con el fin de prevenir las actividades relacionadas con el fraude, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Durante 2019 no fueron confirmados casos relacionados con corrupción.

G4-SO5

Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre de competencia y resultado de las misma

2019	
G4-SO5	Durante el año 2019, no fueron confirmados casos relacionados con Corrupción
G4-SO8	Durante el año 2019 fueron reportados a manera de información relevante relacionada con multas o sanciones por parte de entidades gubernamentales, ocho sanciones impuestas por la Superintendencia Nacional de Salud, por un monto acumulado de $4.753 millones de pesos. Es importante mencionar que en todos los casos notificados por el ente de control, Coomeva EPS ha interpuesto los recursos de ley buscando la revocatoria de las sanciones, por no compartir los argumentos planteados por la Superintendencia.

COMPROMISO 2
Crecemos con nuestra gente

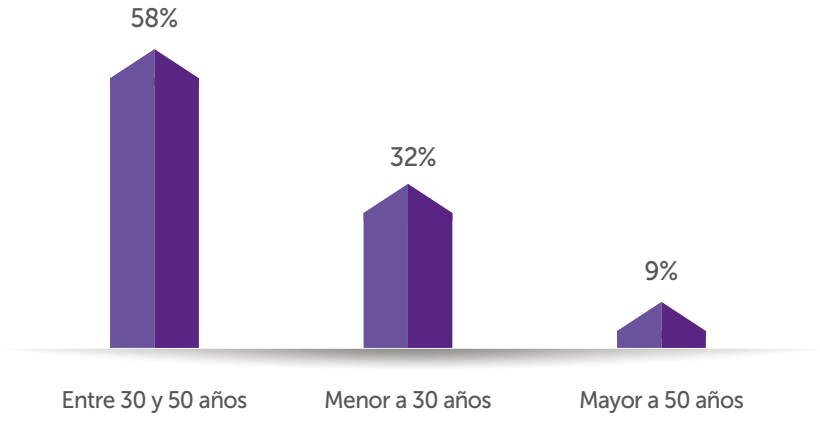
Compromiso N° 2

Crecemos con nuestra gente

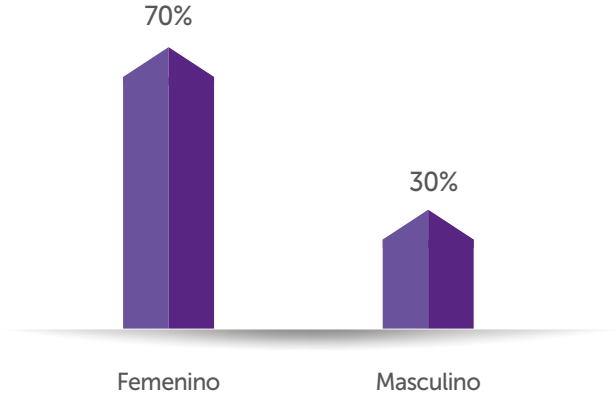
Crecemos contigo

Características demográficas del personal de Coomeva EPS al cierre de 2019:

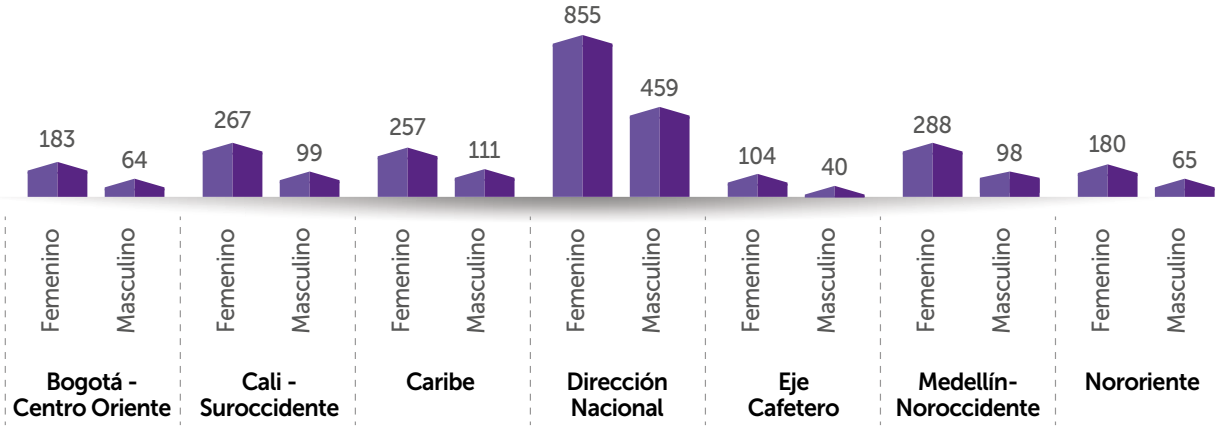
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES(AS) POR EDAD



DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



COLABORADORES POR REGIÓN / GÉNERO



G4-LA1

Comité de Convivencia

Impulsamos tu liderazgo

Impulsamos tu liderazgo

El modelo comprende tres etapas:

- **CONOCE**

Acompañamos al colaborador en su periodo de integración en la empresa, donde es preparado para asumir los retos que se presentarán durante su gestión.

Dentro de la etapa se detallan:

Inducción Corporativa: El propósito es conectar emocionalmente al nuevo trabajador con el grupo corporativo, su cultura, su historia, sus políticas, entre otros. El cumplimiento durante el 2019 fue del 95%.

Inducción EPS: El propósito es conectar emocionalmente al nuevo trabajador con la empresa, su cultura, su historia, sus políticas, entre otros. El cumplimiento durante el 2019 fue del 95%.

Programa de Entrenamiento: Busca asegurar las competencias necesarias para el desarrollo del cargo. El cumplimiento durante el 2019 fue del 93%.

Formación Básica: Actividades de formación de interés general para el colaborador, que le permiten conocer el contexto de la organización.

- **APRENDE**

Contribuimos al crecimiento del colaborador desarrollando sus conocimientos y competencias con base en sus necesidades y en las de la organización, para el logro de los objetivos estratégicos.

Promovemos tus oportunidades

Plan Maestro de Formación: Realizamos diferentes actividades de formación continua, que tienen el objetivo de contribuir con el desarrollo profesional y personal del colaborador. Estas actividades están alineadas con los planes de carrera de los colaboradores y con la ruta estratégica y de desarrollo que tiene la organización.

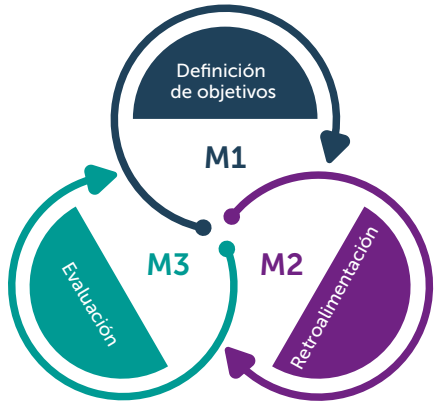
En el año 2019 realizamos alrededor de 261 actividades de formación, con un promedio de 39.5 horas hombre de capacitación.

		2016	2017	2018	2019
G4-LA9	Promedio horas de formación empleado	34.1	35.4	32.2	39.5

El promedio de horas de capacitación en hombres y mujeres fue:

		Hombre	Mujer
G4-LA9	Promedio horas de formación empleado	21.2	18.3

Acuerdos de Desempeño: Proceso corporativo del 'Sistema de Gestión de Desempeño', enfocado en apoyar y alcanzar el alto desempeño de nuestros colaboradores. Se fundamenta en la medición de objetivos (qué hacemos) y competencias (cómo los alcanzamos), la cual permite articular las estrategias de negocio con los objetivos y planes de acción de los colaboradores en sus puestos de trabajo.



Momento 1

- Acordar objetivos y competencias.
- Generar claridad en las prioridades.
- Generar compromiso.

Momento 2

- Apoyar, corregir y entregar recursos.
- Estimular el mejoramiento continuo del desempeño.
- Favorecer el crecimiento y desarrollo profesional.
- Buscar el logro del resultado.

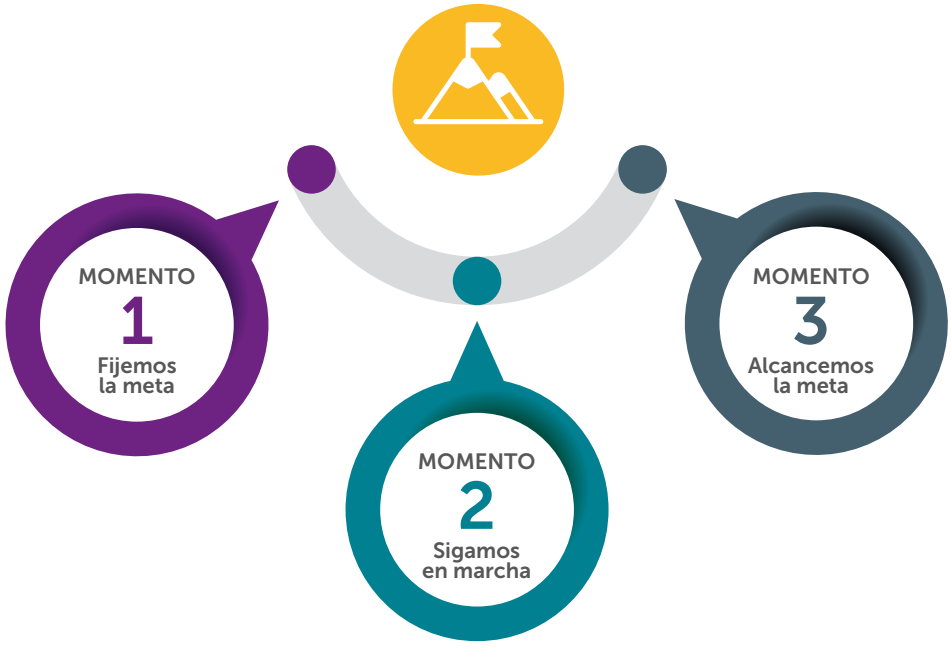
Momento 3

- Evaluar logros.
- Identificar áreas de mejora del año.
- Preparar lo necesario para el siguiente año.

En la siguiente tabla presentamos el porcentaje de empleados que han recibido evaluaciones regulares de su desempeño desde el año 2016:

G4-LA11

	Año	Cobertura
Cobertura anual acuerdos de desempeño	2016	97%
	2017	97%
	2018	95%
	2019	98%



• RECONOCIMIENTO

Reconocer a los colaboradores que manifiesten a través de sus conductas una movilización hacia los pilares de la cultura Coomeva.

Altos Potenciales: Esta iniciativa busca identificar y propiciar el desarrollo de colaboradores que evidencian una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, asegurando la continuidad de tal contribución, la retención del talento, líneas de carrera e incremento de su capacidad para alcanzar resultados.

Estrellas en Crecimiento: Programa que busca impulsar el desarrollo y reconocer colaboradores de línea base que tempranamente muestran potencial en su desempeño y evidencian atributos del modelo de liderazgo. Para comunicar el modelo a los colaboradores, hemos diseñado un marco conceptual denominado "Ruta de Desarrollo", donde el colaborador comprende cada una de las etapas del modelo de gestión del conocimiento e internaliza su posición frente a éste, reconociéndose como actor principal en el proceso de desarrollo.

Dentro del marco del reconocimiento por atributos, logramos impactar a 104 colaboradores:

PILAR	CANTIDAD
Logro	38
Talento	12
Servicio	55
Innovación	10
Valores	12
Oro	27

Acompañamos los colaboradores en este proceso de gestión de conocimiento y desempeño, mediante la Ruta de Desarrollo.

Impulsamos tu liderazgo

"Tú eres el protagonista de tu desarrollo y crecimiento laboral. Conoce las oportunidades de desarrollo que tenemos para ti"

Desarrollamos iniciativas para que en el actuar se evidencien los cinco atributos del Líder Coomeva:

- Apasionado por el servicio.
- Comprometido con el resultado.
- Confiable por su coherencia
- Integrador de equipos.
- Inspirador para el desarrollo

Contamos con los siguientes programas orientados a fortalecer el liderazgo:

ESCUELA DE LÍDERES

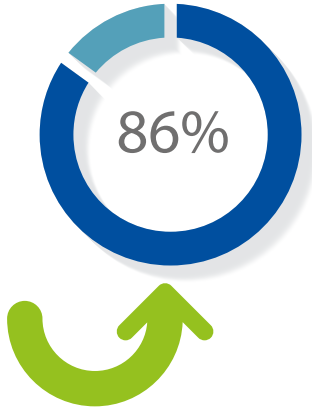
Programa orientado a desarrollar atributos del Modelo de Liderazgo y competencias para su gestión como líder de área, promoviendo y organizando un modelo estructurado, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la cultura Coomeva.

El programa cuenta con tres niveles estructurados donde los colaboradores logran desarrollar diferentes competencias, movilizando el liderazgo en la organización.

ESCUELA DE LÍDERES
Tú, nos inspiras

Durante 2019 Se ejecutaron los niveles Junior y Senior impactando alrededor de 100 líderes.

COBERTURA ESCUELA DE LÍDERES



ESCUELAS DE LIDERAZGO COLECTIVO

Uno de los programas que aporta a la gestión de habilidades en los colaboradores es la Escuela de Liderazgo Colectivo, que actúa como un pilar estratégico para obtener dicho fin. Esta se enfoca en un acompañamiento para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Durante 2019 hicieron parte de la Escuela de Liderazgo 2.043 colaboradores.

TALLER	OBJETIVO	ATRIBUTO
Molécula del Liderazgo (Biocoaching)	Proveer al colaborador las herramientas básicas que le permitan tener una efectiva inter relación con nuestros clientes internos y externos que les genere la conexión a través de nuestros valores siendo confiables y solidarios.	1. Inspirador para el desarrollo 2. Integrador de equipos 3. Comprometido con el resultado
Foro Película "Goun - Ho"	Ofrecer al Colaborador diferentes herramientas que le permitan establecer en sus áreas diferentes formas de conectar a sus equipos para "Hacer que las cosas pasen"	1. Apasionado por el Servicio 2. Comprometido con el resultado
Foro Película el Cambio (Proyección y cambio personal)	Proporcionar al Colaborador herramientas básicas, que le permitan manejar procesos de cambio sin temores.	1. Integrador de equipos 2. Comprometido con el resultado
Comunicación Asertiva	Proporcionar al Colaborador elementos didácticos de comunicación asertiva que le permita una CONEXIÓN sostenible y duradera con el otro, para el logro de sus objetivos.	1. Integrador de equipos 2. Confiable por su congruencia
Inteligencia Emocional	Permite entregar al Colaborador herramientas fundamentales para responder a los conflictos diarios que nos encontramos en una organización, familia y sociedad.	1. Integrador de equipos 2. Confiable por su congruencia 3. Comprometido con el resultado

TALLER	OBJETIVO	ATRIBUTO
Construyendo mi Confiabilidad y Confianza de COVEY	Proporcionar al Colaborador las herramientas necesarias para construir el activo más importante de las organizaciones y las personas "La Confianza"	1. Integrador de equipos 2. Comprometido con el resultado 3. Confiable por su congruencia
Formador de Formadores	Permite aprender técnicas y herramientas pedagógicas para promover sus aprendizajes individuales a sus equipos de trabajo.	1. Inspirador para el desarrollo 2. Integrador de equipos 3. Comprometido con el resultado
Acompañamiento Biocoaching Personal	Facilitar el desarrollo potencial del Colaborador para alcanzar objetivos coherentes y cambios en profundidad, en sus comportamientos y acciones.	Fortalecer uno o varios atributos 1. Inspirador para el desarrollo 2. Apasionado por el servicio 3. Integrador de equipos 4. Comprometido con el resultado 5. Confiable por su congruencia
Acompañamiento Biocoaching de Equipos	El Coaching de Equipo es un proceso de acompañamiento a grupos de Colaboradores en la consecución de sus objetivos a través de acciones que fomentan la cooperación entre sus miembros.	Fortalecer uno o varios atributos 1. Audaz para el desarrollo 2. Apasionado por el servicio 3. Integrador de equipos 4. Comprometido con el resultado 5. Confiable por su congruencia
Taller Las 4 Disciplinas de la Ejecución	Potencializar la estrategia de ejecución en los diferentes procesos de la Organización	Fortalecer uno o varios atributos 1. Inspirador para el desarrollo 2. Apasionado por el servicio 3. Integrador de equipos 4. Comprometido con el resultado 5. Confiable por su congruencia

Multiplicamos tu orgullo

Multiplicamos tu orgullo

Cultura Coomeva

LANZAMIENTO DE FOCOS ESTRATÉGICOS Y CAMPAÑA 3C

Con entrega de habladores, separadores de libros, instalación de pendones, además del seguimiento y movilización de espacios de socialización de líderes a equipos de trabajo. Impacto nacional 3.467 colaboradores entre grupos primarios y equipos de la línea base.

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN A LOS COLABORADORES

Junto con el área de comunicación interna se diseñaron e implementaron las siguientes campañas:

- **Cumplimiento de normas:** Normas de convivencia. Tres semanas al aire. Impacto nacional 3.467 colaboradores.
- **Solidaridad:** Campaña de empatía y solidaridad con los pacientes que presentan diagnóstico de cáncer.
- **Campaña de agradecimiento** a todos los colaboradores por el esfuerzo, la pasión, la determinación, la valentía, fidelidad y el talento. En total fueron ocho piezas publicadas en dos meses de campaña.
- **Yo amo mi EPS:** se lanzó campaña de orgullo y compromiso con una encuesta a todos los colaboradores donde cada uno estableció sus compromisos con la EPS. La actividad alcanzó una participación de **2.245 colaboradores** para un **71%** del total de la población.

Comprometidos con tu felicidad

Contribuimos para brindar condiciones óptimas para que nuestros colaboradores vivan el día a día en nuestra empresa. Su felicidad y la de su familia nos inspiran, por eso creamos políticas salariales y de contratación transparentes; contamos con un Plan de Bienestar Corporativo enfocado en Felicidad y nos preocupamos por ser un gran lugar para trabajar, mediante las siguientes iniciativas:

PROGRAMA DE BIENESTAR AL COLABORADOR

El Programa de Bienestar al Colaborador está alineado con la directriz de Gestión Humana Corporativa, por lo que el enfoque del mismo es en "Felicidad en el Trabajo", representado en cinco focos: Cuidarse, Compartir, Trascender, Construir y Explorar. Pese a las dificultades de orden financiero de la empresa, en las regionales se ha logrado dar continuidad al programa. Todas las acciones están encaminadas a contribuir a un buen ambiente laboral y mantener el nivel de compromiso en los colaboradores.

Las actividades con mayor impacto desarrolladas en 2019 fueron:

- Reconocimiento virtual por las profesiones de los colaboradores.
- Reconocimiento tarjeta virtual en el cumpleaños de los colaboradores.
- Convenios con gimnasios.
- Feria de economía familiar: Se logró la realización de la actividad en las ciudades principales de cada una de las regionales. Por medio de alianzas estratégicas con diferentes proveedores de productos de la canasta familiar a nivel nacional, quienes ofrecen un valor diferencial en los productos y de esta forma se facilita la compra de los mismos.
- "Quiero ser como mis papás": En las regionales Suroccidente, Nororiente, Eje Cafetero, Centro Oriente se llevó a cabo esta actividad que consiste en llevar a los hijos de los colaboradores a compartir un espacio con sus padres en la oficina, ofreciendo recorrido por las áreas, buscando fortalecer

orgullo, compromiso por parte de los colaboradores.

- Celebración de fechas importantes: Miércoles de Ceniza, Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Secretaria, Día de la Mujer, Día del Hombre, Día del Amor y Amistad, celebración del Día de la luz. En cada uno de ellos la cobertura fue del 100% de los públicos objetivos.
- Celebración del Día del Niño: Actividad a enfocada en evocar la niñez de los colaboradores.
- Celebración de Halloween: En cada una de las regionales y oficinas se realizó la celebración de esta fecha, brindando a los colaboradores y sus familias un espacio para compartir.
- Bienvenida la Navidad: En cada una de las regionales se recibió a los colaboradores en la sede principal con villancicos y un detalle para el inicio del mes de diciembre.
- Novenas de Navidad a nivel nacional: En las diferentes sedes de la empresa se realizaron novenas navideñas, a cargo de las áreas, ligadas a la estrategia de trabajo en equipo.
- En dos regionales (Dirección Nacional, Centro Oriente) durante el año se tuvo el beneficio de asesoría psicológica para los colaboradores y sus familias.
- Se dio cumplimiento a la **Ley 1857,** con el otorgamiento del 24 o 31 de diciembre a los colaboradores para compartir en familia.

- Los eventos con mayor participación:
  - **Juegos Nacionales**
  - **Quinquenios:** En cada una de las ciudades principales se realizó la celebración del evento a nivel corporativo. El porcentaje de participación en dicha celebración es del 70%.
  - **Bienestar fin de año para colaboradores:** En ciudades principales se llevó a cabo el reconocimiento a los colaboradores por su compromiso en el 2019. La participación en el evento es del 80%.
  - **Bienestar fin de año para hijos colaboradores:** En ciudades principales se realizó el reconocimiento a los hijos de los colaboradores, con la entrega de un detalle. El total de hijos impactados fue de 2.489 niños.

El indicador de satisfacción de las actividades realizadas en 2019 fue del 90%.

TELETRABAJO

La modalidad de teletrabajo culminó el año con 37 colaboradores activos:

Regional	No. personas
Centro Oriente	5
Dirección Nacional	28
Eje Cafetero	3
Noroccidente	1
Total Nacional	37

Los motivos por los cuales disminuyeron los colaboradores con esta modalidad de trabajo fueron la dificultad de la renovación de los VPN (Virtual Private Network), y cambios en estructura del área No PBS, por lo que en el proceso de curva de aprendizaje se detuvo la modalidad.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

Para Coomeva EPS, cumpliendo con la reglamentación vigente con la implementación de un Sistema de

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en el marco de la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), se tienen conformados seis comités a nivel nacional en las siguientes regionales:

CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LA EMPRESA COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD		
REGIONAL	**# MIEMBROS/COPASST**	**# COLABORADORES/REGIONAL**
CARIBE	8	371
SUROCCIDENTE	8	350
DIRECCIÓN NACIONAL	12	1286
CENTRO ORIENTE	8	250
NORORIENTE	8	236
NOROCCIDENTE	11	390

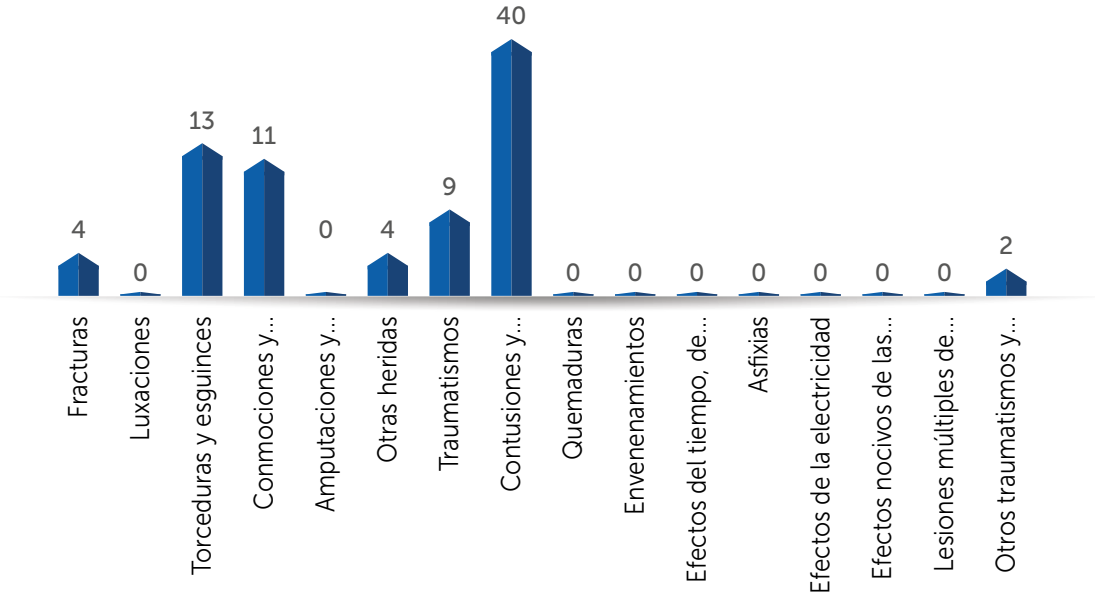
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.

En Coomeva EPS llevamos a cabo la medición de la frecuencia de la accidentalidad e igualmente la severidad de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales presentadas mes a mes; igualmente se realiza la medición del ausentismo por incapacidades de origen laboral y común, para una población de 3.039 colaboradores contratados.

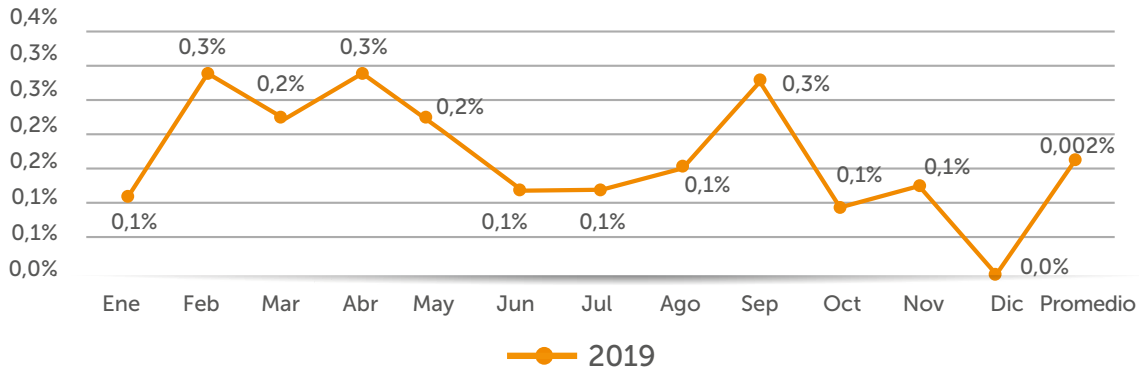
Durante la vigencia del 2019 no se presentaron víctimas mortales.

Para el registro y la comunicación de accidentes nos basamos en la Resolución 1401 del 2007 emanada del Ministerio de Salud; y se ajusta a la Resolución 0312 de 2019 para el reporte a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), y a la Entidad Promotora de Salud (EPS). Lo anterior documentado en procedimiento interno del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Coomeva Entidad Promotora de Salud.

TIPOS DE LESIÓN

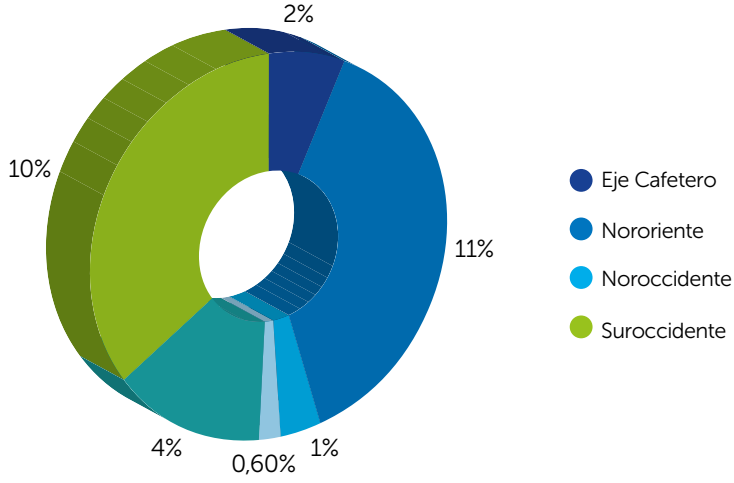


TASA DE ACCIDENTALIDAD 2019



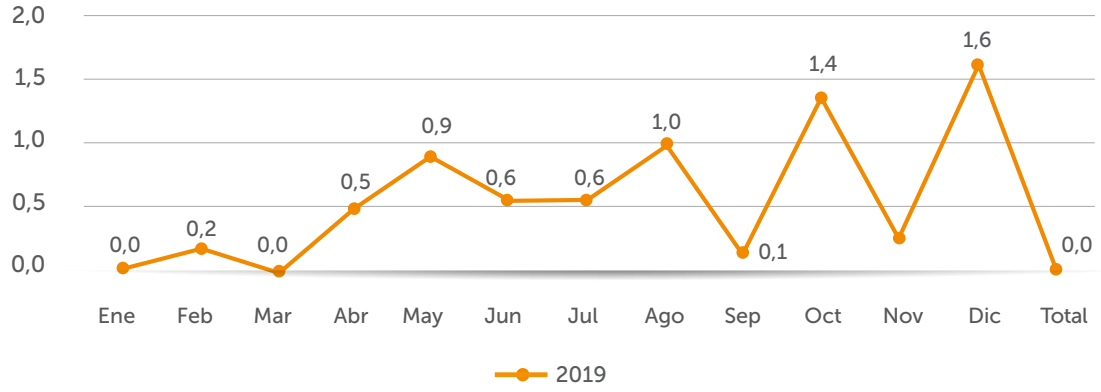
GÉNERO	ACCIDENTALIDAD POR GÉNERO/REGIONAL PARA LA EMPRESA COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD						
	Caribe	Centro Oriente	Dirección Nacional	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororiente	Suroccidente
Femenino	10	8	9	10	3	5	7
Masculino		1	5	4	4	5	0
TOTAL	**10**	**9**	**14**	**14**	**7**	**10**	**7**

PREVALENCIA ENFERMEDAD LABORAL 2019 POR REGIONAL



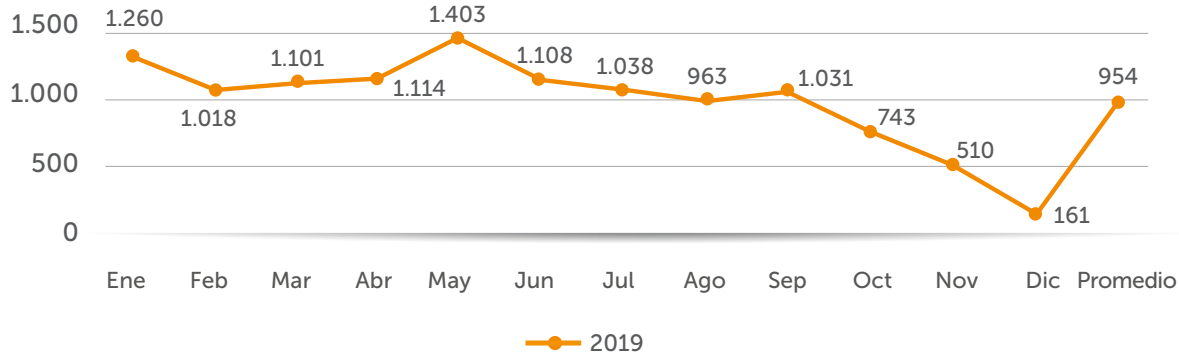
GÉNERO	ENFERMEDAD LABORAL POR GÉNERO /REGIONAL PARA LA EMPRESA COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD						
	Caribe	Centro Oriente	Dirección Nacional	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororiente	Suroccidente
Femenino	41	11	7	3	29	10	7
Masculino	4	3	1	0	0	0	0
TOTAL	**45**	**14**	**8**	**3**	**29**	**10**	**7**

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO 2019



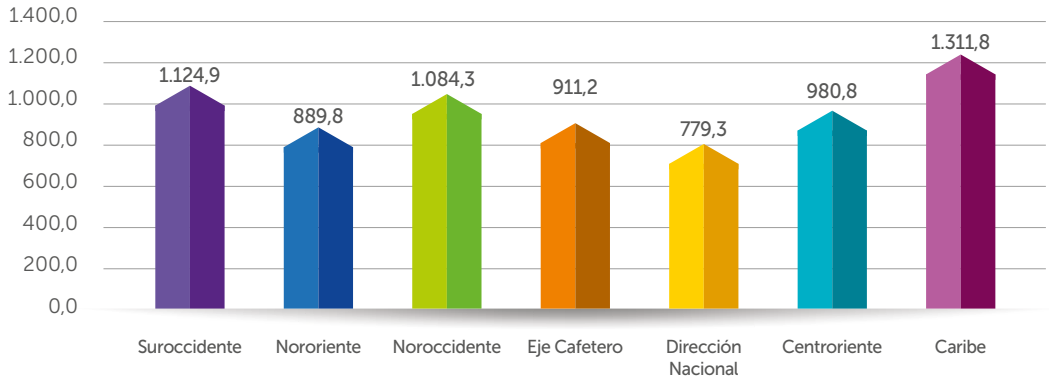
Este índice se interpreta como # de días perdidos x Accidentes de trabajo en el mes / # de trabajadores por mes x 100.

ÍNDICE AUSENTISMO POR CAUSA MÉDICA 2019

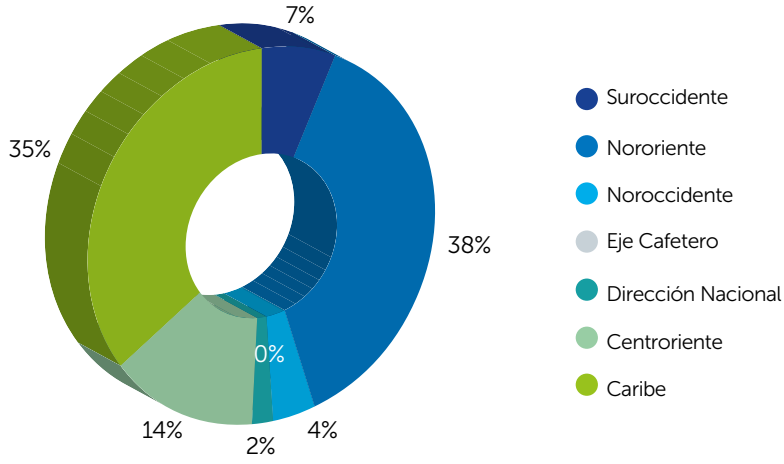


GÉNERO	AUSENTISMO POR GÉNERO/REGIONAL PARA LA EMPRESA COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD						
	Centro Oriente	Suroccidente	Caribe	Dirección Nacional	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororiente
Femenino	89	134	46	434	21	59	47
Masculino	27	86	21	140	14	27	6
TOTAL	**116**	**220**	**67**	**574**	**35**	**86**	**53**

ÍNDICE AUSENTISMO POR CAUSA MÉDICA /REGIONAL AÑO 2019



ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO CON INCAPACIDAD POR REGIONAL



G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.

Frente a actividades que pueden llevar a los colaboradores a un riesgo elevado de enfermedades, se realiza seguimiento a los colaboradores identificados con diagnóstico de enfermedades relacionadas con el trabajo y enfermedades de origen común, las cuales se presentan en la siguiente tabla, según grupo de diagnóstico:

Grupo Patologías													
Regional	CA	INFECCIOSA	CARDIO-VASCULAR	ENDO-CRINO	NEURO-LÓGICO	OSTEO-MUSCULAR	ORL	PSIQUIÁ-TRICO	REUMATO-LÓGICA	TRAUMA	RENAL	VISUAL	Total
Caribe	1	1	2	0	1	36	1	4	0	6	0	0	52
Dirección Nacional	1	0	1	0	1	6	0	1	1	1	0	0	12
Suroccidente	2	1	0	1	3	13	0	8	2	5	0	0	35
Noroccidente	1	1	0	0	5	7	0	1	1	2	0	0	18
Nororiente	1	0	0	0	0	11	1	1	1	3	0	0	18
Eje Cafetero	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Centro Oriente	0	0	1	0	1	3	0	2	1	1	0	0	9
Totales	7	3	5	1	11	76	2	17	6	19	0	0	147

Comité de Convivencia

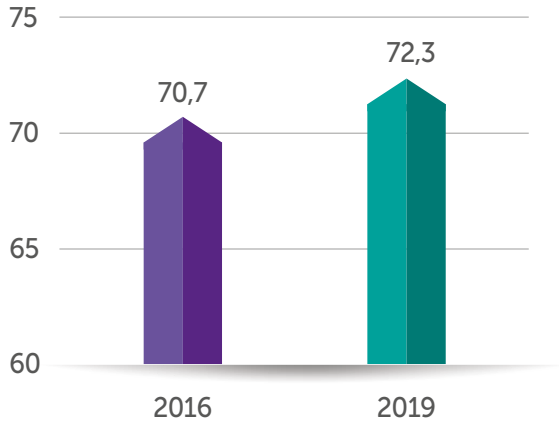
G4-LA5

En cada una de sus seis regionales y en la Dirección Nacional, Coomeva EPS tiene conformado el Comité de Convivencia Laboral, respondiendo a la Ley 1010 de 2006. En el transcurso del 2019 se presentaron al Comité nueve casos para estudio, ninguno de los cuales constituyó prácticas relativas al acoso laboral.

Como estrategia para el 2019 se realizó en cada una de las Regionales la "Semana de la Convivencia", en la que se realizaron actividades enmarcadas en los valores de la empresa y componentes de la sana convivencia, como: el ejercicio de saludarnos todos los días, la resolución de conflictos, el compartir con los compañeros, además de recordar la existencia del Comité de Convivencia, sus integrantes y su funcionamiento.

Índice de Ambiente Laboral

En 2019 realizamos la medición de Índice de Ambiente laboral, con la firma Great Place to Work y continuamos con las acciones y estrategias para que nuestra empresa sea reconocida como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.



Logramos un incremento de 1,6 puntos en la percepción del ambiente laboral dentro de la organización. Las dimensiones de Respeto e Imparcialidad fueron las de mayor progreso en su percepción.

Por los resultados obtenidos el Instituto Great Place to Work en alianza con Icontec Internacional, nos otorgó certificación por contar con políticas y prácticas de ambiente laboral que generan confianza y compromiso organizacional.

En el desarrollo del Sistema de Gestión de Equidad de Género en el 2019 avanzamos en:

- Formación para colaboradores nuevos a través del curso virtual "Conozcamos Equipares".
- Revisión y ajuste de planes de acción frente a las posibles brechas a través del proceso del Sello Plata.
- Se mantiene el Sistema con las acciones, estrategias implementadas desde cada una de las dimensiones:

» **Transversales**
- Publicaciones con lenguaje incluyente.
- Procedimientos estandarizados.
- Protocolo de firmas, con cargos de acuerdo con el género del colaborador.

» **Selección y contratación**
- Perfiles y publicaciones de vacantes con lenguaje incluyente.
- Entrevista de ingreso sin sesgo de género.
- Exámenes de ingresos de acuerdo con lo requerido por el cargo.
- Utilización de matriz de ponderación del sistema de selección.
- Perfiles con lenguaje incluyente e inclusión de la disponibilidad de viajar.

» **Promoción y el desarrollo profesional**
- Publicación de vacantes a todos los colaboradores.
- Divulgación de la ruta de desarrollo.
- Realización de la evaluación de desempeño, siendo requisitos para promociones.
- Inclusión del indicador de promociones.

o **Capacitación**
- Continuación con el Plan Maestro de Formación.
- Divulgación de capacitaciones para todos los colaboradores.

o **Remuneración y salario**
- Política de remuneración por cargo y no por género.

o **Conciliación de la vida familiar, personal y laboral con corresponsabilidad social**
- Utilización de las medidas de conciliación:
  - Paternidad: Dos días adicionales de descanso remunerado por licencia de paternidad y días adicionales de beneficios extralegales por licencia de paternidad.
  - Maternidad: Hora de lactancia adicional.

Medida de conciliación	% de utilización	Observaciones
Hora adicional de lactancia	82%	Las razones por las cuales las colaboradoras no utilizaron el beneficio son: 3% solicitaron vacaciones, cubriendo el periodo de Hora de Lactancia. 7% concluyeron su contrato de aprendizaje. 8% renunciaron después de la licencia de maternidad.
Días descanso remunerado por licencia de paternidad	50%	
Días adicionales de beneficios extralegales por licencia de paternidad	4%	

- Continuación de la modalidad de Teletrabajo.
- Regalos de fin de año para los hijos de colaboradores seleccionados sin sesgo de género o estereotipos.
- Publicación interna de los beneficios que se tienen en cuanto a tiempo. La utilización en el 2019 se comportó así:

Tipo Ausencia/ permiso	Nro. colaboradores	Días Calendario
Licencia de matrimonio	43	299
Licencia por luto	107	724
Permiso o licencia no remunerada	42	242
Permiso o licencia remunerada	281	318
Permiso por calamidad doméstica	273	639

- Acoso sexual y laboral, y violencia por razones de género.
- Funcionamiento estandarizado del Comité de Convivencia a nivel nacional.
- Inclusión en el Reglamento Interno de Trabajo, del capítulo sobre acoso sexual.
- Ambiente laboral y salud.
- Semana de la Salud, en donde se incluyen temas relacionados con enfermedades, según el género.
- Campañas sobre la prevención de diferentes enfermedades actuales, sin distinción de género.
- Política de prevención de consumo de sustancia psicoactivas.

COMPROMISO 3
Preservamos la vida del planeta

G4-HR3
G4-LA16

Compromiso N° 3

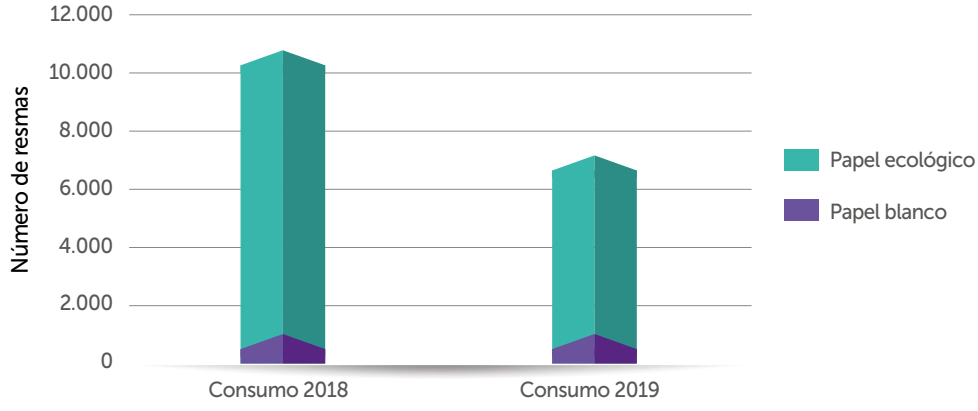
Preservamos la vida del planeta

El insumo más representativo para la empresa por los volúmenes que emplea para el desarrollo de los procesos en servicios, es el papel, el cual se utiliza en dos referencias, el papel ecológico y el blanco, ambos producidos a partir de fibra de caña de azúcar, con sello ambiental colombiano, sin blanqueadores (libre de cloro) y reciclable.

La empresa ha venido realizando de manera sistemática la optimización en el uso del papel, realizando campañas de digitalización y uso de medios virtuales. Además, ha determinado reemplazar poco a poco el papel blanco por el papel ecológico, obteniendo una disminución significativa para el año 2018 y 2019 sobre el total del consumo sin distinción del 33,5%, y la disminución en el consumo del papel blanco en un 10%.

Tipo de Papel	Consumo (2018)	Consumo (2019)	Variación de Consumo
Papel Blanco	647	585	62 (10%)
Papel Ecológico	10.120	6.574	3.546 (35%)
Total Ahorro papeles	**10.767**		**3.608 (33,5%)**

ANÁLISIS COMPARATIVO DE CONSUMO DE PAPEL



Consumo período 2018 - 2019

El resultado de esta campaña de bajo consumo de papel también se obtuvo gracias a la implementación de proyectos tecnológicos de comunicación, mediante la virtualización de las salas SIP, orientadas a mejorar la eficiencia y oportunidad en la atención de usuarios, así como a la reducción en el consumo de insumos de papelería e impresión, y al mejoramiento de la experiencia de los servicios ofrecidos por la EPS, pues esto, además de acortar en los tiempos de respuesta, disminuye los desplazamientos de los clientes a las sedes, optimiza el espacio pues no se requieren los grandes archivos impresos, entre otros.

G4-EN1

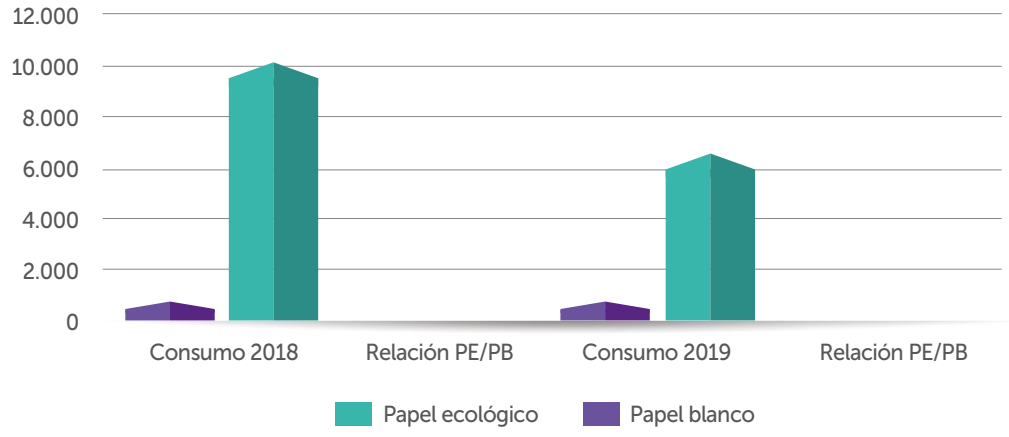
La gestión en compras verdes enfocó su estrategia en el reemplazo paulatino del papel blanco por el papel ecológico, el cual cuenta con certificado de calidad por agencias internacionales como la Europea ISEGA, la Agencia de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (FDA) y el Consejo Canadiense de Protección de Bosques (CANOPI). Se ha convertido en una decisión de responsabilidad ambiental el utilizar un papel que en su proceso productivo tenga el menor impacto negativo al medio ambiente.

El papel ecológico se produce a partir del aprovechamiento de un residuo agroindustrial como es la fibra de caña de azúcar y además es reciclable, biodegradable, libre de químicos blanqueadores y de alta disponibilidad, pues los tiempos de renovación del cultivo de la caña es más corto (8 – 10 meses) que otras fuentes de fibra como las plantaciones forestales (8 – 15 años); por tanto, se puede considerar un producto amigable con el ambiente.

El análisis de gestión de compras verdes enfocado en este insumo para el primer periodo del 2018 evidenció una decisión de compra del 94% en papel ecológico, y un 6% del volumen total de compra en papel blanco. Para el 2019 el porcentaje total de compra de papel disminuyó un 33,5%.

Tipo de Papel	Consumo (2018)	Relación PE/PB	Consumo (2019)	Relación PE/PB
Papel Blanco	647	6%	585	8%
Papel Ecológico	10.120	94%	6574	92%
Total	**10.767**	**100%**	**7.159**	**100%**

RELACIÓN DE LA COMPRA PAPEL BLANCO / ECOLÓGICO 2018 - 2019



TÓNER DE IMPRESIÓN

Los tóneres utilizados tienen un manejo posconsumo y su polvillo cumple con la normatividad ambiental nacional (Resolución 062 de 2007) pues se clasifica como residuo no eco tóxico. En 2019 se obtuvo una disminución del 3,88% en generación de residuo de tóner y se contó con los certificados de disposición final emitidos por el gestor ambiental.

Volúmen	2018	2019	% Residuo
Nro. tóneres	1633	816	3,88%

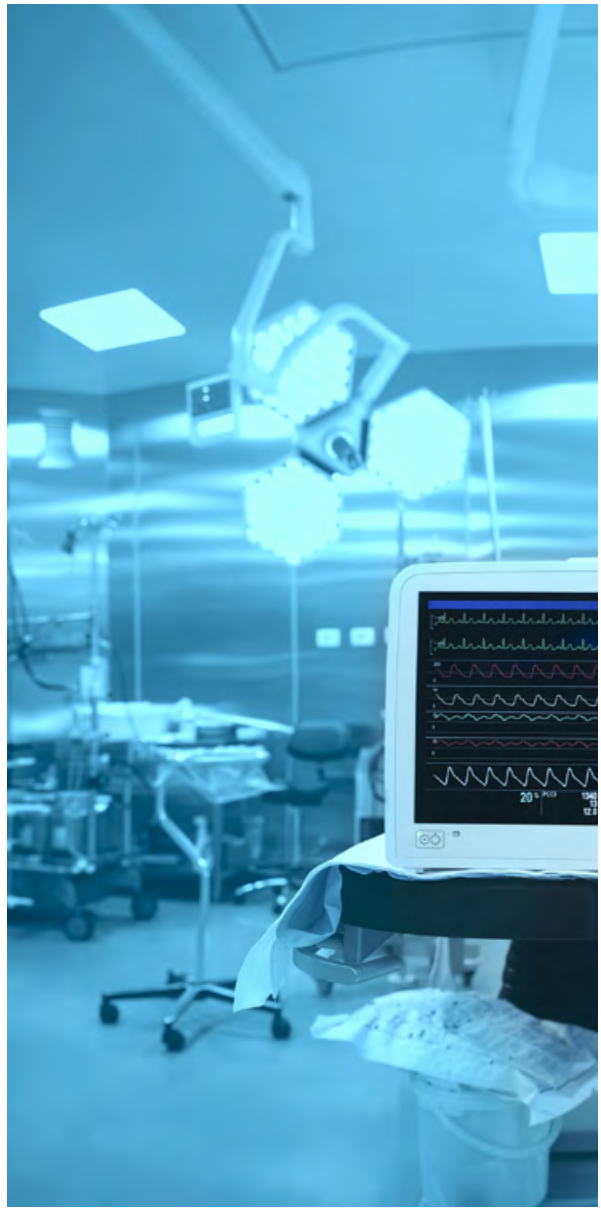
G4-EN2

Comparando 2018 y 2019, la compañía muestra una tendencia de reducción en referencia al consumo total de energía eléctrica en un 4,29% KW-h, que representa un ahorro equivalente a 15.444 x 10 ^{3}Julios.

Regional	Consumo (KW-H)	
	2018	2019
Caribe	1.109.520	1.008.659
Centro Oriente	181.824	98.340
Dirección Nacional	306.636	271.052
Eje Cafetero	298.260	358.987
Noroccidente	699.972	685.987
Nororiente	247.284	233.174
Suroccidente	816.060	846.533
Total consumo	**3.659.556**	**3.502.732**

G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN29, G4-EN15

Para este indicador se ha considerado el inventario de emisiones indirectas cuya fuente, es la electricidad consumida por Coomeva EPS en los dos últimos periodos, en donde para el 2018 la cantidad emitida fue de 718,99 Ton/año de CO2E, y para el año 2019 de 700,55 Ton/año de CO2Eq. La disminución de huella de carbono, emisiones indirectas de alcance 2, representa el 2,6% o 18,45 Ton/año de CO2Eq.



FUENTES	CO2-EQUIVALENTE (Ton/año) 2017	CO2-EQUIVALENTE (Ton/año) 2018	Aporte porcentual por tipo de Alcance (%)	
Consumo de Energía Eléctrica	718,99	700,55	100,00%	Alcance 2
TOTAL	**718,99**	**700,55**	**100,00%**	

COMPROMISO 4
Aportamos al desarrollo sostenible del país

Compromiso N° 4

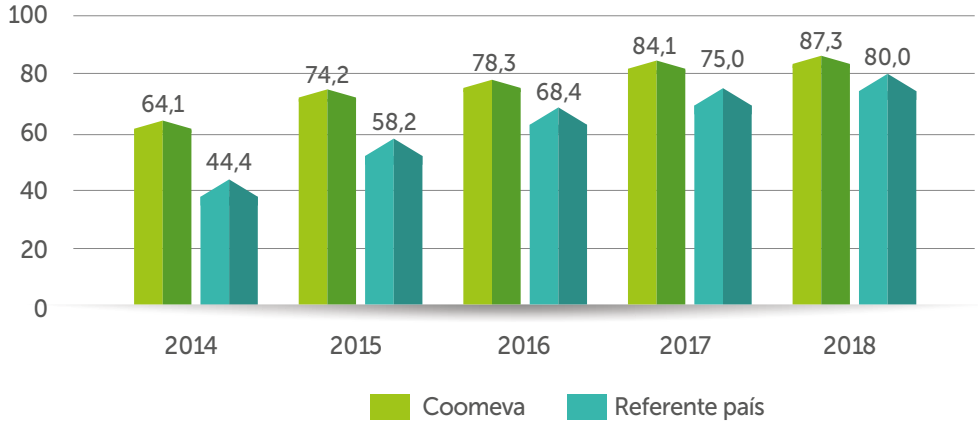
Aportamos al desarrollo sostenible del país

Compromiso con la comunidad

Cobertura y adherencia a los programas de promoción y prevención

A través de los programas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad desarrollamos las acciones necesarias para identificar la población a riesgo y mantener la salud, por medio de las estrategias de inducción de la demanda, comunicación y educación sobre programas de salud integral de manera coordinada, efectiva y eficiente, con el fin de garantizar el mejoramiento de los niveles de salud de la población afiliada.

En relación con la cobertura general de los programas de Promoción y Prevención (P y P) de Coomeva EPS, los resultados publicados por el Ministerio de Salud nos sitúan por encima del referente del país, en los periodos evaluados del 2014 a 2018. En la última publicación de resultados a corte del año 2018 fue de 87,3% (referente país 80,0%).



Fuente de Información: cubos SISPRO última publicación corte año 2018.

Programa de Salud Infantil

En Coomeva EPS venimos fortaleciendo el programa de vacunación infantil mediante un trabajo mancomunado con las secretarías de Salud y el Ministerio de Salud a través de la red de atención básica, promoviendo la ejecución de diferentes estrategias tales como:

Seguimiento a cohortes, trabajo extramural, participación en las jornadas de vacunación territoriales y estrategias de demanda inducida con el apoyo de 32 vacunadoras extramurales en todo el país. El indicador de vacunación logrado en los menores de un año fue de 98%; en los niños de un año, 94% y en los niños de 5 años, el 90%.

De la misma manera continuamos con el fortalecimiento de los procesos de atención en salud infantil por medio de la consolidación de la estrategia Atención a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia, AIEPI. Además, se fortaleció la vigilancia de los eventos centinelas de la atención infantil tales como bajo peso al nacer, otitis media supurativa, desnutrición, hospitalizaciones por diarrea y neumonía.

Al cierre de 2019 obtuvimos un total de 180.457 niños inscritos en el Programa de Salud Infantil, con edades entre 0 y 9 años, logrando una cobertura del programa del 85%, con el fortalecimiento de la demanda inducida; comparado con el indicador de cobertura el programa aumentó un 5%.

Programa de Salud Cardiovascular

Para el cierre de 2019 captamos al programa de riesgo cardiovascular 148.329 usuarios en el grupo de edad de 18 a 69 años, para una cobertura del programa de Hipertensión de 44%, cumpliendo con una meta de 41,98%, así como una cobertura del programa de Diabetes mayor del 100%, cumpliendo con la meta de 82,5%.

Del total de inscritos al programa de riesgo cardiovascular, el 68,6% se encuentran controlados, con una meta del indicador >=60%; esto como resultado de las estrategias de capacitación, entrenamiento a los profesionales y de la búsqueda de afiliados inasistentes e inadherentes, por parte de los equipos extramurales.

Campañas educativas

Durante el 2019 realizamos diversas campañas educativas de vacunación, detección y control de tuberculosis, lactancia materna, salud cardiovascular, detección y control de la diabetes, prevención de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC), prevención del consumo de tabaco, detección temprana de cáncer de mama, prevención de la hepatitis, prevención del VIH/Sida y prevención del uso de la pólvora.

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Jornadas: Promocionemos la Vacunación y Día de Ponerse al Día	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación, en enero, abril, julio y octubre.	• Niños menores de 6 años • Mujeres en edad fértil • Gestantes • Adulto mayor • Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla	Primera Jornada Nacional de Vacunación 2019 "Promocionemos la vacunación".	• Afiches • Volantes • Mailing • Banner en la página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Boletín de prensa • Redes sociales • Publihold • Boletín de usuarios

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Día Mundial contra el Cáncer	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones, se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Todos los afiliados de Coomeva EPS.	"Día Mundial contra el Cáncer"	• Mailing • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Redes Sociales • Newsletter
Día Internacional de la Mujer	Conmemorar el día de la mujer, resaltar la valentía y determinación de la mujer.	Todas las mujeres en edad fértil	¡Feliz Dia de la Mujer!	• Mailing Colaboradores • Redes Sociales
Día del Hombre	Conmemorar el día del hombre y fortalecer la promoción de estilos de vida saludable.	Hombres de 10 años en adelante	¡Feliz Día del Hombre!	• Mailing Colaboradores • Redes Sociales
Día Mundial de la Tuberculosis	Comunicar qué es la enfermedad, el diagnóstico y tratamiento de la tuberculosis.	Población de 15 años en adelante.	"Cuida tus pulmones y previene la tuberculosis"	• Volante • Afiche • Boletín de prensa • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Mailing • Redes sociales • Boletín de usuarios • Publihold
Día Mundial de la Salud	Informar a toda la población afiliada la importancia de los factores protectores y tips de cuidado de la salud.	Todos los afiliados de Coomeva EPS	"Si tu mente está bien, tu cuerpo también"	• Publicación web • Publicación Intranet • Redes Sociales • Newsletter • Mailing colaboradores
Día Mundial de la Prevención del Cáncer de Cuello Uterino	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones, se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Todas las mujeres en edad fértil	"Cuida tu cuerpo, previene el cáncer de cuello uterino"	• Volante • Afiche • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Publihold • Mailing • Redes Sociales • Boletín de usuarios
Día contra el Cáncer de Colon	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones, se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Población de 18 años en adelante	"Escucha tu cuerpo, detecta a tiempo el cáncer de colon"	• Banner en la página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Redes Sociales

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Jornadas: Vacunación en la Semana de las Américas	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación de la Semana de las Américas	• Niños menores de 6 años • Mujeres en edad fértil • Gestantes • Adulto mayor • Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla	Jornada Nacional de Vacunación de las Américas. Protege tu comunidad, haz tu parte.	• Afiches • Volantes • Banner • Redes sociales • Boletín de usuarios • Boletín prensa • Publicación web
Jornada: Somos Generación más Sonriente	Articular la campaña de Coomeva EPS a la estrategia nacional del Ministerio de Salud y Protección Social para la aplicación de barniz de flúor a niños, jóvenes y gestantes.	Niños y jóvenes en edades de 1 a 17 años.	Somos una Generación más Sonriente.	• Afiches • Banner en página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS
Día Mundial de la Hipertensión	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones, se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Población mayor de 18 años	"HIPERTENSIÓN una enfermedad silenciosa"	• Afiches • Plegable • Banner en página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Redes sociales • Boletín de usuarios • Publihold
Día Mundial sin Tabaco (Tabaquismo)	Hacer la invitación a decirle No al consumo del tabaco.	Todos los afiliados de Coomeva EPS.	"Respira vida. Disfruta de espacios libres de humo"	• Mailing • Banner en página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Redes sociales • Boletín de usuarios • Publihold
Día internacional de la lucha contra el uso indebido y el tráfico ilícito de drogas (sustancias psicoactivas).	Informar y sensibilizar acerca de las consecuencias del consumo de drogas con el fin de contribuir por una sociedad libre del consumo de drogas.	Todos los afiliados de Coomeva EPS.	"Equilibra MENTE Y CUERPO"	• Plegable • Afiche • Mailing • Banner en página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Boletín de usuarios • Publihold

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Jornadas: Promocionemos la vacunación y Día de Ponerse al Día	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación, en enero, abril, julio y octubre.	• Niños menores de 6 años • Mujeres en edad fértil • Gestantes • Adulto mayor • Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla	Día de ponerse al día. Gran Jornada Nacional de Vacunación	• Afiches • Volantes • Mailing • Banner en la página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Boletín de prensa • Boletín de usuarios
Día Mundial contra la Hepatitis	Informar sobre la prevención de la Hepatitis.	Todos los afiliados de Coomeva EPS.	"CUIDA TU HÍGADO, previene la hepatitis"	• Afiche • Volante • Mailing • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Publihold
Semana Mundial de la Lactancia	Unirnos al mensaje mundial "Un beneficio para toda la vida".	Mujeres gestantes y en periodo de lactancia	Lactancia Materna: Un beneficio para toda la vida	• Plegable • Afiches • Souvenir (imán informativo) • Mailing • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Boletín de prensa • Boletín de usuarios • Publihold
Día Mundial del Corazón	Informar sobre estilos de vida saludables y control de los factores de riesgo.	Población de 18 años en adelante.	Cuida tus hábitos, prolonga la vida de tu corazón	• Publicación web • Publicación Intranet • Banner • Redes Sociales • Boletín de usuarios
Día Mundial de la Salud Mental	Educar a los afiliados en la prevención del suicidio	Todos los afiliados de Coomeva EPS	Conecta con la vida: Día Mundial de la Salud Mental	• Publicación web • Publihold • Redes sociales • Boletín de prensa • Banner • Boletín usuarios

Actividad	Objetivo	Población Objeto	Mensaje campaña	Canales
Día Mundial del Cáncer de Mama	Educar sobre factores protectores y compartir mensajes sobre detección temprana del cáncer de mama	Todos los afiliados de Coomeva EPS con énfasis en mujeres mayores de 30 años.	"CÁNCER DE MAMA EN TUS MANOS ESTÁ LA PREVENCIÓN"	• Pendón • Banner y pop up en página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Redes sociales • Mailing • Boletín de prensa • Intranet - Viernes Rosa (vestuario)
Jornadas: Promocionemos la Vacunación y Día de Ponerse al Día	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada Nacional de Vacunación, en enero, abril, julio y octubre.	• Niños menores de 6 años • Mujeres en edad fértil • Gestantes • Adulto mayor • Personas en zonas endémicas para fiebre amarilla	Día de ponerse al día. Gran Jornada Nacional de Vacunación	• Mailing • Banner en página web de Coomeva EPS • Publicación en la página web de Coomeva EPS • Boletín de prensa • Redes sociales
Día Mundial de la Diabetes	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones, se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y factores protectores.	Población de 18 años en adelante.	Cambia tu vida hoy.	• Mailing • Publicación Web • Banner • Boletín de prensa • Redes sociales • Newsletter
Día Mundial de la Prevención de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones, se fomenta la adopción de estilos de vida saludables y control de factores protectores.	Población de 40 años en adelante.	Respira Vida	• Publicación web • Redes sociales • Publihold • Banner • Mailing
Día Mundial de la Lucha contra el VIH/SIDA	Informar qué es la enfermedad y sus complicaciones. Educar sobre estilos de vida saludable y factores protectores.	Población de 18 años en adelante.	#Mecuido Tecuido por eso #Soyconsciente Usocondón	• Boletín de prensa • Redes sociales y campaña digital • Banner • Mailing • Newsletter
Prevención del uso de pólvora	Informar sobre las recomendaciones para evitar que los niños, las niñas y adolescentes sufran accidentes con la manipulación de la pólvora.	Todos los afiliados de Coomeva EPS	Apaga la pólvora, vive una Navidad feliz y en paz.	• Publicación web • Redes sociales • Banner • Mailing • Newsletter

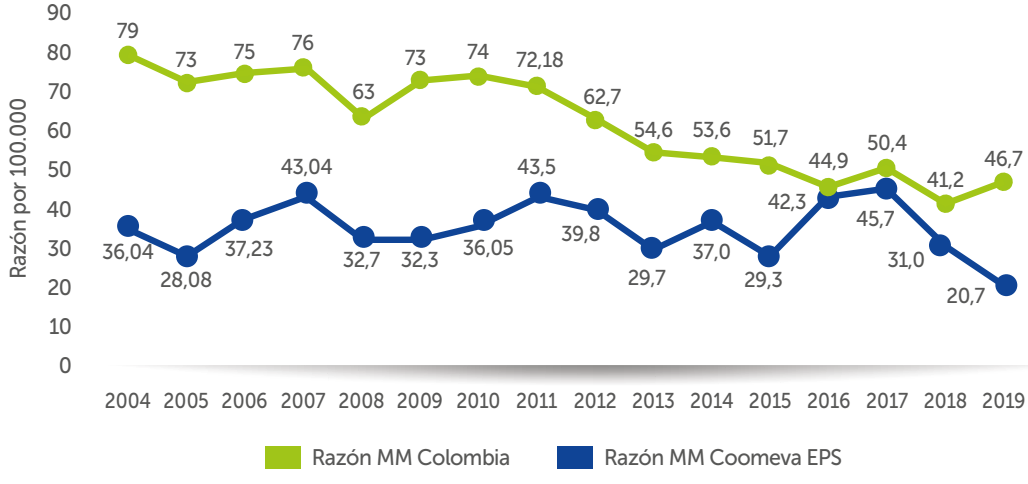
Maternidad Segura y Saludable

Este programa tiene como objetivo identificar e intervenir tempranamente a la mujer con riesgos relacionados con el embarazo, el parto y el puerperio. Busca además planificar la intervención y el control de los riesgos por parte del equipo de salud, con el fin de lograr una gestación adecuada que permita que el parto y el nacimiento ocurran en óptimas condiciones, sin secuelas para la madre y su hijo.

En el 2019 realizamos intervención a 17.420 gestantes en este programa, de las cuales el 81,97% (14.279) ingresó al control prenatal en el primer trimestre de gestación y el 16,3% fueron intervenidas de manera priorizada por ser de alto riesgo. El indicador de mortalidad materna en el 2019 cerró con cuatro casos, para una razón de mortalidad materna de 20,73 por 100.000 nacidos vivos, lo anterior releja un buen resultado de la gestión dentro del programa de Maternidad Segura y Saludable, teniendo en cuenta que el límite superior permitido para este indicador a nivel de país es de 45.00 por 100.000 nacidos vivos.

Las acciones para disminuir este indicador son: Seguimiento a las mujeres en alto riesgo reproductivo, consulta de atención preconcepcional, seguimiento y evaluación de las IPS de atención básica y atención del parto y recién nacido, asistencia técnica a las IPS básicas, seguimiento a las gestantes con alertas hospitalarias, demanda inducida para la captación temprana de las gestantes e ingreso al control prenatal.

RAZÓN DE MORTALIDAD MATERNA 2004 - 2019



Razón de MM de Colombia- Última publicación 2018 - Preliminar 2019

Gestión de grupos de riesgo objetivo

En Coomeva EPS continuamos día a día comprometidos con cada uno de nuestros afiliados en la implementación de actividades y acciones en salud anticipadas, que permitan el mayor control de los factores de riesgo de la población, para asegurar así el mayor nivel de salud posible.

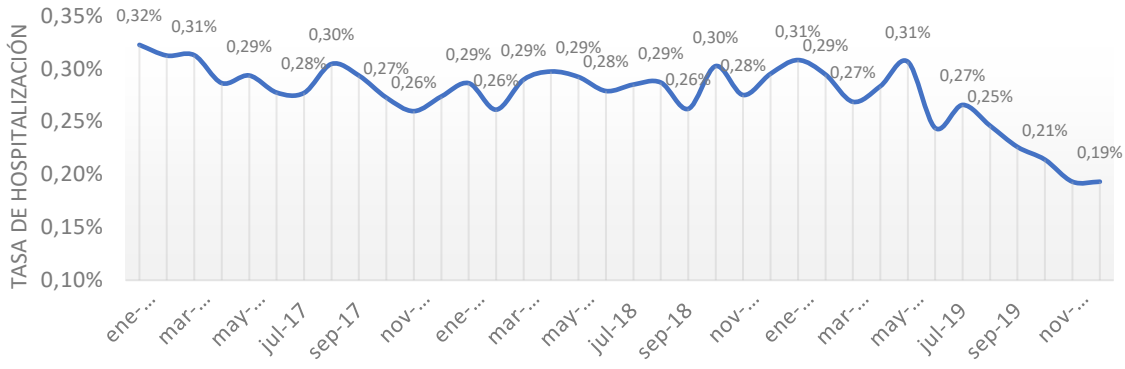
Durante 2019 logramos la captación de 10.295 usuarios en los programas de gestión de riesgo. Lo anterior es resultado de la ejecución y seguimiento de las búsquedas activas, inducción de demanda, integración clínica poshospitalización y acompañamiento de los prestadores de nivel básico y centros especializados.

Actividad 2019	Nefroprotección	AR y OA	VIH	Coagulopatías
Usuarios prevalentes	46518	12740	7239	296
Usuarios Captados	8.615	938	724	18
Cobertura 2019*	51,3%	57,3%	91,0%	93,4%

Fuente: Cohortes de seguimiento de programas de gestión de riesgo.

* Se calcula sobre la prevalencia esperada para cada grupo poblacional. No se consideran usuarios fallecidos, retirados, e inadherentes.

TASA DE HOSPITALIZACIÓN AFILIADOS DE LA COHORTE RCV 2017 - 2018 -2019 / NACIONAL



Fuente: Cohortes de seguimiento de programas de gestión de riesgo.

Como resultado del Programa de Nefroprotección, durante 2018 logramos mantener la tendencia del indicador de la incidencia de terapia de reemplazo renal por debajo de la meta de 10.92 casos por 100,000 usuarios estipulada por la Cuenta de Alto Costo. Para este año se obtuvo una incidencia de 8.8 casos por 100,000 usuarios, mediante el seguimiento y monitoreo de la progresión de la enfermedad, la adherencia a guías de tratamiento y el seguimiento de indicadores del resultado clínico, realizados en conjunto con los prestadores de nivel básico a través de los planes de mejoramiento de las brechas identificadas.

Por otro lado, acorde con las metas establecidas por la Organización Mundial de las Salud, OMS, para el año 2030, específicamente sobre la población con VIH que recibe tratamiento antirretroviral, ésta debe alcanzar un nivel de carga indetectable del 95%, en Colombia según la Cuenta de Alto Costo 2018 (CAC) el resultado para este indicador es del 68%. En este sentido, en Coomeva EPS continuamos trabajando de manera articulada con los centros de atención especializada para alcanzar esta meta, gracias al mejoramiento en el nivel de adherencia al tratamiento farmacológico. Lo anterior permitió mantener el nivel de la carga viral indetectable en esta población, que a 2019 es superior al referente nacional, alcanzando un 83.24%.

La carga viral indetectable en las personas que viven con VIH no solamente implica reducir la probabilidad de enfermar por el VIH, mejorando su calidad de vida y prolongándola, si no también reducir la transmisibilidad de la infección por el VIH a prácticamente cero.

En adición a lo anterior, en el 2019 se trabajó en conjunto con los centros especializados para mejorar el seguimiento clínico de las personas en el programa de artritis. Se obtuvo una cobertura de seguimiento mediante un instrumento que mide la actividad en 28 articulaciones concretas (Disease Activity Score, DAS 28) del 83.43%, superior al referente nacional de 53.3% según CAC 2018. Lo anterior permitió tener un mayor seguimiento de la evolución clínica de los pacientes y ajustar de manera oportuna las conductas terapéuticas, con el propósito de evitar la progresión de la enfermedad o su agudización. Se logró el control del 61.56% de la población (remisión y baja actividad), encontrándose por encima del referente nacional de CAC 2018 que es del 36.8%%.

El control de las personas con hemofilia permitió en 2019 que la tasa de sangrado general de tipo espontaneo en hemofílicos sin inhibidores y en profilaxis (como medida de efectividad del tratamiento profiláctico, ya sea desde la perspectiva de dosificación del medicamento en sí, como desde la adherencia del paciente a su esquema de tratamiento) permaneciera por debajo del referente del país, alcanzando 0.04 respecto a un 0.6 alcanzado en el país, según la Cuenta de Alto Costo, en enero de 2018.

COMPROMISO 5
Democratizamos la riqueza

Compromiso N° 5

Democratizamos la riqueza

Ventas netas (para las organizaciones del sector privado)

A diciembre de 2019 Coomeva EPS S.A. registró ingresos operacionales netos por valor de $2,427,281,116,882 provenientes principalmente de los siguientes conceptos: Compensación de afiliados, ingresos para actividades de Promoción y Prevención (P y P), incapacidades, recobros al ADRES de los servicios médicos y medicamentos no contemplados en el Plan Obligatorio de Salud, copagos y cuotas moderadoras, Plan de Atención Complementaria y otros ingresos recibidos por el resultado de la gestión de patologías de alto costo. La proveniencia de estos recursos por regionales es la siguiente:

Regional	Caribe	Centro Oriente	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororiente	Suroccidente	Total
Ingresos operacionales	415.651	236.475	195.746	629.767	312.755	636.888	2.427.281

Cifras en millones de pesos.

G4-EC8

EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD -RÉGIMEN CONTRIBUTIVO BALANCE GENERAL – JUNIO 2019

En el balance general consolidado a junio de 2019, las EPS del régimen contributivo (sector privado) pertenecientes al grupo 1 y 2 que reportan sus estados financieros bajo NIIF[1], presentaron activos por $13.7 billones con un incremento del 17.36% frente a junio de 2018, siendo las cuentas por pagar netas el principal activo de las EPS (57.96%). Las obligaciones adquiridas con terceros (pasivos) alcanzan un valor de $15.1 billones, equivalentes a un 19.45% más que el mismo periodo del año anterior, las acreencias se concentraron en pasivos con proveedores (IPS y operadores de medicamentos). Por otra parte, el crecimiento desbalanceado entre las acreencias y las cuentas por cobrar derivó en un detrimento del 39.93% del patrimonio, producto de la acumulación de cerca de $4.02 billones de pérdidas, ocasionando que las EPS cierren, a junio de 2019, con un patrimonio de -$1.4 billones.

Cuenta	Sector			
	Período		Diferencia	Variación (%)
	jun-19	jun-18		
Activo	13,715,293	11,334,582	2,380,711	17.36
Pasivo	15,116,635	12,176,372	2,940,264	19.45
Patrimonio	-1,401,342	-841,789	-559,552	39.93

Cifras en millones de pesos.

Fuente: Catálogo de información financiera con fines de supervisión, publicado por la Superintendencia Nacional de Salud, para 15 EPS del Régimen Contributivo (sector privado) pertenecientes al grupo 1 y 2 que reportan bajo NIIF.

[1] Alianzalud EPS S.A., Sanitas S.A., EPS SURA, Compensar, Comfenalco Valle E.P.S., Cruz Blanca EPS S.A., Servicio Occidental de Salud SOS S.A., Famisanar Ltda., Cafam – Colsubsidio EPS., Salud Total S.A., Nueva EPS S.A., Medimás EPS S.A. y Coomeva EPS S.A.)

EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD -RÉGIMEN CONTRIBUTIVO
ESTADO DE RESULTADOS – JUNIO DE 2019

Cuenta	Sector			
	Período		Diferencia	Variación (%)
	jun-19	jun-18		
Ingreso operacional	17.108.124	15.873.957	1.234.167	7,21
Gasto asistencial	17.270.203	15.602.742	1.667.461	9,66
Gasto administrativo	724.315	686.862	37.453	5,17
Gasto comercial	147.555	146.024	1.530	1,04
Resultado operacional	-1.033.948	-561.671	-472.277	45,68
Ingreso no operacional	498.088	201.591	296.497	59,53
Gasto no operacional	245.968	208.237	37.731	15,34
Impuestos	60.978	54.399	6.579	10,79
Resultado final	-842.805	-622.715	-220.090	26,11

Cifras en millones de pesos.

Fuente: Catálogo de información financiera con fines de supervisión, publicado por la Superintendencia Nacional de Salud, para 15 EPS del Régimen Contributivo (sector privado) pertenecientes al grupo 1 y 2 que reportan bajo NIIF.

G4-EC8

Resultados financieros 2019

Al cierre del año 2019 Coomeva EPS alcanzó un resultado antes de impuestos de -$22,894 millones, el cual está compuesto por una utilidad de $5,091 millones en el segmento de operación de prestaciones económicas y de $1,077 millones en el Plan de Atención Complementario (PAC). La operación del PBS arrojó una pérdida al cierre de 2019 de -$8,778 millones, frente a la utilidad de $25,260 millones del 2018, y el No PBS cerró el año 2019 con una pérdida de -$20,285 millones inferior a la utilidad obtenida el año 2018 de $6,304 millones. Al incluir los gastos por impuestos, el resultado neto total se ubicó en -$58,916 millones, en contraste con la utilidad neta obtenida al cierre de 2018 de $8,472 millones.

El resultado positivo logrado en las prestaciones económicas se encuentra en línea con el obtenido en el año 2018 y por tercer año consecutivo, los mismos reflejan el uso eficiente del fondo de prestaciones económicas logrando el equilibrio financiero; lo anterior debido a la continuidad de las acciones que se iniciaron hace más de un año, entre las que incluye a) la identificación de los pacientes con incapacidad continua y prolongada para asegurar su adherencia al plan de tratamiento médico formulado por los profesionales de la salud, b) la ejecución de las mesas laborales en conjunto con las empresas para reincorporar a la actividad productiva los trabajadores que han obtenido la mejoría máxima y, por lo tanto, no son sujetos de continuar con incapacidad y c) la capacitación continua a los profesionales de la salud.

Por su parte, el PAC logró un crecimiento poblacional del 180% con más de cinco mil afiliados al cierre del 2019 y en su segundo año de operación, alcanzó una utilidad de $1,077 millones, mejorando el resultado del año 2018 cuando obtuvo una pérdida de -$692 millones.

En el PBS, el componente operativo alcanzó utilidades de $44,043 millones frente a $57,933 millones en el 2018, a pesar de la reducción significativa del ingreso ocasionada por la medida interpuesta por la Superintendencia durante todo el 2019 y el retiro parcial de funcionamiento en los departamentos del Meta, Cauca y Cundinamarca ordenado por la misma entidad. Lo anterior se logró por la reducción del costo a razón de la menor población expuesta al servicio, el desarrollo de nuevos esquemas de contratación que permitieron la conformación de otras redes integrales, y la maduración de los modelos de gestión de riesgo en salud que generaron resultados positivos,

implicando un reconocimiento de cerca de $10,000 millones de la CAC por la adecuada gestión del riesgo de ERC, VIH, Cáncer, Hemofilia y Artritis en 2018. A nivel de gastos operacionales, las eficiencias de varios de los procesos internos fueron absorbidas por los gastos de sanciones por impuestos, multas y costas en los procesos de resolución de embargos, además del correspondiente gasto por intereses moratorios que de estos procesos se derivan, llevando así a la pérdida antes de impuestos previamente mencionada en esta unidad de negocio.

Por otra parte, el resultado antes de impuestos del no PBS corresponde a una pérdida de -$20,285 millones, mientras que en el año 2018 obtuvo una utilidad de $6,304 millones, observándose una mayor afectación por deterioro corriente a raíz del incremento de la cartera vencida sin notificación de auditoría (al cierre del 2019 se completaron 21 períodos de recobros radicados sin resultado):

Estado de Resultados Integral (ERI)	Período		Diferencia	Variación (%)
	2019	2018		
Ingreso de actividades ordinarias	2,427,281	2,763,237	(335,956)	(13.84)
Costo de ventas	2,228,603	2,545,449	(316,846)	(14.22)
Utilidad (pérdida) bruta	**198,678**	**217,789**	**(19,110)**	**(9.62)**
Otros ingresos	17,207	30,846	(13,638)	(79.26)
Gastos de Administración	145,424	142,793	2,631	1.81
Gastos de Ventas	22,471	20,143	2,328	10.36
Otros Gastos	17,746	15,743	2,003	11.29
Total Gastos	185,641	178,679	6,962	3.75
Resultados Operacionales	**30,244**	**69,955**	**(39,711)**	**(131.30)**
Gasto Financiero Neto	(53,139)	(32,674)	(20,465)	38.51
Utilidad (pérdida) antes de impuestos	**(22,894)**	**37,281**	**(60,176)**	**262.84**
Impuestos diferido y de renta	36,021	28,811	7,211	20.02
Utilidad (pérdida)	**(58,916)**	**8,471**	**(67,387)**	**114.38**

Cifras en millones de pesos.

Fuente: E Business Suite de Oracle (software que administra la contabilidad) a partir del año 2012.

G4-EC9

Estado de Situación Financiera

Activos. Los activos alcanzaron $1,345,309 millones, los cuales presentaron una disminución del 8% con respecto al año anterior, equivalente a $112,794 millones. La disminución se encuentra distribuida en cuatro grandes rubros: el efectivo y equivalentes de efectivo, los deudores y cuentas por cobrar, el impuesto diferido y otros activos (anticipos a prestadores de servicios de salud).

El decrecimiento de la cuenta deudores por $35,128 millones se genera principalmente por el comportamiento evidenciado en los saldos de las cuentas no PBS, las cuales representan el 80%; las cuentas por cobrar de este segmento disminuyeron en $136,622 millones ($93,941 millones en cartera radicada al ADRES y $42,381 millones pendiente por radicar); y el giro previo recibido disminuyó en ($108,155) millones.

El efectivo y equivalente de efectivo disminuyó en $35,402 millones por el menor recaudo en las cuentas maestras por cotizaciones de los afiliados; el impuesto diferido presentó una reducción de $35,993 millones generado por su actualización en el cierre anual y la cuenta de otros activos presentó un decrecimiento por la legalización de anticipos a prestadores de servicios de salud por $30,208 millones.

En el año 2019 se inició la aplicación de los nuevos requerimientos contables de la NIIF 16 – Arrendamientos, producto de esto, Coomeva EPS S.A. reconoció activos por derecho de uso de los bienes arrendados por $32,255 millones, los cuales al cierre del año ascendían a $25,764 millones.

Pasivos. Los pasivos ascienden a $1,799,298 millones presentando una disminución por $92,339 millones al ser comparado con diciembre de 2018. Esta variación se encuentra explicada principalmente por el saldo de las reservas técnicas, reconocidas en el rubro de provisiones, las cuales disminuyeron en $110,846 millones, producto de la mecánica de la contratación y comportamiento de la operación; la cuenta de otros pasivos disminuyó en $38,747 millones por los anticipos para capitalizaciones existentes en el año anterior, que durante el 2019 se registraron en el patrimonio de la compañía. Las otras cuentas por pagar presentaron una reducción de $30,060 millones.

Caso contrario sucede en las cuentas por pagar a prestadores de servicios de salud, las cuales se incrementaron en $18,586 millones, las obligaciones financieras en $20,547 millones (producto del efecto neto entre los abonos a los créditos Findeter, Banco AV Villas, el pago de la compra de cartera ADRES y las obligaciones adquiridas durante el año 2019), la cuenta por pagar de impuestos por $23,866 millones (correspondiente a la retención en la fuente) y el nuevo pasivo reconocido por la aplicación de la NIIF 16 – Arrendamientos, que al cierre del 2019 ascendía a $24,823 millones.

Patrimonio. Al cierre del año 2019, el patrimonio de la compañía por ($453,989) millones, presentó una variación de ($20,455) millones, explicada por el neto entre la pérdida del ejercicio por $58,916 millones y el fortalecimiento patrimonial producto de las capitalizaciones del año por $38,461 millones.

Con la entrada en vigencia del Decreto 1683 de 2019 emitido por la Superintendencia Nacional de Salud en septiembre de 2019, con el cual se incorpora el descuento del saldo del deterioro de la cartera no PBS (de los regímenes Contributivo y Subsidiado) sobre la insuficiencia patrimonial, derogando el descuento del Bono no PBS (Resolución 830 de 2017), Coomeva EPS se encuentra en situación de cumplimiento de capital mínimo y patrimonio adecuado al cierre del año 2019, considerando las necesidades de cubrimiento definidas para el año cinco (2019) del Plan de Ajuste aprobado por la SNS (correspondiente al 50.0% del defecto inicial). Lo anterior se cumple con el registro de capitalizaciones por valor de $13,462 millones en el mes de octubre de 2019, y $25,000 millones de capitalizaciones de Coomeva Cooperativa, el descuento del deterioro de cartera no PBS por $296,923 millones y la reducción de $20,000 millones de capital adecuado durante el año producto de los menores ingresos recibidos por reducción de población.

Valor económico directo generado y distribuido

Realizamos la distribución por regionales con el fin de facilitar la administración de los diferentes puntos de atención asistencial que se tienen a nivel nacional, garantizando una adecuada atención a la población asignada y demás grupos de interés:

Los datos presentados a continuación son tomados del Estado de Resultados Integral de Coomeva EPS.

Valor económico	Total	Regionales					
		Caribe	Centro Oriente	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororiente	Suroccidente
Valor económico diferido generado:	2,447,494	421,336	240,327	196,872	634,433	313,305	641,220
Ingresos	2,447,494	421,336	240,327	196,872	634,433	313,305	641,220
Valor económico distribuido:	2,506,409	467,674	236,325	198,945	632,566	310,143	660,756
Gastos operativos	2,346,058	435,619	217,162	181,725	597,355	290,733	623,464
Gastos Operativos (Proveedores)	179,407	39,987	17,341	10,338	52,266	23,031	36,443
Gastos Operativos (Prestadores)	2,166,651	395,631	199,821	171,386	545,088	267,703	587,021
Sueldos y prestaciones de los empleados	109,308	23,092	14,659	11,502	23,336	13,759	22,960
Capacitación al personal	6	1	1	1	1	1	1
Pagos a los proveedores de capital (intereses)	15,016	1,846	1,398	2,750	3,133	1,412	4,477
Pagos a gobiernos	-	-	-	-	-	-	-
Impuesto diferido	36,021	7,116	3,105	2,967	8,742	4,238	9,853
Inversiones en comunidades	-	-	-	-	-	-	-
Valor económico retenido	58,916	46,338	4,002	-2,073	1,866	3,163	19,536

Cifras en millones de pesos.

Fuente: E Business Suite de Oracle (software que administra la contabilidad) a partir del año 2012.

G4-EC1

Incidencias económicas frente al cambio climático

Los posibles impactos y oportunidades que puede tener la organización en el ámbito financiero como consecuencia del cambio climático son:

1. Desaceleración de la actividad económica y desempleo, resultados de la no adopción de medidas de adaptación, induciendo a la reducción del número de aportantes cotizantes y en consecuencia, la principal fuente de ingresos de la Compañía (ingreso por compensación).
2. Detrimento de la salud de la población asegurada por la propagación de enfermedades asociadas con la variabilidad climática y el impacto de fenómenos relacionados con el cambio climático en el territorio colombiano. Lo anterior puede aumentar la siniestralidad y la demanda de servicios de salud por parte de los usuarios y, en consecuencia, el resultado de la empresa.
3. Ante una situación de escases de los recursos naturales como consecuencia del cambio climático, los gastos administrativos podrían verse alterados por relación de oferta-demanda.
4. Medidas amigables con el medio ambiente factibles de traducirse en beneficios tributarios o ingresos adicionales para la organización.
5. Oportunidades de diversificación en materia de aseguramiento contra nuevas y nacientes patologías producto de las cambiantes condiciones atmosféricas.

Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno

Durante el año 2019 se dio continuidad a las medidas por parte del Gobierno, con la finalidad de otorgar mayor liquidez a la Compañía:

- En mayo de 2019 se expidió la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad") por medio de la cual se fijan los lineamientos para el sector salud (Equidad en Salud) de los próximos cuatro años (2018-2022), dentro de los cuales se destacan los mecanismos que permitirán el reconocimiento de la deuda histórica del Estado con las EPS por la prestación de los servicios no PBS (artículos 237, 238, 239, 240 y 245), encontrándose reglamentados parcialmente los artículos 237 (giro previo), 245 (acuerdos de pago) y 240 (techos presupuestales).

  Con dicha Ley (también llamada Ley de Punto Final) se busca saldar las deudas históricas entre el Gobierno, las EPS y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Para hacer frente a estos pagos, el Ministerio de Hacienda pretende realizar una emisión de bonos de deuda pública, inyectando esos recursos a la red hospitalaria. Cabe aclarar que el pago de deuda no es el único objetivo que tiene este acuerdo, sino que además se generarán mecanismos para reducir los recobros, realizar cambios estructurales frente a la distribución de los recursos del Sistema General de Participaciones en Salud y flexibilizar el aseguramiento.

- Recuperación de cartera radicada vencida: Respecto a la recuperación de la cartera ya radicada, se realizó la objeción de las glosas resultantes de las escasas notificaciones de auditoría, acumulando $43,000 millones sin respuesta de parte de la ADRES. Durante el 2019 no se abrieron mecanismos especiales de reclamación de cartera; sin embargo, al inicio del año se realizó un trabajo de conciliación con la ADRES, logrando una coincidencia de registros en el 81% de $628,000 millones evaluados. Este trabajo sirvió para que el Ministerio de Salud dimensionara los montos objeto de reclamación por parte de las EPS y derivó en el artículo 237 del Plan Nacional de Desarrollo.

  Sobre el recaudo de los pagos pendientes por recobros aprobados en los mecanismos de Glosa Transversal y Divergencia Recurrente, se recibieron $55,000 millones, quedando aún un pendiente por recaudar de $4,000 millones. Al cierre del año, la cartera vencida total corresponde a $634,000 millones. Esta cartera hará parte del proceso de saneamiento según la Ley de Punto Final.

COMPROMISO 6
Avanzamos con nuestros aliados

Compromiso N° 6

Avanzamos con nuestros aliados

G4-HR10, G4-HR11, G4-HR5, G4-HR6, G4-LA14, G4-LA15, G4-SO9, G4-SO10

Gestión de alianzas

Coomeva EPS, comprometida con la salud de los colombianos y como actor del Sistema de Seguridad Social en Salud en su rol de asegurador, ha diseñado un modelo de atención que garantiza las intervenciones del riesgo de forma coordinada, efectiva y eficiente, para lograr los mejores resultados posibles en salud. En tal sentido, a través de convenios con la red de prestadores garantiza a los afiliados la posibilidad de acceso a los servicios, avanza en la construcción de estrategias de calidad de la atención en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, atención y en el control de las complicaciones.

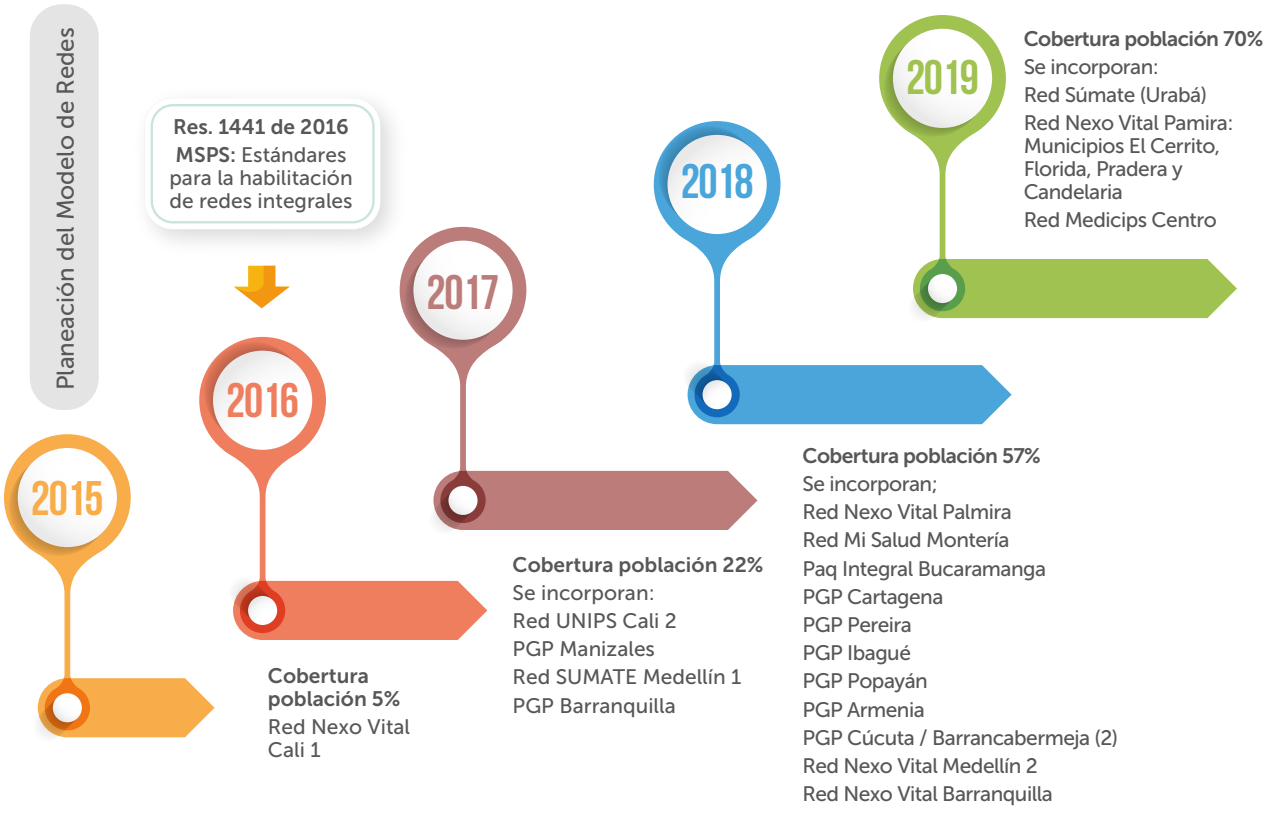
En este mismo sentido y en cumplimiento de lo dispuesto en la medida 67 de la Circular Externa 007 de la Superintendencia Nacional de Salud y con el fi n de garantizar altos estándares de calidad, promover la mejora continua en los procesos de atención en salud y asegurar el cumplimiento de los lineamientos de habilitación de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención. Coomeva EPS lleva a cabo varias acciones para seguimiento, control e implementación, tendientes a mejorar la oportunidad y satisfacción del usuario. Para ello se tienen definidas las siguientes evaluaciones:

- Evaluación de aptitud a prestadores
- Evaluación de desempeño a prestadores
- Análisis Retrospectivo del Riesgo (ARGR)
- Reporte y seguimiento de eventos adversos ambulatorios y administrativos
- Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, PAMEC (como herramienta que aporta a la mejora a nivel interno y externo)

Con lo anterior, se destaca que Coomeva EPS aplica una herramienta de Análisis Retrospectivo de la Gestión del Riesgo, ARGR, mediante la cual se estudian y gestionan las hospitalizaciones evitables con principal foco desde

el ámbito ambulatorio, se retroalimenta al prestador y se incluye en el modelo de gestión del riesgo de la EPS para el seguimiento estricto. Finalmente, una vez realizadas estas evaluaciones procedemos a revisar con los prestadores desviados las calificaciones con respecto a las metas definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, solicitando la ejecución de los planes de acción, garantizando con estas acciones de mejora una intervención inmediata, preventiva y correctiva de las brechas identificadas.

Las Redes Integradas implementadas por Coomeva desde el 2016 continuaron con aumento de su cobertura en el 2019 llegando al 70% de la población; adicional a las Redes Integradas de la ciudades de Cali, Palmira, Medellín, Montería, Barranquilla, se suman las redes de Urabá, Buga y Tuluá. Se mantuvo la cobertura de la modalidad de pagos fijos globales prospectivos de las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Cúcuta, Armenia, Manizales, Pereira, Ibagué y Popayán; así como también el paquete de integrales en la ciudad de Bucaramanga.

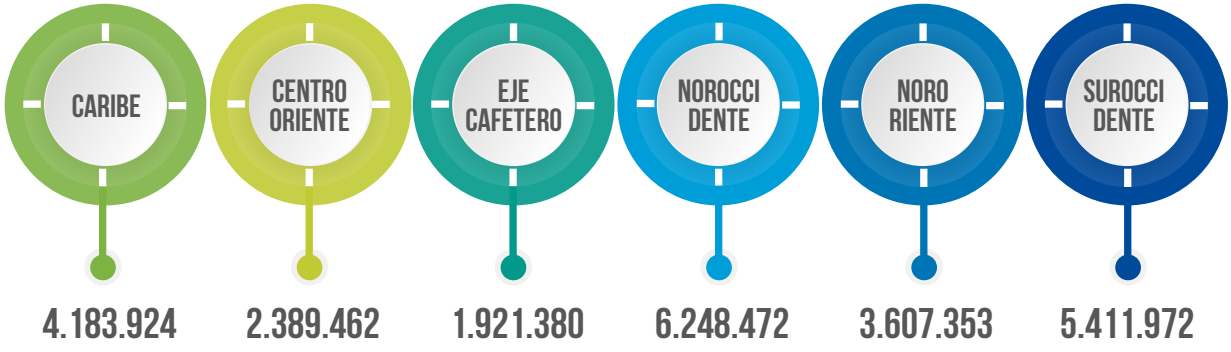


Se plantea y se inicia un nuevo modelo en la forma de negociar las redes integradas cambiando la fórmula del cálculo de los servicios que se prestarán desde el nivel básico. Se tendrá un cálculo actuarial en nota de PPR Ampliado como primera opción, PPR Básico, o en PPR modalidad PER solo en las poblaciones en las que no se haya podido ejecutar un modelo del PPR Ampliado por disponibilidad de oferta en el territorio, y articulándolas con una contratación de todos los servicios complementarios en modalidad de evento o pagos fijos, en donde el mandante y coordinador sea directamente la EPS; esto en relación al mejoramiento de la experiencia y aumento en la satisfacción de nuestros usuarios con la integración de los prestadores que hacen parte de cada red, se obtiene una articulación asistencial y operativa entre los diferentes niveles de atención, se fortalecen las intervenciones individuales, colectivas y la atención en el nivel básico; este componente permite medir el acceso que tiene la población y la atención de los servicios prestados, disminuyendo las quejas y requerimientos judiciales de nuestros usuarios por servicios incluidos en las redes que no se estaban prestando o que no se tenía programación.

Dentro de la redefinición del papel de la aseguradora en la implementación de la Política integral de atención en Salud; Coomeva EPS ha continuado con la ejecución de un modelo de atención que garantice el cumplimiento de las intervenciones del riesgo individual y colectivo, mediante la realización del monitoreo, evaluación y retroalimentación de la frecuencia de atenciones por nuestros prestadores en todos los ámbitos. Es por ello que, para el cierre del año 2019 Coomeva EPS brindó un total de 24 millones de atenciones asistenciales representadas en: 42% en exámenes paraclínicos (laboratorios, imagenología) y 31% en consultas médicas generales y especializadas, 10% en atención odontológica (controles, tratamientos, topicaciones con flúor, sellantes, etcétera) y el restante en otros procedimientos en salud y eventos.

Es importante mencionar que a pesar de tener una disminución en la población afiliada, se observa un incremento de atenciones respecto al año anterior (21 millones de actividades), lo que indica que la EPS cumple con el cuidado de la salud de nuestros usuarios.

A continuación se presenta el detalle de las atenciones:



24 MILLONES DE ACTIVIDADES

- Consultas Médicas Generales y Especializadas **7.249.633**
- Atenciones Odontológicas **3.686.281**
- Otros procedimientos, exámenes paraclínicos (Laboratorios, Imagenología) **11.993.582**
- Cirugías: **177.354**
  Vasculares: **6.818**
  Neurológicas: **11.274**
- Atención de Urgencias **499.651**
- Pacientes Hospitalizados (Salas y UCI) **141.350**
- Nacimientos **14.138**
- **Trasplantes**
  Médula Ósea: **17**
  Renales: **12**
  Hígado: **3**
  Corazón: **1**

AFILIADOS

- Cardio - Cerebro Reno - Vascular **246.310**
- Oncológicos **19.749**
- Autoinmunes **11.564**
- VIH **7.087**
- Diálisis **1.490**
- Coagulopatías **280**

Fuente: Gestión de Información: Reporte de RIPS realizado por las IPS (Archivos AC, AP, AU y AH), información consignada en el aplicativo core del negocio – CIKLOS (Ordenamientos en Estado Facturado y Módulo de Gestión Hospitalaria). Adicional a estas fuentes CUBOS del Portal SISPRO del Ministerio de Salud y Protección Social para obtener la información de nacimientos.

COMPROMISO 7
Facilitamos la vida

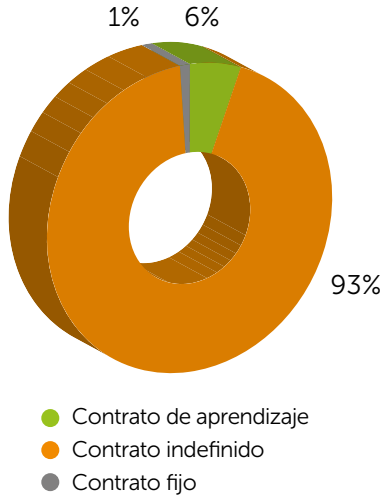
Compromiso N° 7

Facilitamos la vida

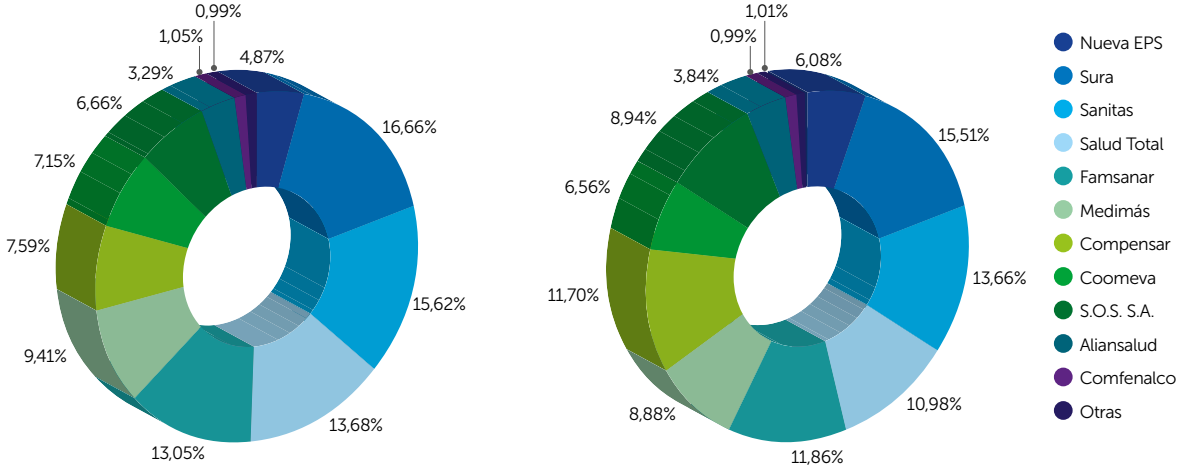
Generación de valor y confianza para nuestros afiliados

En Colombia, el número total de afiliados a las entidades del Régimen Contributivo para el período de diciembre de 2018 fue de 22.008.575 y a diciembre de 2019 se reportaron 22.641.316 afiliados, presentando un incremento de 2.9 puntos porcentuales equivalentes a 632.741 afiliados. Se observa que las EPS mantuvieron una participación equilibrada en el mercado de un periodo a otro, siendo Nueva EPS, Sura, Sánitas, Salud Total, Famisanar, Medimás, Compensar y Coomeva EPS las que concentraron el 89% de los afiliados asegurados. Las EPS que más decrecieron en términos de participación de mercado frente al mismo período de 2018 fueron Medimás, con una disminución de 4,11% y Coomeva EPS con una disminución del 2,28%, principalmente como efecto de la continuidad de la medida de restricción de afiliados nuevos y traslados que se tiene vigente desde septiembre de 2018.

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE COOMEVA EPS



PARTICIPACIÓN POBLACIÓN POR EPS (RÉGIMEN CONTRIBUTIVO)



Fuente: Base de Datos Única de Afiliación, BDUA de la Superintendencia Nacional de Salud.

G4-PR1 G4-PR2 G4-PR5 G4-PR7 G4-PR8 G4-PR9

Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial

GRI 4 - NIVEL DE CONFORMIDAD "ESENCIAL"				
CRITERIOS COP, PACTO MUNDIAL				
Indicadores G4			**Criterio COP Pacto Mundial**	**Pág.**
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	13
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-29	Fecha de la última memoria.		
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		8
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		
1. QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		10,16
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		16
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		16
	G4-6	Países en los que opera la organización.		11,16
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		16,24
	G4-8	Mercados servidos.		16
	G4-9	Dimensiones de la organización.		11
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		24

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Perfil de la organización	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	16
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	16
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos.	3, 4, 9, 12,13, 15	20
Aspectos materiales identificados y cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		20
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.		
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	21	
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización.	21	
3. COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO Y LA ETICA EMPRESARIAL				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		24,26
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		24,27

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Gobierno Corporativo	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	24
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		24,27
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		24
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	31
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	31
	G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		31
Ética e Integridad	G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	32
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	37
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	36
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	36
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	37
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados.	3 al 5	
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas.		

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Derechos Humanos	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones.	3 al 5	
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		
3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	40
Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		47,52
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.		45
Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		41
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.		
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales.		56
3. PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	57
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		58

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.	9 al 11	58
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		58
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.		
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		58
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales.		
4. APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		
5.DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		74
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		70,71
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		71
6.AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	3 al 5	77
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	3 al 5	

Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pág.
Aspecto	**Ind.**	**Contenido**		
7. FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		81
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.		
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		

Coomeva
EPS

www.eps.coomeva.com.co

Coomeva
EPS

Pacto Global
Colombia

Pacto verde cooperativo
NUESTRO compromiso
con la TIERRA