



Informe de Sostenibilidad 2014

Comunicación para el Progreso
Pacto Global Medplus MP



MedPlus
MEDICINA PREPAGADA



Tabla de Contenido



CAPÍTULO 1
DECLARACIONES 3



CAPÍTULO 2
¿QUIENES SOMOS? 11



CAPÍTULO 3
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD 51



CAPÍTULO 4
REPORTE DE AVANCES 61

MedPlus
MEDICINA PREPAGADA



CAPÍTULO 1



DECLARACIONES



Mensaje de Nuestro Presidente Ejecutivo

Andrés Felipe Rocha



Hace un año, como Grupo Empresarial, decidimos adherirnos a Pacto Global; por ende, presentamos hoy nuestro primer informe.

Desde que asumimos este compromiso, han sido muchos los desafíos y los retos que hemos superado para, cada vez más, convertirnos en la empresa sostenible que queremos ser.

A partir de nuestra adhesión a Pacto Global, hemos estado aprendiendo sobre la importancia del desarrollo sostenible. Nos dimos cuenta que aún, cuando falta mucho camino por recorrer, también hemos tenido un gran trayecto durante los años precedentes a nuestra adhesión y a lo largo de este año. Y es eso, precisamente, lo que queremos mostrar en nuestro Primer Informe de Sostenibilidad.

Durante el 2014, nos enfrentamos a un año de cambios y reestructuraciones, todas enfocadas en hacer del direccionamiento estratégico, nuestra principal herramienta de ejecución de procesos, de manera que cada vez más MedPlus Medicina Prepagada sea reconocida como una entidad que presta servicios de aseguramiento y de salud, con énfasis en la calidad y la innovación.

Este nuevo direccionamiento tiene como soporte nuestra búsqueda, para que tanto colaboradores como clientes se sientan a gusto con nuestra compañía, y con nuestra meta de alcanzar el bien común, un medio ambiente sano y la sostenibilidad empresarial, mediante prácticas democráticas y transparentes, y de valores como la igualdad, la equidad y la solidaridad.

De nuestros avances durante el 2014, destacamos el importante crecimiento en la vinculación de nuevos usuarios, la promoción de los planes azules que responden a las necesidades del mercado con primas competitivas; el mejoramiento de nuestra eficiencia operacional. La continuidad en las actividades que nos permiten la fidelización de los prestadores médicos; fortalecimiento de los programas de gestión humana, reingeniería del proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), que contribuyen a la disminución en los tiempos de respuesta a los usuarios, así como la continuidad del direccionamiento estratégico que ha contribuido a mejorar muchos de los procesos internos de la compañía. Estos cambios iniciaron en el año 2013 y han traído consigo el asentamiento y reconocimiento de la marca MedPlus en el

MedPlus

MEDICINA PREPAGADA

sector salud y de aseguramiento. Finalmente, todos estos avances se demuestran en una buena salud financiera de la empresa.

Gracias a la implementación del direccionamiento estratégico, hemos entendido la importancia de comprometerse activamente con la sostenibilidad y con la construcción de país; nos dimos cuenta de que, con pequeñas acciones cotidianas, construimos desarrollo y somos capaces de contribuir al futuro de nuestro planeta.

Con este informe queremos, además, comprometernos con nuevas metas y desafíos, y enfocar nuestras acciones en conseguir resultados sostenibles en el tiempo y que beneficien a cada uno de nuestros actores de interés y a comunidades que, por distintas razones, no tienen acceso a servicios de salud incluyentes y de calidad.

Con aprecio.

Andrés Felipe Rocha
Presidente Ejecutivo



Efectos, Riesgos y Oportunidades



Entorno ECONÓMICO

MedPlus MP se encuentra en un sector económico en el cual el comportamiento de las ventas al por menor, del crédito de consumo y de la confianza en el mercado apuntó a una aceleración del consumo de los hogares para el año 2014.

La inflación del año 2014 se situó en 3,66 por ciento. La desviación, respecto al punto central, se explicó fundamentalmente por la reversión de caídas transitorias en precios de alimentos y regulados, y por aumentos temporales en otros como diversión, cultura y es-

parcimiento. Dado que la caída de los precios del petróleo y de otras materias primas debe inducir recortes en los costos de producción y transporte, se espera que la inflación vaya convergiendo al 3,0 por ciento durante el segundo semestre de 2015 (BANREP).

La inflación en salud se ubicó en 3.46 por ciento; los subgrupos con mayores incrementos en los precios correspondieron a gastos de aseguramiento privado y otros gastos (4,75%), servicios de salud (3,91%) y bienes y artículos (2,79%).





Durante el 2014, se reportó un repunte de la economía colombiana que, en el ámbito de la seguridad social, se percibe en los indicadores de seguridad social. En efecto, durante los últimos años, se presentó un crecimiento significativo en los afiliados a salud, logrando en el trimestre agosto-octubre de 2014 una cobertura superior al 91 por ciento, mientras que en el 2007 este porcentaje era de 86 por ciento (ANDI 2014).

Una explicación para este fenómeno puede ser que los servicios de salud, en muchos casos, son vitales y de primera necesidad (carácter inelástico de la demanda de productos de salud), lo cual facilita las condiciones para que los proveedores de servicios o medicamentos incrementen los precios.¹

Adicionalmente, en este mismo escenario del sector salud, se rescata el continuo aumento de la UPC², de manera que los servicios en salud, para los regímenes contributivo y subsidiado, se mantienen al alza con incrementos del 4,4 por ciento y del 6,06 por ciento en los dos últimos años.

El detalle de estas mediciones se resume en la siguiente tabla:

INDICADORES ECONÓMICOS

Indicador	2014	2013
PIB	4.80%	4.30%
IPC general	3.66%	1.94%
IPC salud	3.46%	4.44%
UPC-C Promedio anual	593.978.4	564.944.8
UPC-S Promedio anual	531.338.8	508.945.2

Cabe resaltar que el indicador IPC salud tiene un comportamiento no correlacionado con el IPC general, debido posiblemente a una mayor afectación por la incertidumbre de las dinámicas de la salud y el riesgo asociado a ella. Es así como las entidades prestadoras y aseguradoras en servicios de salud gestionan su estructura de costos, con base en estas dinámicas.

Adicional a estas condiciones generales de la economía nacional, se destaca que la población asegurada en 2014 corresponde a un 5 por ciento del mercado potencial; el 8 por ciento de estos pertenecen a MedPlus, que implica para la compañía el reto y la posibilidad de crecimiento. El sector salud recibe en el 2015 la reforma estatutaria a la salud que implicará un importante cambio en el entorno que nos rodea.

1 Tomado de <http://www.asivamosensalud.org/indicadores/financiamiento/grafica.ver/48>

2 Unidad de pago por captación.



Entorno SOCIAL

Cada día tenemos, en nuestras manos, la gran responsabilidad de atender con un servicio humano y de calidad a nuestros 81 mil afiliados, y es de allí que surge nuestro compromiso por consolidarnos como una empresa respetuosa de todas las relaciones con nuestros grupos de interés, especialmente nuestros clientes, prestadores, proveedores, colaboradores, inversionistas y la comunidad que nos rodea.

En MedPlus hemos dirigido nuestros esfuerzos hacia el cumplimiento de los Objetivos del Milenio y, por supuesto, hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde nuestra experiencia, estamos trabajando, tanto para nuestros clientes como para comunidades que no tienen acceso a servicios de salud con calidad, en la reducción de las tasas de mortalidad materna y de niños menores de 5 años. Así nos mantenemos firmes con nuestros principios y valores, enfocando nuestra experiencia a servir a comunidades menos favorecidas.

Le apostamos, desde nuestro Centro de Investigación, a desarrollar protocolos en investigación de medicamentos, de la mano de importantes laboratorios a nivel mundial. Consideramos la salud como la base para lograr un desarrollo sostenible; por ello, hemos creado programas de promoción y prevención, dirigidos a nuestros clientes y colaboradores, los cuales se enfocan en la importancia del autocuidado y los hábitos de vida saludable.





Entorno MEDIO AMBIENTE



Nuestra política de sostenibilidad se sustenta, en gran parte, en nuestro compromiso con el medio ambiente. Este compromiso lo desarrollamos mediante nuestro programa de reciclaje y reducción de consumos de agua, papel y energía, con el cual se busca concienciar a nuestros colaboradores sobre la importancia de cuidar nuestro planeta.



Nuestra SOSTENIBILIDAD

Con base en lo anterior, gestionamos nuestra sostenibilidad empresarial generando crecimiento económico así:

- Nuestra junta directiva tiene compromisos, políticas explícitas y mecanismos formales para asegurar la integridad de los informes financieros, y promueve el derecho al voto justo y equitativo a los socios, priorizando la transparencia en todas sus actuaciones.
- Colaboradores contratados bajo altos estándares de selección y con alto arraigo a la cultura MedPlus.
- Colaboradores felices.
- Medición de nuestros impactos ambientales y compensación de los mismos.
- Trabajo con comunidades vulnerables y con poco o nulo acceso a sistemas de salud con calidad.



CAPÍTULO 2



¿QUIÉNES SOMOS?



Generalidades de la empresa

Junta DIRECTIVA

PRINCIPALES

Primer renglón:
ENRIQUE VARGAS LLERAS

Segundo renglón:
JAIME EDUARDO BARRERO FANDIÑO

Tercer renglón:
HERNANDO ALBERTO CIFUENTES LOBELO

Cuarto renglón:
BERNARDO HENAO RIVEROS

Quinto renglón:
ANDRÉS FELIPE ROCHA LAVERDE

SUPLENTES

Primer renglón:
RICARDO BARRERO MEDINA

Segundo renglón:
RODRIGO ALBERTO
BORDA CARRANZA

Tercer renglón:
JOSE LEOPOLDO LINK BELCHENER



COMITÉ DE PRESIDENCIA

Presidente Corporativo
Jaime Eduardo Barrero F.

Vicepresidente de Salud
Dra. Helena Patricia Aguirre H. M.D.

Presidente Ejecutivo
Andrés Felipe Rocha L.

Vicepresidente Comercial
Hernando Botero.

Secretario General
José Darío Trigos H.

Vicepresidente Ejecutiva
María Obanda Mejía A.

Vicepresidente de Desarrollo Organizacional
Ricardo Barrero M.

Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

De ésta dependen las áreas de arquitectura organizacional, planeación estratégica, responsabilidad social empresarial y la Dirección de Tecnología. Es en esta vicepresidencia donde también se toman las decisiones relacionadas con temas ambientales y sociales.

Vicepresidencia Ejecutiva

De ésta dependen las direcciones técnica de operaciones, contabilidad, tesorería y planeación financiera, y la coordinación de control interno. También se encarga de la decisiones tributarias, financieras y presupuestales de la compañía.

Vicepresidencia Comercial

De ésta dependen las direcciones de ventas, integración con el cliente y mercadeo, en las cuales recae, entre otras, la responsabilidad de diseñar e implementar estrategias que permitan a la compañía alcanzar las metas propuestas de la fuerza comercial de ventas, impartiendo directrices, normativas y políticas comerciales a los directores comerciales, a nivel nacional.

Vicepresidencia de Salud

De esta vicepresidencia dependen la Dirección Médica Nacional, las direcciones de prestación de servicios y de afiliaciones, y las coordinaciones de auditoría y contratación médica, cuentas médicas, autorizaciones y gestión de riesgo.

Órganos de DECISIÓN

Secretaría General

Tiene a su cargo el grupo de abogados para atender la Coordinación de contratos y asuntos corporativos y el proceso de PQR, además de la Dirección de gestión documental, control de administración, que se encarga de garantizar el correcto flujo y custodia de la información generada por la organización o el grupo empresarial para todos los casos.



MedPlus
MEDICINA PREPAGADA

¿Qué es MedPlus MP?

MedPlus Medicina Prepagada es una compañía especializada en la comercialización de planes voluntarios y prestación de servicios de salud, a nivel nacional. Se esfuerza por garantizar el mejor servicio a los usuarios, apalancándose en sus logros: centros médicos especializados en medicina prepagada, contact center, atención médica domiciliaria, amplia red con los mejores prestadores de salud a nivel nacional, centro de investigaciones, entre muchos más.

Naturaleza Jurídica

MedPlus Medicina Prepagada, Sociedad Anónima.



Objeto Social

La realización de todas las actividades correspondientes a la implantación y manejo de sistemas y planes, bajo la forma de prepago, para que personas naturales o jurídicas, dedicadas profesionalmente a ello, lleven a cabo la prestación de asistencia médica y odontológica en todas las áreas de la salud humana, incluyendo los servicios de: promoción de la salud y prevención de la enfermedad, consulta externa general y especializada, medicina diagnóstica y terapéutica, hospitalización, urgencias, cirugía, exámenes diagnósticos y odontología, servicios de ambulancia prepagada, en beneficio de las personas nacionales o extranjeras que adquieran el servicio ofrecido por la sociedad. La sociedad también podrá efectuar la prestación directa de los servicios antes mencionados, en el país o en el exterior.



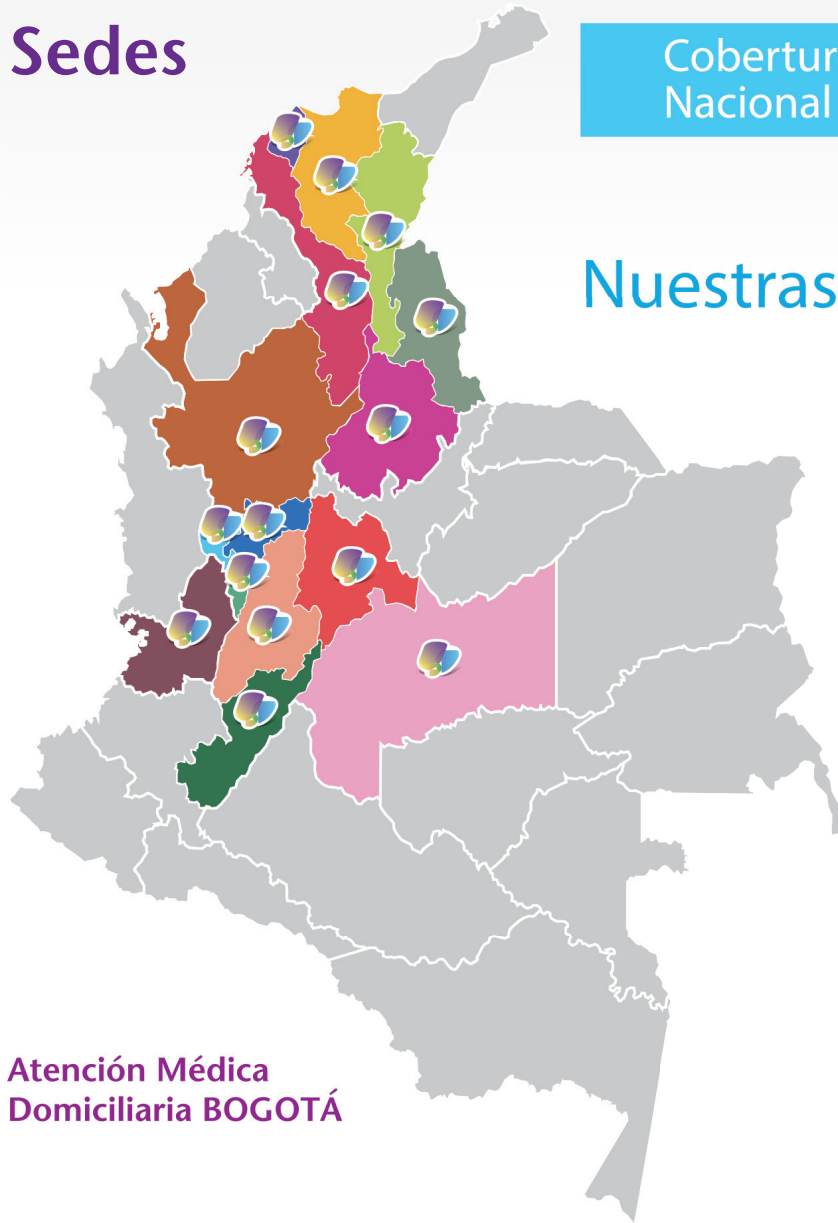
Historia

- »»» El origen de MedPlus MP se remite a la bonanza cafetera de finales de los años 80's, cuando la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia (FNC), buscando fidelizar y contribuir al bienestar de los cafeteros asociados, decide proporcionarles el servicio de la prestación de servicios de salud.
- »»» De esta forma, se consolidan los esfuerzos de la FNC, la aseguradora Agrícola de Seguros y otros accionistas minoritarios para construir una compañía denominada "Cafesalud Medicina Prepagada S.A.". El 19 de septiembre del 1991 abre sus puertas para ofrecer servicios de salud a sus afiliados.
- »»» La importancia de los cafeteros se ve reflejada en la apertura de sucursales en ciudades como Medellín, Manizales, Armenia y Pereira.
- »»» Posteriormente, en 1993, el Gobierno Nacional determina modificar el Sistema Nacional de Salud, mediante la Ley 100, por el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Cafesalud Medicina Prepagada, aprovechando su conocimiento y experticia en aseguramiento privado, decide ampliar su portafolio de servicios para el beneficio de cultivadores, obreros y trabajadores de las haciendas y fincas cafeteras del país. Esto lo logra conformando unidades de negocio para ofrecer Planes Obligatorios de Salud para el régimen contributivo y subsidiado.
- »»» El 1 de diciembre del 1994 se registra ante la Cámara de Comercio de Bogotá Cafesalud EPS y Cafesalud ARS.
- »»» Durante los siguientes diez años Cafesalud vela por ofrecer servicios de salud a más colombianos, proyectándose como una de las empresas líder en el sector, destacándose por la excelencia y la calidad en sus servicios.
- »»» En el año 2002, la Federación Nacional de Cafeteros decide, bajo nuevos lineamientos estratégicos, concentrar y fortalecer sus esfuerzos en la naturaleza de sus funciones: la exportación de café. Así inicia con la venta de sus activos, no relacionados con el café; entre ellos: Agrícola de Seguros, Aces (ahora Avianca), Bancafé, Flota Mercante Grancolombiana, Concasa y Cafesalud.
- »»» En el 2003, el Grupo Saludcoop adquiere Cafesalud EPS, y un grupo de empresarios privados adquiere Cafesalud Medicina Prepagada.
- »»» Desde entonces, Cafesalud Medicina Prepagada ha crecido constantemente y se ha posicionado como una de las empresas líderes del sector.
- »»» En el 2011, después de un minucioso ejercicio de Planeación Estratégica, Cafesalud Medicina Prepagada cambia su nombre y razón social a MedPlus Medicina Prepagada, buscando proyectar una imagen renovada, moderna y mejorada. Junto con este cambio, también se redefinieron algunos de los objetivos estratégicos de MedPlus, con el fin de garantizar la construcción de una empresa más sólida y sostenible que se traduzca en seguridad y crecimiento para todos sus actores de interés.

Sedes

Cobertura
Nacional

Nuestras Oficinas



- Atlántico
- Bolívar
- Magdalena
- Cesar
- Norte de Santander
- Santander
- Antioquia
- Caldas
- Risaralda
- Quindío
- Bogotá D.C..
- Tolima
- Meta
- Huila
- Valle del Cauca

Atención Médica
Domiciliaria **BOGOTÁ**

Nuestros Centros Médicos

Centro Médico Especializado Santa Barbara: Av. 19 No. 125-30 Local 01
PBX: 523 4446 / 61 / 81

Centro Médico Integral Chicó: Carrera 14 No. 94-49 • PBX: 592 4501

Centro Médico Integral Palermo: Calle 45 C No. 22-59 • PBX: 323 3750

Centro Médico Especializado Navarra: Transversal 23 No. 94-25 • PBX: 742 7888

Centro Médico Integral Medellín: Calle 19 No. 42-152 • PBX (4) 604 1445



Plataforma Estratégica

Misión

“MedPlus Medicina Prepagada es una empresa que ofrece aseguramiento y servicios de salud de forma oportuna, confiable, cálida e innovadora, generando valor a nuestros usuarios, colaboradores, prestadores, proveedores y accionistas.”

Visión

“En el 2017 MedPlus Medicina Prepagada será reconocida en el sector salud, en Colombia, por su atención y servicio, crecimiento sostenible e innovación.”

Valores

Innovación: “Ser observadores de la realidad de nuestros usuarios y del entorno. Idear constantemente posibles soluciones a las situaciones que se presentan; visualizarlas, probarlas y ser creativos para facilitar las necesidades de nuestros usuarios, de forma que sean viables, deseables y factibles”.

Honestidad: “Transparencia en nuestro actos”.

Responsabilidad: “Responder por nuestros actos y sus consecuencias, y aprender sobre ellos”.

Trabajo en equipo: “Juntos alcanzaremos más allá de nuestras metas”.

Excelencia: “Cada día seremos mejores en lo que hacemos”.

Calidez: “Hacemos las cosas para que nuestros usuarios se sientan como en casa”.

Respeto: “Aceptar y comprender las diferencias de los demás”.

Actitud de servicio: “Reconocer las necesidades de los demás, aceptarlas como importantes, válidas y como las propias para darles solución”.

Estrategias Competitivas

Crecimiento, gracias a la innovación: desarrollar nuevos mercados y negocios, basados en la innovación, identificando oportunidades en el mercado, precisando sus necesidades y soluci-
nándolas, a través de productos, servicios, procesos o gestión organizacional.

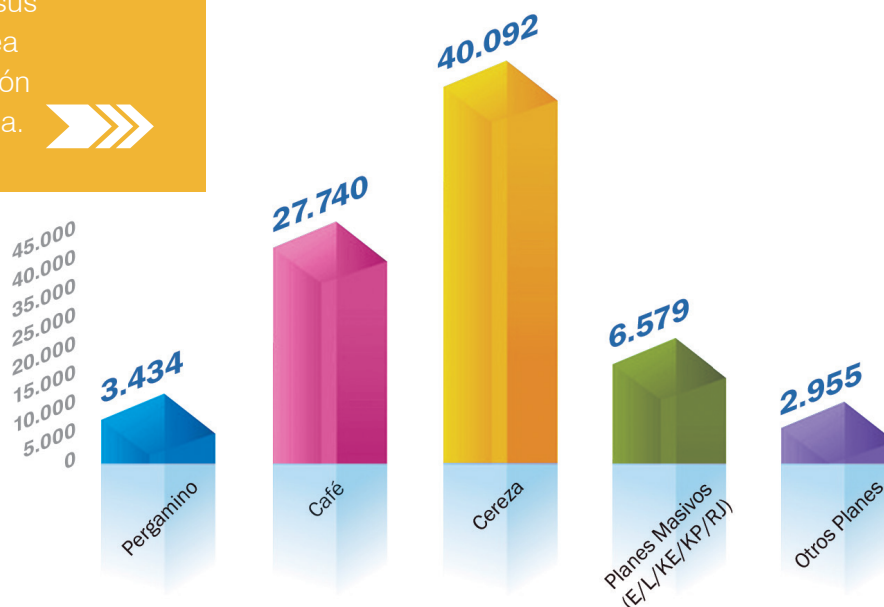
Organización centrada en el usuario: desarrollar diferencia en servicio al usuario, que sea difícil de imitar por la competencia y donde se fidelice realmente a los usuarios, conociéndolo para establecer una relación leal.

Excelencia en la gestión: desarrollar un nuevo modelo de gestión, basado en la adopción de mejores prácticas de gestión, que guíe nuestra empresa hacia mayores niveles de excelencia.

Nuestro negocio

MedPlus ofrece cuatro grupos de planes a sus usuarios para atender sus necesidades, según sea requerido. La distribución se muestra en la Gráfica. >>>

USUARIOS POR PLAN

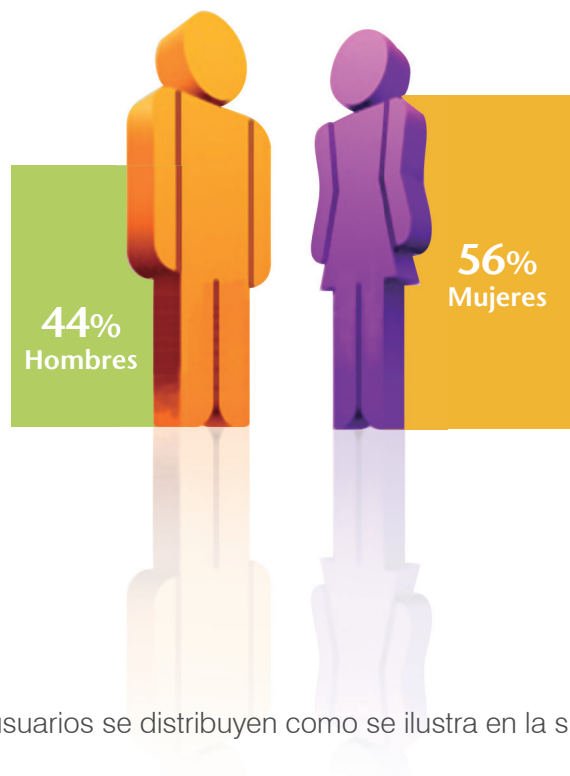


Este resultado es producto de un crecimiento en ventas de aproximadamente del 6 por ciento.

En Relación con Nuestros Usuarios

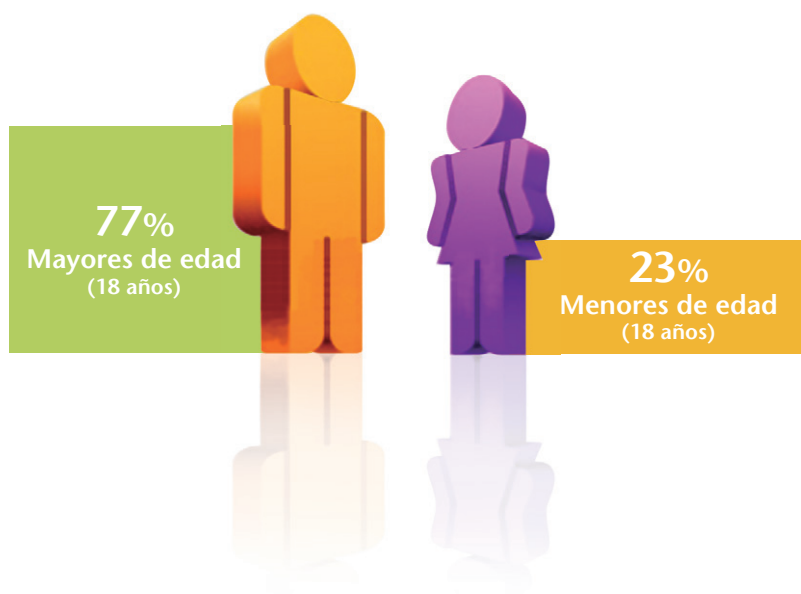
Al finalizar el 2014, 80.800 usuarios activos hicieron parte de MedPlus MP, de los cuales el 56 por ciento son mujeres, como se ilustra en la siguiente Gráfica.

USUARIOS POR SEXO (DISTRIBUCIÓN USUARIOS)



Por edades, nuestros usuarios se distribuyen como se ilustra en la siguiente Gráfica.

USUARIOS POR EDAD (DISTRIBUCIÓN USUARIOS EDAD)



En Relación con Nuestros Servicios

Pensando en el bienestar de nuestros usuarios, de manera preventiva, MedPlus ejecutó el programa de gestión de riesgo cardiovascular, basado en el modelo de gestión de la enfermedad¹, cuyo objeto es mejorar la calidad y la eficacia para atender a pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles como hipertensión arterial, diabetes mellitus, dislipidemia y obesidad mórbida.

Monitoreo a los pacientes hospitalizados para vincularlos al programa, logrando la inscripción del 18 por ciento de los ingresos, por hospitalizaciones relacionadas con enfermedad cardiovascular.

Nuestros usuarios cuentan con una amplia red de prestadores (más de 4.000) a nivel nacional y el vínculo con reconocidas clínicas en el país.

567 de nuestros usuarios² cuentan con atención médica domiciliaria las 24 horas del día, servicio que dispone de 3 ambulancias y 7 vehículos para el traslado terrestre básico y medicalizado.

¹ Disease Management Program DMP.
² 67 más que en el año 2013.



Durante el 2014

Nacieron 822 nuevos amigos del Club Super Med

Se realizaron 458.705 consultas médicas generales y especializadas (142.500 más que en 2013)

571.462 procedimientos de laboratorios, ecografías y de medicina nuclear fueron atendidos en el 2014; lo que demuestra un crecimiento de 275.145, en comparación con 2013.

Consolidamos una red externa de 4.229 prestadores médicos; 243 clínicas y hospitales, a nivel nacional, y 4 centros médicos propios.

Compromisos

Para el 2015, se espera identificar los grupos de pacientes de riesgo para seguimiento y evaluación del impacto del tratamiento: pacientes oncológicos, con CPAP¹ y diabéticos.

Estructurar el programa de hospitalización evitable, identificando pacientes crónicos hospitalizados y realizando seguimiento, a nivel ambulatorio y domiciliario, para evitar reingresos.

Adquirir nuevas ambulancias medicalizadas para garantizar mayor cobertura y oportunidad en la prestación de los servicios, y se proyecta la adquisición de una ambulancia básica para el fortalecimiento de la flota de vehículos existentes.

Fortalecer nuestros servicios en municipios aledaños a Bogotá, donde se ha evidenciado necesidad de atención por parte de nuestros afiliados.

¹ Presión positiva continua en la vía aérea. CPAP (Por sus siglas en inglés: *Continuous Positive Airway Pressure*).



En relación con NUESTRA MARCA

Se llevaron a cabo varias acciones, en torno al posicionamiento de la marca, con el fin de generar cercanía y empatía con los usuarios.

En el 2014, MedPlus MP generó piezas publicitarias y de promoción, para su reconocimiento en diferentes medios de comunicación a nivel nacional. Todas nuestras piezas publicitarias están diseñadas de manera que en ninguna se pone en situaciones prejuiciosas, denigrantes, irrespetuosas o de riesgo a niños, adolescentes, representantes de minorías étnicas, mujeres o cualquier individuo.

De otra parte, se logró de manera exitosa el desarrollo de las siguientes actividades:

Participación en actividades deportivas, carreras de calle.

Vinculación a la comunidad amigos del parque de la 93. Realizar eventos dentro del parque (captar/fidelizar mercado) y generar impacto positivo relacionado con Responsabilidad Social, al contribuir con la preservación del parque.



ACCIÓN	CONCEPTO
Marca-Imagen centros médicos propios	Unificar el lenguaje y resaltar la presencia de marca en centros médicos y oficinas; unificación del color e imagen.
Marca-Imagen Atención Médica Domiciliaria (AMD)	Resaltar la presencia de marca en la flota de vehículos.
Canales de Atención-Enlace Médico	Continuidad del proyecto de fidelización de médicos prestadores, que permita fortalecer el modelo de atención y prestación de servicios de salud.

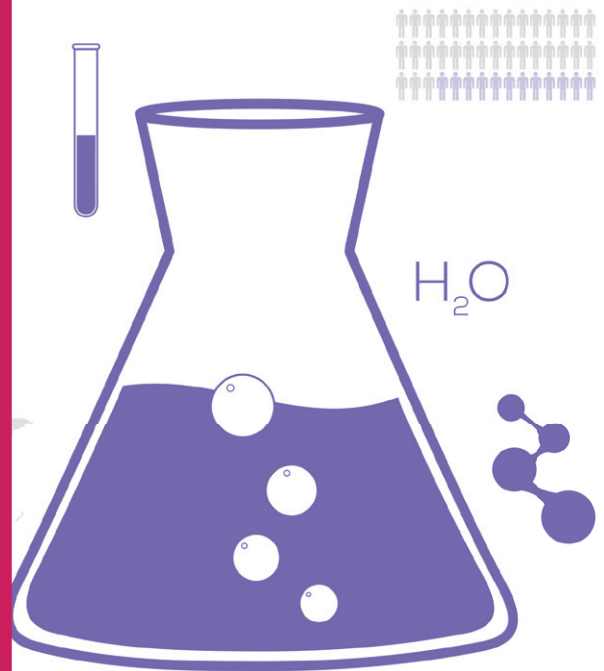
En relación con la INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Nuestro Centro de Investigaciones está a la vanguardia del ejercicio médico en el mundo:

Vínculos con **8 laboratorios, a nivel mundial**, que patrocinan la aplicación de las fases II y III¹ en Colombia. Estos estudios permiten que algunos de nuestros usuarios accedan, de manera temprana, a medicamentos innovadores y perfeccionados; por ejemplo, nuevas moléculas para el **tratamiento de diabetes, EPOC², hipertensión**, entre otras enfermedades, y el desarrollo de nuevas vacunas para microorganismos que ponen en riesgo la salud mundial.

¹ Fase de investigación de medicamentos, en la cual se evalúa con seres humanos los efectos secundarios característicos de la población y que, posiblemente, no han sido identificados por aspectos particulares de las regiones.

² Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica.



En relación con NUESTROS INGRESOS



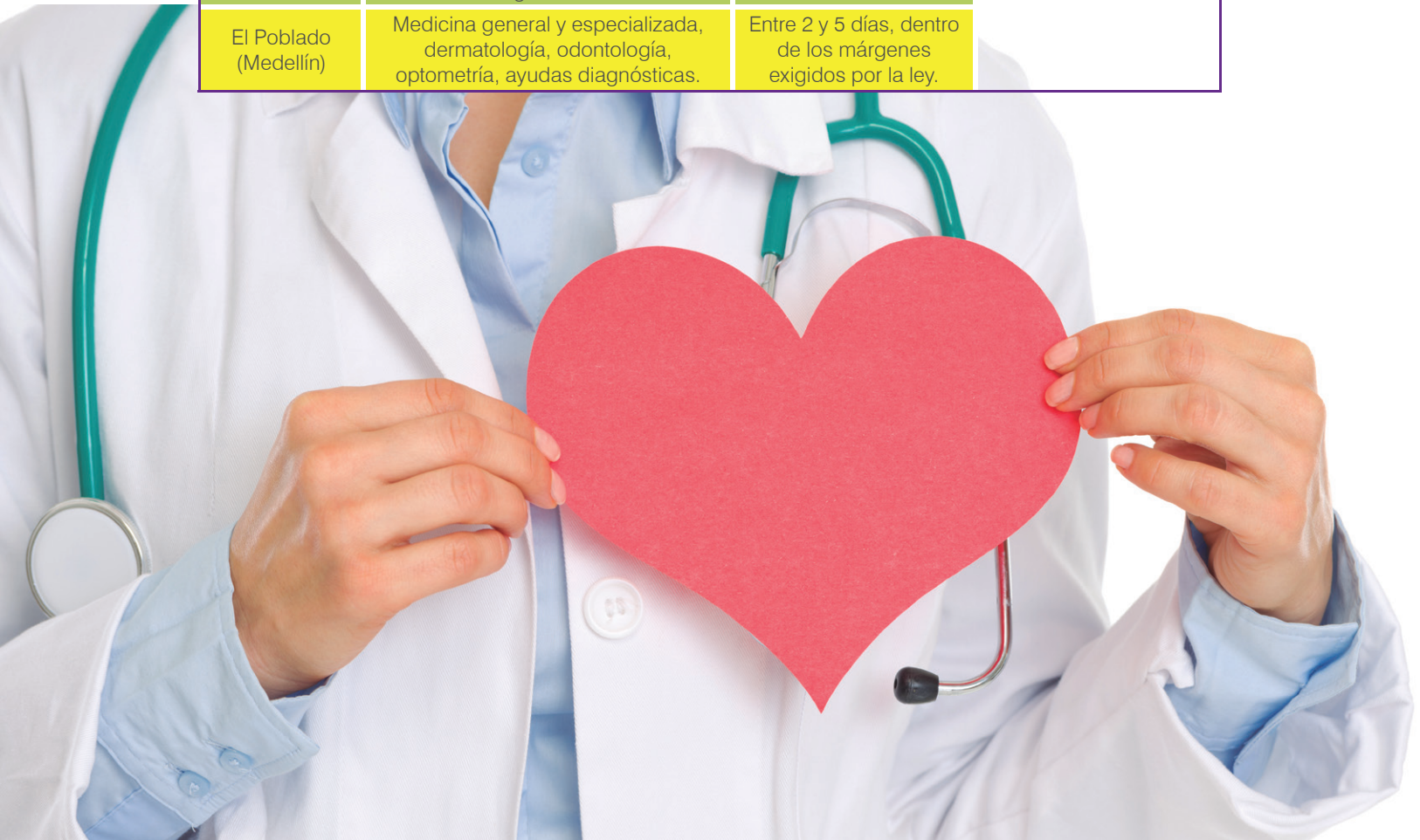
En los ingresos, se logró un aumento del 10 por ciento, con respecto al año anterior; este que se debe al crecimiento y a las estrategias de retención de usuarios.

MedPlus MP cuenta con centros médicos propios, cuyo propósito principal es brindar, con la más alta calidad, la mayoría de los servicios que adquieren nuestros usuarios cuando se vinculan a MedPlus. A continuación se resume la información sobre los centros médicos propios y la gestión desarrollada en el 2014, a través de los indicadores más representativos.

Adicionalmente, se mantuvo la prestación de servicios de odontología y medicina de aviación para los pilotos de la ARL Liberty y a usuarios particulares (estudiantes o pilotos).

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Centro médico	Servicios prestados	Oportunidad rango de promedio mensual	Evaluación de procesos
Chicó (Bogotá)	Laboratorio clínico, consulta externa, apoyo terapéutico, odontología, dermatología, ortopedia.	Entre 2 y 5 días, dentro de los márgenes exigidos por la ley.	Se desarrollaron los ejercicios de autoevaluación a las condiciones de los servicios, en cada uno de los centros, de acuerdo con la nueva resolución 2003 de 2014 y la reglamentación ya existente, identificando importantes oportunidades de mejora, estructurando los planes de acción correspondientes.
Palermo (Bogotá)	Medicina general y especializada, toma de muestras, procedimientos menores, odontología.	Entre 2 y 5 días, dentro de los márgenes exigidos por la ley.	
Centro Odontológico 125	Cirugía oral Endodoncia Odontología general Odontología estética Odontopediatría Ortodoncia Periodoncia Rehabilitación oral Toma e interpretación de Rx odontológicas Consulta prioritaria por odontología general	Entre 2 y 5 días, dentro de los márgenes exigidos por la ley.	
El Poblado (Medellín)	Medicina general y especializada, dermatología, odontología, optometría, ayudas diagnósticas.	Entre 2 y 5 días, dentro de los márgenes exigidos por la ley.	



Nuestro SOPORTE CORPORATIVO

MedPlus Medicina Prepagada es una empresa que ofrece aseguramiento y servicios de salud de forma oportuna, confiable, cálida e innovadora, generando valor a nuestros usuarios, colaboradores, prestadores, proveedores y accionistas.

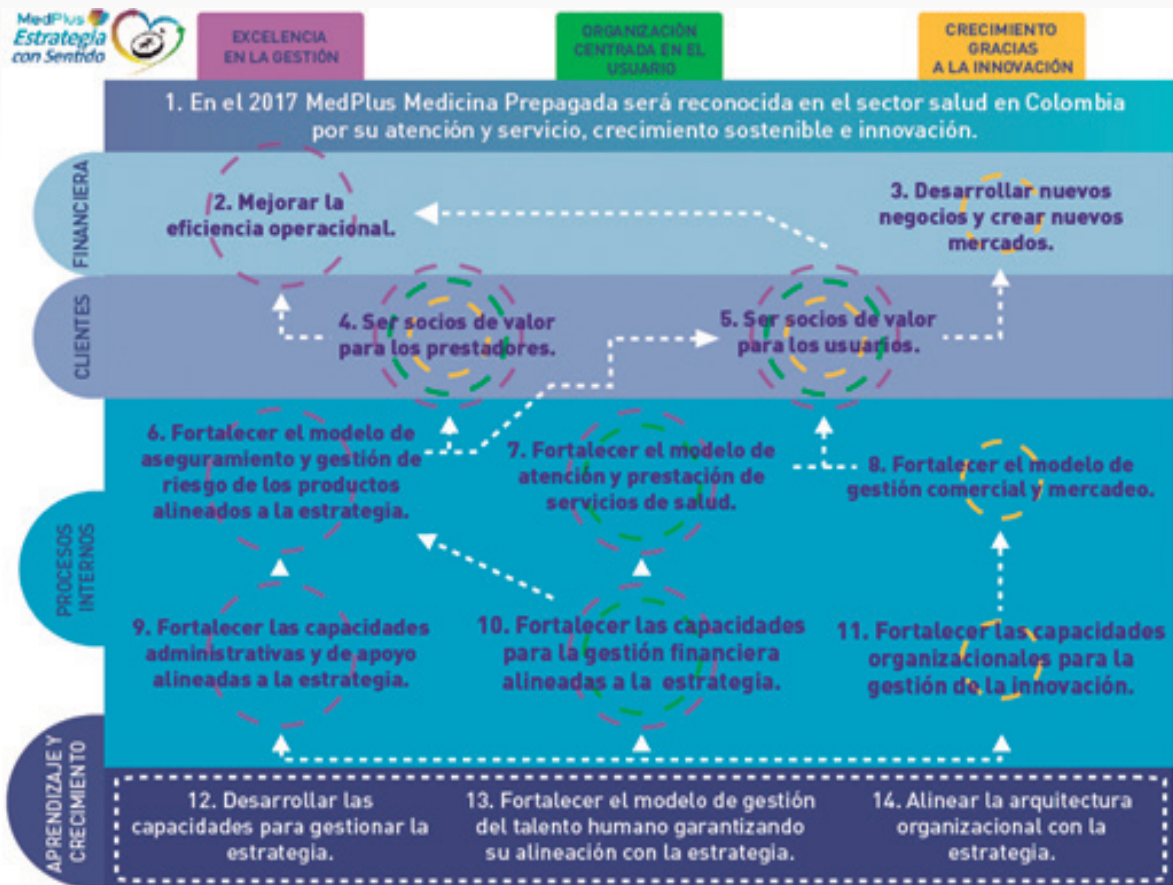
Crecimiento, gracias a la innovación: desarrollar nuevos mercados y negocios, basados en la innovación, identificando oportunidades en el mercado, precisando sus necesidades y solucionándolas, a través de productos, servicios, procesos o gestión organizacional.

Visión: En el 2017, MedPlus MP será reconocida en el sector salud, en Colombia, por su atención y servicio, crecimiento sostenible e innovación.

Organización centrada en el usuario: desarrollar diferencia en servicio al usuario, que sea difícil de imitar por la competencia y donde se fidelice realmente, conociéndolo para establecer una relación leal

Excelencia en la gestión: desarrollar un nuevo modelo de gestión, basado en la adopción de mejores prácticas de gestión, que guíe a nuestra empresa hacia mayores niveles de excelencia.

Mapa Estratégico MedPlus Medicina Prepagada 2014-2017



Nuestro Horizonte

Continuando con la preparación hacia el direccionamiento estratégico, iniciada en 2013. En dicho mapa, se observa cómo todas las actividades de MedPlus Medicina Prepagada se encuentran enmarcadas en el direccionamiento estratégico definido para el periodo 2014 - 2017, el cual muestra la visión de la compañía, estrategias competitivas y objetivos estratégicos.



Se realizaron sesiones para divulgar el direccionamiento estratégico, capacitando a 462 colaboradores.

Se ejecutó la estrategia de *gamificación*¹ “Demuestra tu Conocimiento”, en el cual participaron 287 colaboradores, a nivel nacional; se imprimieron 1.000 álbumes “Con rumbo conocido”, que se distribuyó al 94 por ciento del total de la nómina activa a agosto 2014 (842/892), y del que se recibieron 105 álbumes llenos, de la ciudad de Bogotá, y 37, de las regionales.

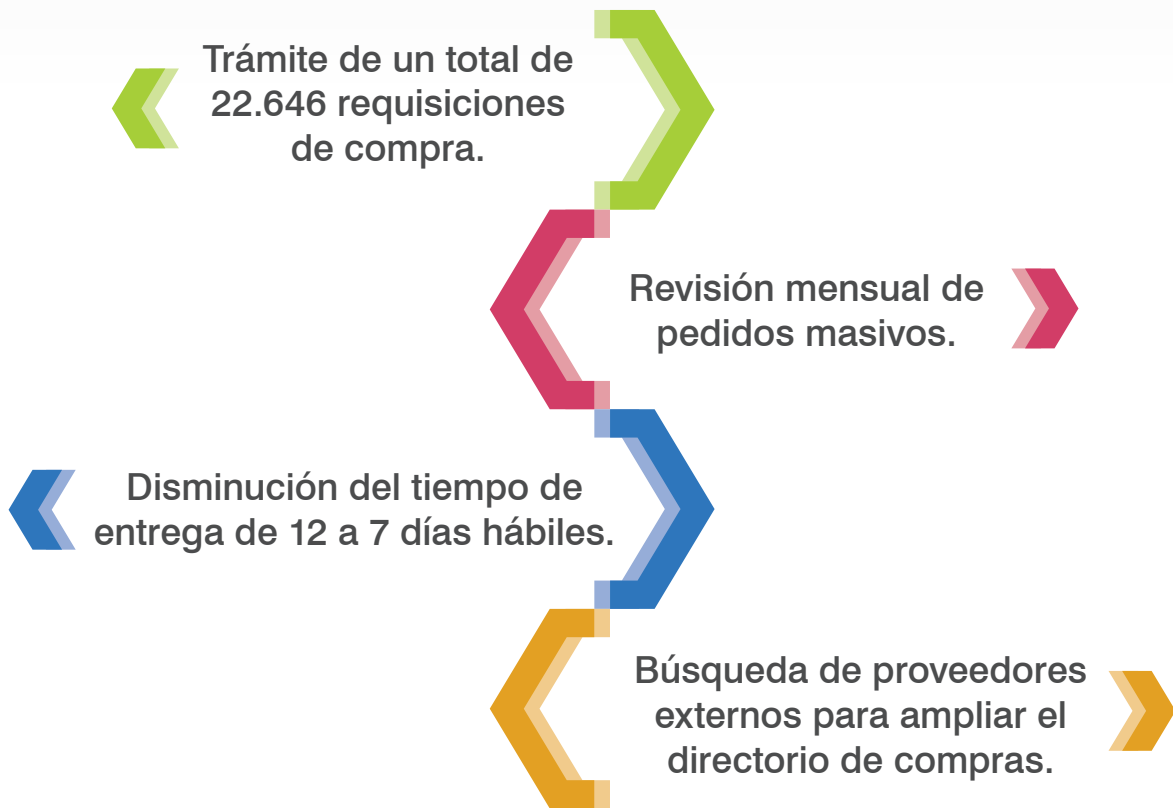
Se dio inicio al proceso de construcción de los Planes Operativos Anuales de MedPlus MP para el año 2015, quedando definidos **51 planes operativos**, uno por cada área funcional de MedPlus Medicina Prepagada.

Se alineó la estrategia con la operación del día a día y la definición del presupuesto de MedPlus MP 2015, brindando a la organización una poderosa herramienta de organización y seguimiento de nuestras actividades del día a día y de **planificación**.

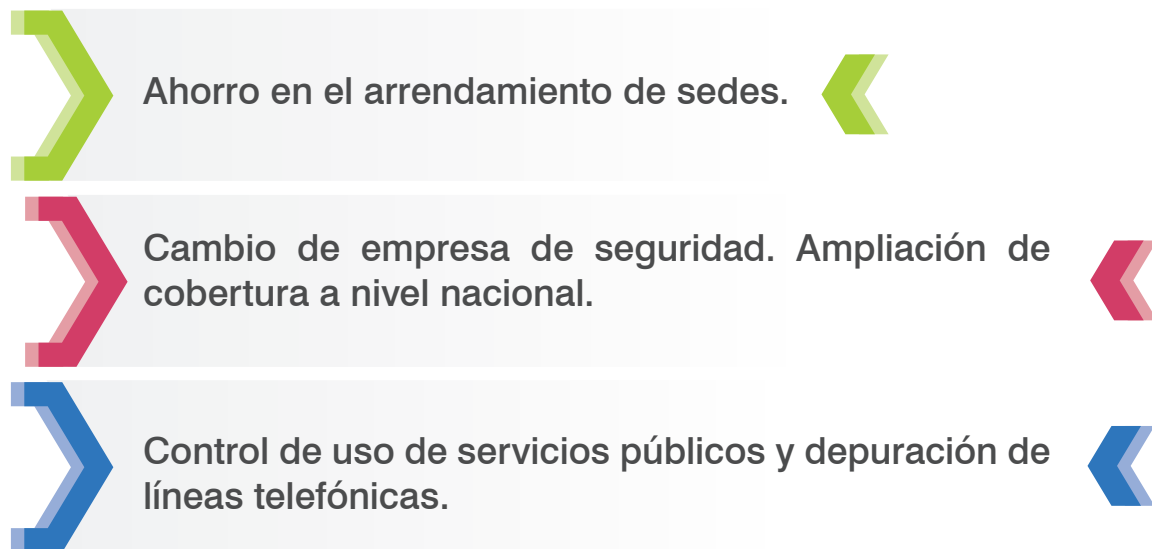


1 Del anglosajón 'Gamification': hacer de una actividad, un juego.

Nuestra EXCELENCIA OPERACIONAL



De otra parte, se logró ahorrar gracias a la toma de las siguientes decisiones:



Nuestros Colaboradores

Al finalizar el año 2014, MedPlus MP cuenta con el apoyo de un gran equipo de profesionales, practicantes y aprendices que, en conjunto, logran generar la articulación adecuada para la satisfacción de los usuarios.

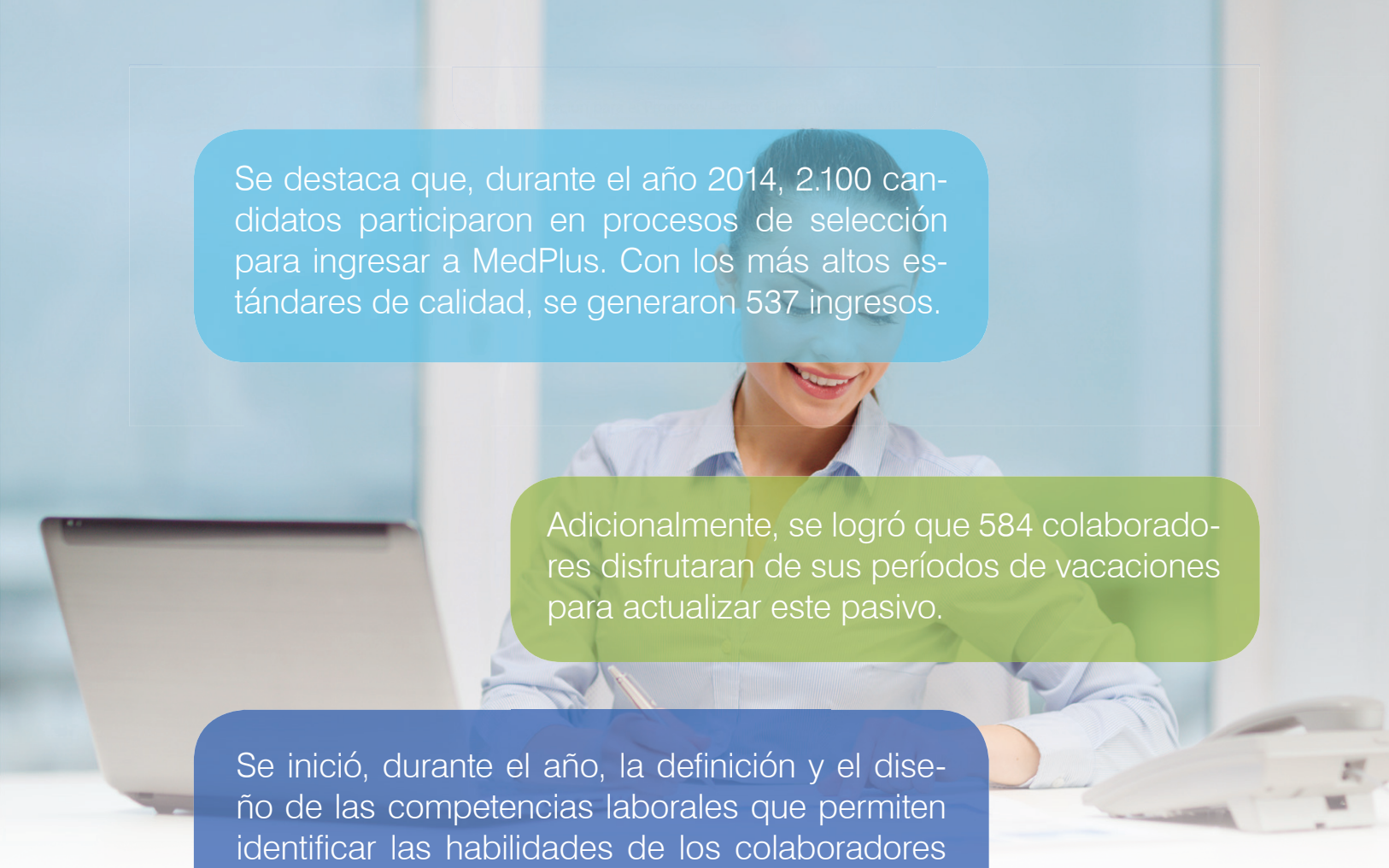
- 375 colaboradores del área médica.
- 320 colaboradores de la fuerza comercial.
- 193 colaboradores de apoyo administrativo.
- 26 aprendices Sena.

En total hay



para un total de 914 colaboradores

Se destaca la implementación de los programas de salud ocupacional, plan básico legal, medicina preventiva, visitas de seguridad industrial, y formación y capacitación. Se generaron oportunamente los reportes de accidentalidad.



Se destaca que, durante el año 2014, 2.100 candidatos participaron en procesos de selección para ingresar a MedPlus. Con los más altos estándares de calidad, se generaron 537 ingresos.

Adicionalmente, se logró que 584 colaboradores disfrutaran de sus períodos de vacaciones para actualizar este pasivo.

Se inició, durante el año, la definición y el diseño de las competencias laborales que permiten identificar las habilidades de los colaboradores con miras a que estas sean potenciadas en mutuo beneficio¹.

¹ Win Win Strategy.

Con miras a garantizar un sano clima laboral, se celebraron los días especiales del año² y, por primera vez, se llevaron a cabo actividades de integración como:

- Campeonato interno de voleibol mixto. 5 equipos.
- Campeonato interno de baloncesto mixto. 4 equipos
- Encuentros de *paintball*. 127 funcionarios.

En busca de generar bienestar para los hijos de nuestros colaboradores, se creó la escuela de fútbol, a la que se vincularon 50 niños.

² Por ejemplo: Día de la mujer, Día de la enfermera, Día del médico, Halloween, Día del asesor, Día del contador, Día del abogado.

Cadena de SUMINISTRO

Administrativa

Create

Búsqueda y contratación de proveedores, compras administrativas.

Proveedor

Entrega de insumos/equipos o productos adquiridos por Create.

MedPlus

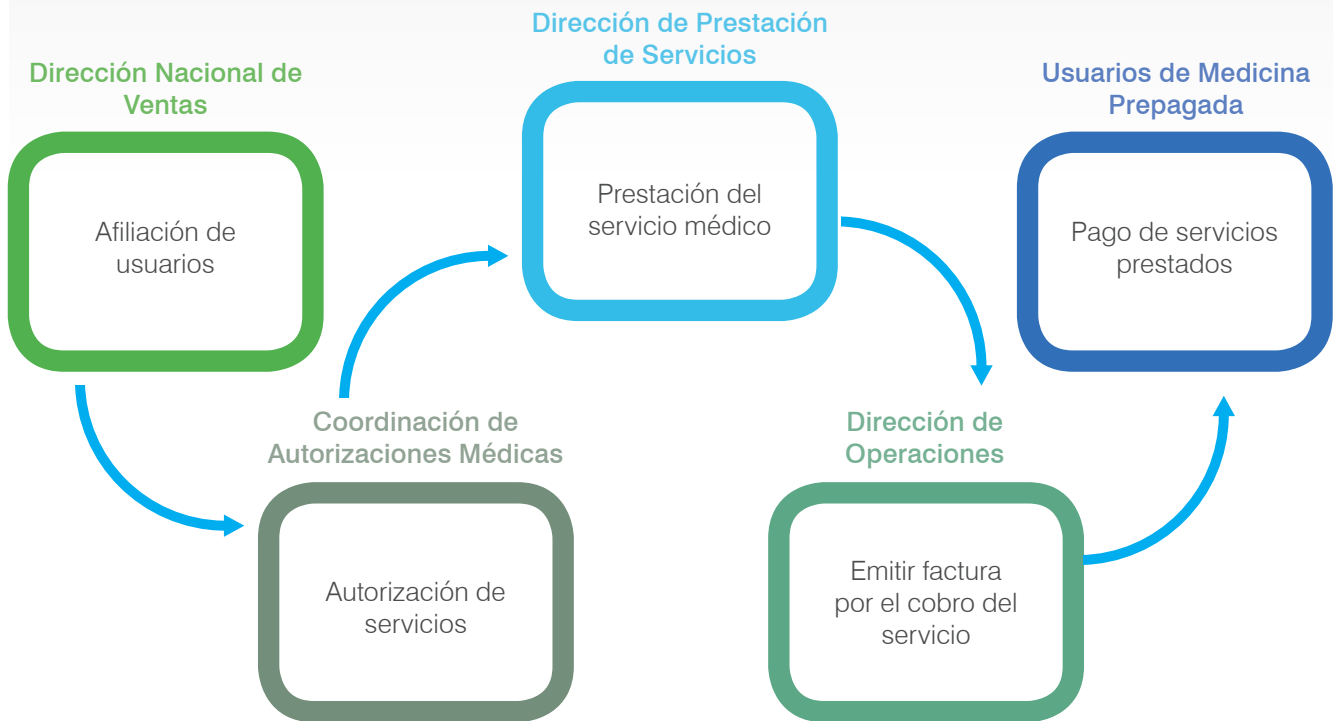
Entrega final, por parte de Create, de insumos/equipos o productos adquiridos. Uso de los mismos para prestación de servicios a usuarios MedPlus.

** Create es un aliado estratégico que funciona como un centro de servicios compartido y que apoya a MedPlus MP con actividades de gestión humana y administrativas.

Aseguramiento



Suministro Comercial

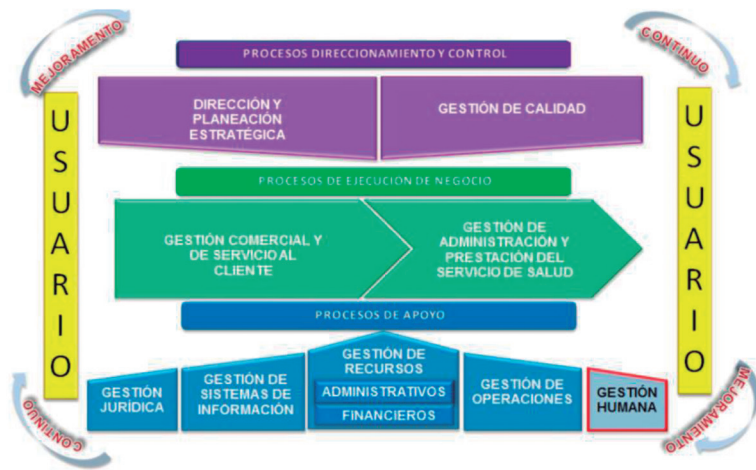


Nuestros Procesos

Caracterización de los procesos de la compañía para lograr eficiencia operacional y optimización de los recursos, articulados en el mapa de macro-procesos.

Es así como se mejora y apoya el perfeccionamiento de los procesos, de acuerdo con el eje directamente relacionado.

MAPA DE MACRO-PROCESOS



Logros del Área Médica

Afiliaciones

- Ajustes para incluir nuevos datos en las afiliaciones (envío de mensajes de texto, correos, rango salarial, hora de recibo de documentos y nuevos tipos de examen de ingreso).
- Establecer la metodología para llevar a cabo la trazabilidad de las afiliaciones.
- Disminución de la carga laboral de los colaboradores pertenecientes al proceso.
- Generación de reportes automáticos y notificaciones de devoluciones, a través del correo electrónico.
- Generación de parámetros de los nuevos productos AMD: Atención Médica Domiciliaria.



Cuentas Médicas

- Implementación del aplicativo para registro de auditoría médica de concurrencia en regionales.
- Establecimiento de metodologías y estrategias para la mejora en los tiempos de la radicación de cuentas médicas, gracias a la compra de nuevos sellos e implementación de una impresora de *stickers*.
- Definición de tiempos, a nivel nacional, para la entrega de facturas y glosas.
- Establecimiento de tiempos determinados para la respuesta de glosas internas.
- Revisión de la información publicada sobre modelos de atención, coberturas, diversificación de planes, entre otras, para mejorar la búsqueda y disminuir errores en el proceso de auditoría de cuentas médicas.
- Disminución de costos por solicitud de facturas físicas.

Novedades

- Seguimiento y control para mantener la reducción de tiempos de respuesta al usuario, de 20 a 11 días hábiles.
- Capacitaciones de tarifas para ejecutivos posventa.
- Realización de un documento matriz que incluye toda la información de cada una de las novedades que puede solicitar un usuario o que puede presentarse por procesos internos de la compañía.
- Control de la trazabilidad de la novedad desde las regionales.
- Tiempos de respuesta entre áreas para hacer más ágil el proceso.
- Desarrollo de requerimiento para análisis médico.
- Proceso de renovación de colectivos: disminución de documentos solicitados y de tiempos de ejecución.
- Mejora en el proceso del trámite y aplicación de cancelaciones y exclusiones.



Autorizaciones

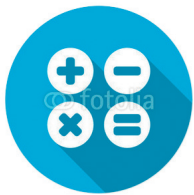
- Gestión, de manera automática, del 20 por ciento (72.000) del total de autorizaciones generadas en el Contact Center.
- Redefinición de la dependencia de Orientación Médica Telefónica (OMT), para generar controles en los procesos que afecta.
- Desarrollo del requerimiento de direccionamiento para controlar la ejecución de las autorizaciones.
- Desarrollo del requerimiento de autorizaciones valorizadas para control de costo médico.
- Desarrollo del requerimiento de control de bonos y topes para colectivos.
- Análisis de la pantalla ideal para autorizadoras.

Logros del Área Administrativa



Tesorería

- Diseño de la propuesta del área de facturación y cartera.
- Implementación y monitoreo de indicadores días de pago para prestadores y proveedores.
- Renegociación de comisiones bancarias.



Contabilidad

- Reportes para leer la trazabilidad de las interfaces contables.
- Cambio de políticas en comisiones y ajustes, en aplicativo.
- Disminución de tiempos en la generación de estados financieros.



Gestión Documental

- Acompañamiento en la formulación del Plan de gestión del proyecto estratégico development-plus ECM (Enterprise Content Management), gestión de digitalización y correspondencia.

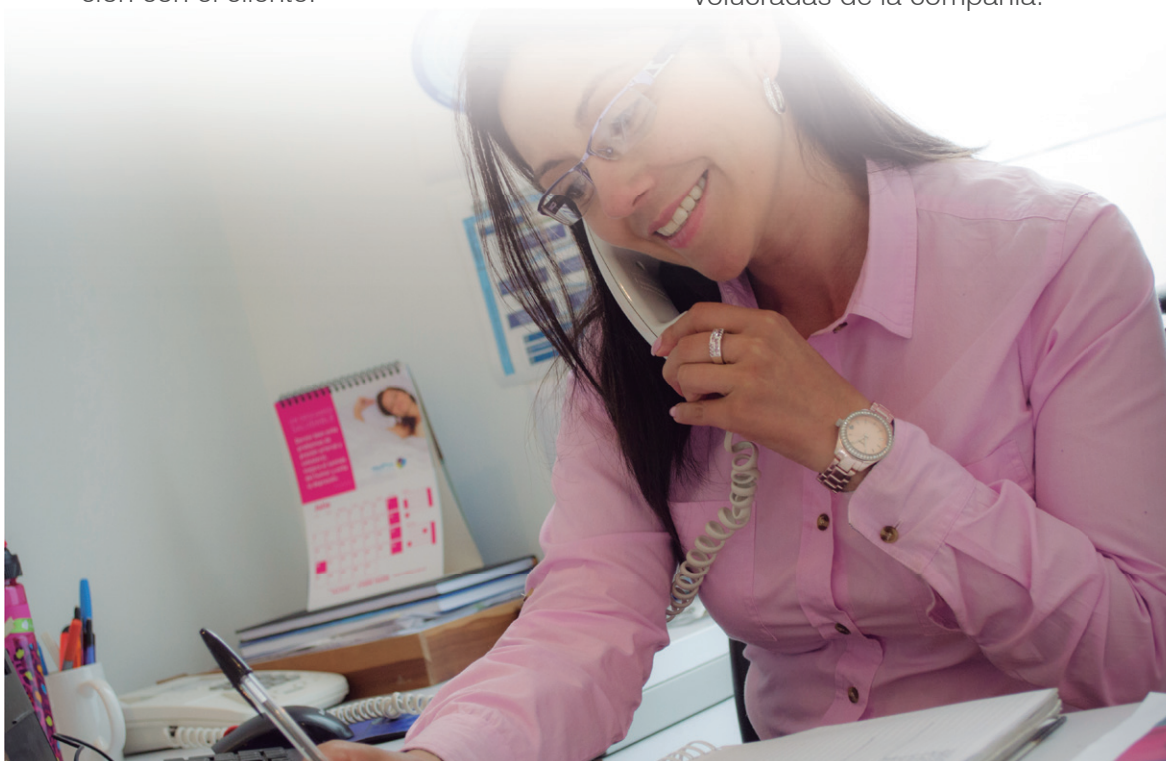


Calidad

- Se recibió auditoría externa de seguimiento a la certificación del laboratorio clínico (ICONTEC).
- Capacitación básica en normas ISO 9000, 9001, 9004, 19000 para auditores internos de calidad.
- Diseño de indicadores del BSC.

Nuestro sistema de atención: peticiones, quejas y reclamos

- Se diseñó y centralizó el proceso de PQRS en la Secretaría General, a través de la implementación de la coordinación de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y apoyo jurídico, con el que se superó el represamiento de solicitudes.
- Se ajustó el proceso de respuesta, logrando eliminar la acumulación de respuestas sin atender, y se inició el acompañamiento y seguimiento del comité de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), así como la participación y orientación del rediseño e implementación de indicadores de gestión.
- De igual forma, se concluyó la última fase de mejoras al Software de PQR - estructural y reportes, efectuándose el desarrollo de 30 reportes que facilitan el seguimiento en el área de integración con el cliente.
- Se crearon comités para la atención de estos procesos: primario y de seguimiento, de manera que se contenga el volumen de solicitudes de manera adecuada.
- Estas acciones se ven reflejadas en una importante disminución, en comparación con el 2013, año en el cual se había dado un aumento bastante significativo, pues se redujo de 8.212 a 7.738, las peticiones en el año, y se garantizó el 81 por ciento de oportunidad en la atención; indicador para cuya mejora se continuará con el acompañamiento y seguimiento en la implementación del nuevo árbol de requerimientos para la administración de las PQR, de cara a la optimización del proceso y la identificación de sus causas estructurales, con el fin de adoptar políticas tendientes a su reducción, en conjunto con otras dependencias involucradas de la compañía.



Nuestras Relaciones Legales

Como resultado de la reestructuración del proceso contractual, que implicó su consolidación y unificación en torno a la Coordinación de Contratos y Asuntos Corporativos, se mejoró sensiblemente tanto el seguimiento a dicha gestión, como la oportunidad en la atención de las solicitudes internas. Esto se evidencia con que, de un total de 394 solicitudes de elaboración y revisión de documentos contractuales, 343 (87%) fueron atendidas en oportunidad, mientras que del 13 por ciento restante, alrededor del 96 por ciento fue resuelto, a más tardar, el día siguiente de la fecha inicialmente señalada. En todo caso, se adoptaron las medidas para que, en el 100 por ciento de los casos, la respuesta se diera dentro del término señalado.

Las solicitudes atendidas en términos de revisión, elaboración de contratos y conceptos corresponden, en su gran mayoría, a los requerimientos de la Vicepresidencia de Comercial (41% del total de estos) y, en general, a la elaboración y revisión de contratos y ofertas relacionadas con la prestación de servicios de medicina prepagada,

seguido de la gestión de conceptos, consultas y trámites para la operación de la compañía.

En el mes de noviembre se realizó una capacitación sobre el proceso de contratación del Grupo Empresarial, en la que se divulgó y se promovió, entre los asistentes, las políticas de contratación y documentación mínima para adelantar dicho proceso. Se resaltó la importancia e incidencia de que cada área sea responsable de su contratación, de la supervisión del cumplimiento de sus proveedores, y de realizar las verificaciones y hacer el seguimiento necesario, con el fin de garantizar que el objeto contractual se ejecute en términos de cumplimiento, calidad y oportunidad.

Con este fin, se implementaron mejoras a los clausulados de los contratos, a todos los niveles, para minimizar el riesgo de la operación; y se incluyó, entre otras cláusulas, la de interventoría con el fin de promover y garantizar la posibilidad de supervisar y controlar la calidad y oportunidad en la prestación de servicios a la compañía.

Nuestros indicadores

En el año 2014, y como resultado de la gestión empresarial, se alcanzaron los siguientes indicadores:

INDICADORES FINANCIEROS

Tipo de indicador	Indicador	Fórmula	Valor
Liquidez	Razón Corriente	$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	1,21
	Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	13.266.910
Endeudamiento	Endeudamiento Total	$\text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$	69%
	Endeudamiento Financiero	$\text{Obligaciones Financieras} / \text{Activo Total}$	16%
	Participación Endeudamiento Financiero	$\text{Obligaciones Financieras} / \text{Pasivo Total}$	24%
Rentabilidad	Rentabilidad Neta	$\text{Utilidad Neta} / \text{Ingresos}$	4,5%
	Rentabilidad sobre el Activo	$\text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total}$	7,4%
	Rentabilidad sobre el patrimonio	$\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio}$	23,5%
Eficiencia	Margen del Costo	$\text{Costo} / \text{Ingresos operacionales}$	69%
	Margen Gastos Administrativos	$\text{Gastos de Administración} / \text{Ingresos operacionales}$	7,5%
	Margen Gastos de Venta	$\text{Gasto de Ventas} / \text{Ingresos operacionales}$	7,8%

Debido al crecimiento de los ingresos y la gestión del costo médico, se recogen unos mayores excedentes de caja, los cuales se optimizan en las inversiones temporales.

En lo que respecta a los indicadores de eficiencia, en el año 2014 se alcanzó un mejoramiento en la participación del costo sobre el ingreso operacional, el cual pasó del 79 por ciento, en el año 2013, al 69 por ciento en el año 2014; comportamiento explicado

por las estrategias aplicadas para la gestión del costo médico. Por su parte, la participación del gasto administrativo presentó un decrecimiento del 5,4 por ciento, frente al año 2013, básicamente en ahorros en gastos de personal y arrendamientos.

Conforme a la Ley 1676 de 2013, se declara que no hubo afectación de la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Nuestro Valor en Atención

En el año 2014 se observó una disminución de más de tres puntos porcentuales en el costo médico, en relación a su participación con el ingreso operacional, bajando la siniestralidad a 68.5 por ciento.

De acuerdo con el costo médico por especialidad (variación promedio de 4.3%, con respecto al 2013), se destaca que los servicios sobre los cuales se deben enfocar las acciones son básicamente hospitalizaciones médicas y quirúrgicas, cirugía ambulatoria y urgencias. Estas acciones estarán acompañadas de una auditoría eficaz en pertinencia, en calidad y competitividad de los prestadores médicos.



Nuestra Inversión Comercial

Para garantizar la ejecución de las estrategias desarrolladas y presentadas en la sección *En relación con nuestra marca*, se ejecutaron los recursos mostrados en la siguiente Tabla.

GASTO COMERCIAL

	Diciembre 2014	% participación
Marca e Imagen	880	49,7%
Planes de Fidelización	147	8,3%
BTL Interno y Externo	283	16,0%
Plan Estratégico MK	108	6,1%
Prensa y Revistas	352	19,9%
TOTAL	1.771	100,0%



Nuestro Compromiso Tributario

Durante el año 2014, MedPlus fue contribuyente de 5 impuestos nacionales y dos municipales, cuyo detalle se presenta en la siguiente Tabla.

A finales del año 2014 fue aprobada la Ley de Reforma Tributaria, con una serie de modificaciones en materia fiscal, las cuales entraron en vigencia a partir del primero (1) de enero de 2015. Dentro de estas modificaciones se encuentra el impuesto a la riqueza, el cual tendrá aplicación desde el año 2015 hasta el 2018 y estará a cargo de las personas jurídicas, naturales y sociedades de

hecho, contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios, excepto las mencionadas en el artículo 2 de la Ley 1739 del 2014. Este impuesto tiene como hecho generador, la posesión de riqueza al 1° de enero de 2015 igual o mayor a \$1.000 millones de pesos, entendiéndose por riqueza el total del patrimonio bruto menos las deudas a cargo del contribuyente. El valor pagado por este impuesto no será deducible del de renta, ni del de CREE, ni podrá ser compensado con otros impuestos. A continuación se detallan las tarifas que dependen del nivel de patrimonio reportado por la compañía.

IMPUESTOS

Tipo de impuesto	Tarifa	Periodicidad
Sobre las ventas (IVA)	5% para ingresos por concepto de servicios de salud, y 16% para ingresos facturados por otros conceptos.	Declaración bimestral
Retención en la fuente	Dependió del concepto autorretención sobre la facturación por servicios.	Declaración mensual
Autorretención CREE	0.8% del ingreso total.	Declaración mensual
Renta y complementarios		Declaración anual: en lo que respecta al año gravable 2014.
Renta sobre la equidad CREE		Declaración anual: en lo que respecta al año 2014.
Industria y comercio, avisos y tableros (ICA). (Nivel municipal)	11.04 por mil del ingreso no operacional, descontando el método de participación y la diferencia en cambio para la regional Bogotá.	Declaración bimestral en Bogotá, y anual en las regionales.
Retención del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros (RETEICA). (Nivel municipal)	Dependió del concepto facturado por cada una de las compras o servicios.	Declaración bimestral en Bogotá, Cúcuta, Cartagena, Neiva, Ibagué, Villavicencio, Pereira, y Valledupar. Mensual en Cali, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla y Santa Marta.

En lo que respecta a la sobretasa al CREE, este tributo tendrá aplicación desde el año 2015 hasta el 2018 y será la resultante de aplicar la siguiente tabla.

Es importante resaltar que la base de esta sobretasa no será el CREE, sino la base gravable del mismo, sobre la cual liquidó dicho impuesto para el año anterior. Esta sobretasa se pagará en dos cuotas anuales a modo de anticipo.

IMPUESTO A LA RIQUEZA

TABLA IMPUESTO A LA RIQUEZA PERSONAS JURIDICAS AÑO 2015			
RANGOS DE BASE GRAVABLE EN \$		TARIFA MARGINAL	IMPUESTO
Límite inferior	Límite superior		
>0	<2.000.000.000	0,20%	(Base gravable) * 0,20%
>=2.000.000.000	<3.000.000.000	0,35%	((Base gravable - \$2.000.000.000) * 0,35%) + \$4.000.000
>=3.000.000.000	<5.000.000.000	0,75%	((Base gravable - \$3.000.000.000) * 0,75%) + \$7.500.000
>=5.000.000.000	En adelante	1,15%	((Base gravable - \$5.000.000.000) * 1,15%) + \$22.500.000

El símbolo de asterisco (*) se entiende como multiplicado por. El símbolo (>) se entiende como mayor que. El símbolo (>=) se entiende como mayor o igual que; El símbolo (<) se entiende como menor que.

SOBRETASA IMPUESTO SOBRE LA RENTA

TABLA SOBRETASA IMPUESTO SOBRE LA RENTA PARA LA EQUIDAD-CREE AÑO 2015			
RANGOS DE BASE GRAVABLE EN \$		TARIFA MARGINAL	SOBRETASA
Límite inferior	Límite superior		
0	<800.000.000	0,0%	(Base gravable) * 0%
>=800.000.000	En adelante	5,0%	(Base gravable - \$800.000.000) * 5,0%

El símbolo de asterisco (*) se entiende como multiplicado por. El símbolo (>=) se entiende como mayor o igual que. El símbolo (<) se entiende como menor que.

Nuestras inversiones

Se gestionó, durante el año, la ejecución de las inversiones presupuestadas, con los siguientes resultados:



Tipo de inversión	Cantidad
Equipo de cómputo	23
Equipos de oficina	5
Equipo odontológico	7
Equipo médico	18
Maquinaria y equipo	6
Muebles y enseres	50
Vehículos	1
Activos de menor cuantía	11
Equipo de laboratorio	1
Equipos de telecomunicaciones	2
Vigilancia electrónica	1

La mayoría de las inversiones de muebles y enseres fueron destinadas al Centro Médico Chicó, así como casi la mitad de las inversiones de equipo médico.

Nuestras Apuestas de Organización Financiera

Adicional al logro de los indicadores y en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009, que reglamenta la adopción de estándares de información financiera, MedPlus MP adelanta el proceso de convergencia a normas internacionales de Contabilidad (NIIF) sobre el Marco Técnico Normativo señalado en el Decreto 3022 de 2013. En armonía con este mandato legal, la empresa fue clasificada en el grupo 2 (NIIF para las PYMES). El proyecto de implementación de las NIIF se organizó en 5 fases: i. Diagnóstico, ii. Diseño y planeación, iii. Desarrollo y soluciones, iv. Ejecución y v. Post implementación, encontrándose al finalizar el 2014 al inicio de la tercera etapa.

Una vez terminadas las dos primeras fases, se espera poder emitir Estados Financieros de Apertura bajo NIIF, en el primer semestre del año 2015, y primer Estado Financiero, a corte 31 de diciembre del mismo año.

IMPLEMENTACIÓN NIIF



Control Interno

Durante el 2014, se llevaron a cabo un conjunto de auditorías para evaluar algunos procesos de la compañía, con el objetivo de determinar el cumplimiento de las normativas internas y externas y, a su vez, contribuir con el ciclo de mejoramiento continuo e implementación de controles, de acuerdo con los hallazgos evidenciados.



Nuestra situación legal

Derechos de autor y propiedad intelectual

En aras de garantizar el respeto por la creación y la correcta regulación de todos los procesos en MedPlus MP, se resumen los licenciamientos y las marcas usadas.

MARCAS REGISTRADAS

Tipo de marca	Clase	Nombre	Fecha de solicitud	Estado del trámite	Fecha trámite Súper	Acto administrativo
Nominativa	44	Turquesa	16-jun-14	Concesión	27-jun-14	Concesión mediante Resolución 77621 del 18/12/2014.
Nominativa	44	Índigo	16-jun-14	Estudio de fondo	27-jun-14	Publicación 27 de Junio/2014 (los 30 días hábiles para oposiciones se cumplieron el 13 de Agosto de 2014).
Mixta	35		03-mar-14	Estudio de fondo	10-abr-14	Publicación 10 de Abril/2014 (los 30 días hábiles para oposiciones se cumplieron el 03 de Junio de 2014). Pasó a estudio de fondo.

MedPlus
MEDICINA PREPAGADA



Procesos Judiciales

En el 2014, MedPlus Medicina Prepagada S.A., estuvo vinculada en 49 procesos judiciales entre los que se encuentran procesos civiles, laborales, penales, contencioso administrativo y del estatuto del consumidor.

A lo largo del año 2014 se promovió la terminación de los procesos relacionados con el estatuto del consumidor a través de acuerdos conciliatorios, y se espera poder seguir haciendo uso de este tipo de mecanismos alternativos en la medida que resulten viables. En todo caso, se mantiene la atención y defensa de las actuaciones de la Compañía, tanto en su rol de gestor de servicios de salud de un plan complementario, como en su rol de contratante en sus negocios jurídicos.

Del total de acciones de tutela tramitadas en el año 2014, el 77.58% por ciento de ellas, tuvieron decisión favorable para MedPlus Medicina Prepagada S.A., siendo contrarias a nuestra entidad el 22.42% por ciento.

Actuaciones con Entidades de Vigilancia y Control

En el año 2014 se diseñó un plan de mejoramiento en componentes como el financiero, el jurídico, y de aseguramiento relacionados con el sistema obligatorio de garantía de la calidad (SOGC), el cual fue aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud y que se encuentra actualmente en ejecución, lo que permitirá minimizar riesgos de tipo jurídico, económico y operacional para MedPlus Medicina Prepagada S.A.

Durante el año 2014 se realizó al pago de la tasa legal de contribución que se cancela anualmente a favor de la Superintendencia Nacional de Salud.

Finalmente, y frente al proceso de revisión de aportes la realizado por la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), se otorgó poder a una firma externa y se dio respuesta en oportunidad, asunto que aún no ha sido resuelto por la entidad.

Entidad	Motivo	Cantidad
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Recurso de reposición por cobro excesivo o inadecuado de la tasa del año 2014.	2
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Descargos frente a pliego de cargos por extemporaneidad en el reporte de información.	1
TOTAL		3

CAPÍTULO 3



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD



Nuestra Política de Sostenibilidad

Sabemos que nuestro negocio implica no solo una gran responsabilidad con el bienestar de nuestros clientes, sino en general con todas las personas que de una manera u otra se ven influenciadas por nuestras acciones diarias; es por eso que MedPlus Group se compromete a aportar al desarro-

llo sostenible de los grupos de interés de su área de influencia, mediante la adopción de prácticas económicas, sociales y ambientales, responsables e innovadoras, promoviendo una cultura de competitividad que contribuya tanto al éxito del negocio como al bienestar de la sociedad.



Los Pilares de Nuestra Política de Sostenibilidad



Gobernabilidad

La empresa centra todo su accionar en actividades transparentes para con sus públicos, y tiene un compromiso con el buen gobierno corporativo, asegurando un comportamiento ético en todas sus actuaciones y la rendición de cuentas en los ámbitos económicos y sociales.



Medio Ambiente

Cada día crece la preocupación por un medio ambiente saludable y sostenible; es por eso que, desde nuestras actividades diarias, nos preocupamos por fomentar prácticas respetuosas del medio ambiente que promuevan el desarrollo sostenible.



Solidaridad y Valor Compartido

Así como nos preocupamos por prestar un mejor servicio a nuestros clientes cada día, también lo hacemos por identificar y ser respetuosos con las necesidades de las comunidades que nos rodean, por lo que buscamos generar programas de valor compartido que contribuyan al desarrollo de las agrupaciones que hacen parte de nuestros programas sociales.



Marketing Responsable

Sabemos la importancia que tiene la prevención, en cuanto a salud se refiere; por eso, en cada campaña que elaboramos, comunicamos de manera tal que podamos ayudar a la prevención y a educar acerca de la importancia de llevar una vida sana, y de dar cuenta de cómo se pueden prevenir ciertas enfermedades, antes de llegar a consecuencias que pueden ser más severas y difíciles de tratar.

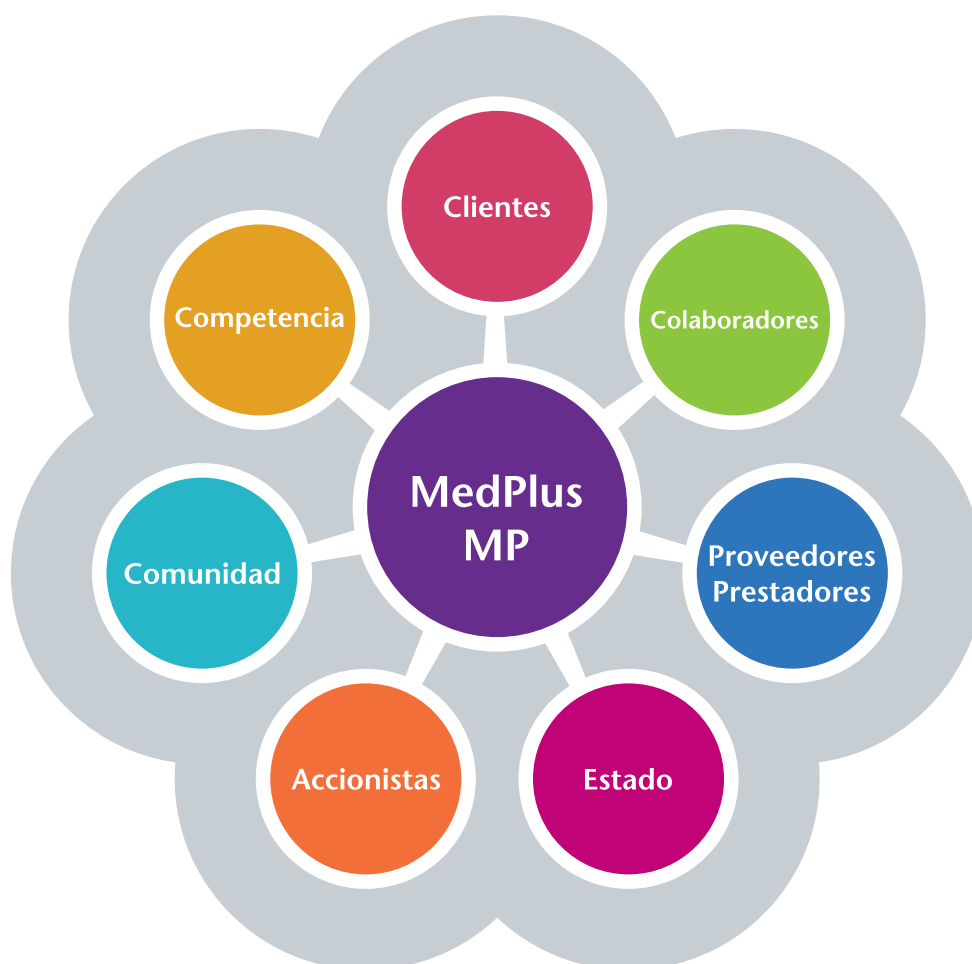


Colaboradores Felices

Sabemos que nuestra empresa no podría ser lo que es sin el apoyo de los cientos de colaboradores que aquí trabajan. Por ello, nuestras relaciones con los colaboradores se fundamentan en el respeto, la garantía de espacios que fomenten el desarrollo profesional y la calidad de vida.

Nuestros Grupos de Interés

Nuestros grupos de interés son parte esencial del buen desarrollo de nuestro negocio; por ello, en MedPlus estamos seguros de que mantener canales abiertos y transparentes de comunicación con ellos es nuestra herramienta más poderosa para lograr nuestros objetivos.



Logros con nuestros Grupos de Interés



Médicos Adscritos

- Envío de newsletters mensuales 'SinBata': herramienta de fidelización para los médicos de la red de prestadores. Ocho por cada médico.
- Club de beneficios Experience Plus: fidelizar a nuestros médicos, a través del acceso a una comunidad de beneficios, descuentos y promociones en el comercio.
- Enlace Médico: plataforma que permite agilizar trámites a los médicos. Durante el 2014 fue visitada por 754 usuarios en 1318 sesiones.
- 683 médicos asistieron a las celebraciones del Día del médico en distintas partes del país.

Cientes

Aplicación móvil:

Nuevo canal de comunicación con los afiliados; representa rapidez en las solicitudes, información útil y actualizada y descarga y envío de información, entre otras características que le facilitan al afiliado el contacto con MedPlus.

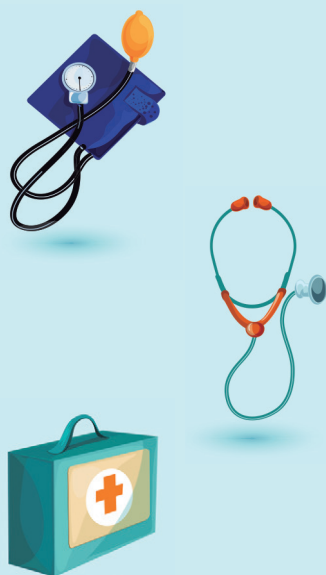
Revista MedPlus:

Fidelización de los afiliados y captura de clientes potenciales, a través de la entrega bimensual de la Revista MedPlus, la cual tiene como gancho secciones importantes e interesantes como tendencias, salud, entrevistas, finanzas y deportes, entre otros.



Mejoramiento de tarifas.

Gestión del Riesgo



Durante el 2014, 6.100 usuarios de MedPlus participaron de los programas de gestión de riesgo (promoción y prevención), los cuales centraron sus actividades en:

- » Programas para poblaciones específicas, familiar y empresarial, denominados: oxígeno requirentes, riesgo cardiovascular (Hipertensión arterial, dislipidemia, diabetes mellitus), eventos cardiovasculares y obesidad en pacientes crónicos.
- » Seguimiento domiciliario al paciente post-hospitalizado y crónico.
- » Actividades educativas empresariales de promoción de estilos de vida y nutrición saludables, y prevención de riesgos cardiovasculares, cáncer de seno, cuello uterino y de próstata.
- » Actividades educativas de promoción y prevención para usuarios.

Colaboradores

- » Adhesión a Pacto Global.
- » Autoevaluación participativa de las prácticas, avances y falencias en cuanto a la aplicación de los Principios de Pacto Global.
- » Gestión de la iniciativa de Innovación Empresarial.
- » Divulgación del nuevo Direcccionamiento Estratégico.



Nuestros Compromisos

Clientes

Mantener y, cada vez más, mejorar nuestros canales de comunicación abiertos, para atender oportuna y eficazmente sus sugerencias y reclamos, e implementar las medidas correctivas a las que hubiese lugar.

Mejoramiento y fortalecimiento del servicio de atención al cliente.

Colaboradores



Crear el mejor clima de trabajo, mediante la adopción de prácticas que propicien el crecimiento profesional, un balance de la vida laboral con la familiar, equidad e igualdad en temas de contratación y remuneración, y la participación de los beneficios de la empresa y la seguridad en el lugar de trabajo.

Comunidad



Participar, cuando nos sea posible, en actividades que aporten al desarrollo sostenible de las comunidades.

Proveedores



Ejecución de un proceso de selección y evaluación de proveedores, de manera que adopten altos estándares de responsabilidad ambiental y social.





Mantener relaciones transparentes que garanticen pagos a tiempo, contratos claros, protección de la información personal o confidencial y prácticas anticorrupción.

Médicos Adscritos



Fomentar el desarrollo profesional y personal de los médicos adscritos mediante actividades de capacitación.



Mantener relaciones transparentes y cálidas con nuestros médicos asociados.

Accionistas



Garantizar información transparente, oportuna y veraz sobre los estados financieros de la empresa.



Propender porque todas las acciones que se realicen en materia de RSE repercutan positivamente en el incremento del valor de su patrimonio.

Estado



Aplicar correcta y transparentemente las leyes y normas establecidas para el funcionamiento del negocio.



Ser éticos y transparentes en cualquier relacionamiento con actores estatales.



Mantenerse al día en el pago de impuestos y demás gravámenes económicos establecidos por la ley.



Todas nuestras actividades se soportarán en la política de sostenibilidad descrita anteriormente.

Marco Normativo MedPlus

- Código de Ética y Buen Gobierno. Disponible en www.medplus.com.co
- Reglamento interno de trabajo.
- Al derecho con los derechos: nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos.
- Transparencia es más: nuestra política de compromiso con la transparencia y las buenas prácticas.
- Manual de conducta para colaboradores, contratistas y proveedores de MedPlus Group S.A.S.



CAPÍTULO 4



REPORTE DE AVANCES



Sobre este Informe

MedPlus está comprometida con entregar su informe de sostenibilidad a todos sus grupos de interés, en el que se reportan nuestros avances en cuatro grandes temas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Siendo este nuestro primer informe de sostenibilidad, hemos decidido aprovechar este ejercicio para comunicar a nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y prestadores, y en general a todos nuestros grupos de interés, no solo nuestros resultados financieros, sino acercarnos a ellos contándoles más a fondo sobre quiénes somos, nuestra filosofía empresarial, la gestión que hacemos día a día para prestar un servicio de calidad y, por supuesto, aprovechar para comprometernos con la sostenibilidad y el cumplimiento de cada uno de las responsa-

bilidades adquiridas con nuestra adhesión a Pacto Global.

Este informe está hecho con base en la metodología de Global Reporting Initiative, en su versión G4, y se realizó con el apoyo de todas las áreas de la compañía. Este informe se reportará anualmente.

Toda la información aquí contenida está soportada en los estados financieros y en los informes de la Revisoría Fiscal Externa Crowe Horwath Co S.A.

Ante cualquier duda sobre este informe, puede comunicarse con: Andrea Carolina Gómez Galeano, al correo andreaacg@medplus.com.co o al teléfono 5938111 Ext. 338.



Test de Materialidad

Para hacer el ejercicio de Materialidad se analizaron los impactos económicos, sociales y ambientales causados por la operación diaria de la empresa y la manera como nuestros grupos de interés (priorizando accionistas, colaboradores, proveedores, prestadores y clientes) se ven influenciados por dichos impactos.

Los resultados arrojados en este ejercicio son:

1. Buenas prácticas de gobierno corporativo.
2. Desempeño económico.
3. Estrategia de sostenibilidad.
4. Desarrollo del sistema de gestión ambiental.
5. Sistema de gestión social.
6. Sistema de gestión de riesgos.

Con los resultados de este test de materialidad, se busca mejorar en aquellos procesos o prácticas que tienen un impacto o un interés negativo, y fortalecer aquellos que dan resultados positivos.





Con la adhesión a Pacto Global, desde la Junta Directiva se tomó la decisión de hacer explícito nuestro compromiso con los derechos humanos, incluyéndolos como criterio formal en todas las decisiones de inversión y/o adquisiciones. Algunos de nuestros programas, tanto internos como los dirigidos a nuestros usuarios, incluidos aquellos ejecutados por la Fundación Manos Pintadas de Azul, se relacionan directamente con la garantía del respeto por los derechos humanos.

- Mejoras en salud materna: cursos psicoprofilácticos y de preparación para la lactancia, dirigidos a usuarias.
- Sostenibilidad medio ambiental.
- Promoción y respeto a la equidad de género.
- Buenas prácticas laborales: desarrollo de la carrera, equidad en la contratación y el salario.
- Reducción de la mortalidad infantil: programa Batas con Corazón- Fundación Manos Pintadas de Azul.

Fundación
Manos
pintadas de
Azul



Al Derecho con los Derechos

En MedPlus sabemos que cada ser humano es sujeto de derechos, por lo tanto, incluimos el respeto a los derechos humanos como criterio formal en nuestras decisiones de inversión y/o adquisiciones; así mismo, de acuerdo a lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano, nos comprometemos a:

- Respetar los derechos humanos. Nos abstenemos de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre aquellos en los que pudiéramos tener alguna participación.
- Nos acogemos a respetar los derechos humanos, de acuerdo a lo enunciado en la Carta Internacional de Derechos Humanos, y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- En la medida de lo posible, evitaremos que nuestras actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos y, en caso de que llegasen a ocurrir, haremos frente a dichas consecuencias.

- Trataremos de prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que puedan estar directamente relacionadas con nuestras operaciones, productos o servicios prestados, incluso cuando no hayamos contribuido a generarlas.
- Crear mecanismos que permitan reparar, por medios legales, todas las consecuencias negativas, sobre los derechos humanos, que hayamos contribuido o pudiésemos provocar.
- Hacer público este compromiso y difundirlo interna y externamente a todo el personal, los socios y a todas las partes interesadas.
- Hacer seguimiento y verificación continua al cumplimiento de este compromiso.



Honorarios, Salarios y Ausencias

Con el fin de brindar condiciones óptimas para un trabajo seguro, durante el 2014 se hicieron remodelaciones a la infraestructura, principalmente en las sedes administrativas, éstas continuarán en el 2015.

En los cargos que se requiere, a los colaboradores se les entrega la dotación necesaria para que su trabajo se realice con altos estándares de seguridad. Así mismo, aprovechando las remodelaciones, se cambiaron los puestos de trabajo para mejorar las condiciones de ergonomía.

La jornada laboral **no supera las 48** horas semanales, tanto para los colaboradores administrativos como para aquellos que trabajan por turnos. Solo en los casos que se requiere, se autorizan horas extras y las mismas se compensan mediante vales de alimentación y transporte, bajo la normativa laboral vigente.

Durante el 2014 se reportaron un total de 33.223 horas extras; 3.257 divididas durante los 12 meses, lo que se traduce en que, en promedio, cada empleado trabajó 10.20 horas extras al año.



El plan de salarios de la empresa es transparente, está de acuerdo con lo estipulado en la legislación laboral y busca superar los pisos salariales impuestos. Todos nuestros colaboradores tienen vacaciones pagas y se cumple con lo estipulado por la ley, en el caso de ausencias por enfermedad y permisos por maternidad/paternidad.

Respecto a esto, en MedPlus MP propendemos contratar a nuestros colaboradores mediante contratos a término indefinido: de 796 personas, solo 99 tienen contrato a término fijo o por obra y labor; el resto son contratos de aprendizaje, firmados con aprendices SENA y/o pasantes universitarios.

El 100% están afiliados al Sistema de Seguridad Social en salud, pensiones y riesgos profesionales. Los colaboradores de MedPlus tienen el beneficio de afiliarse a Medicina Prepagada; 415 familias de colaboradores cuentan con los servicios de MedPlus MP.

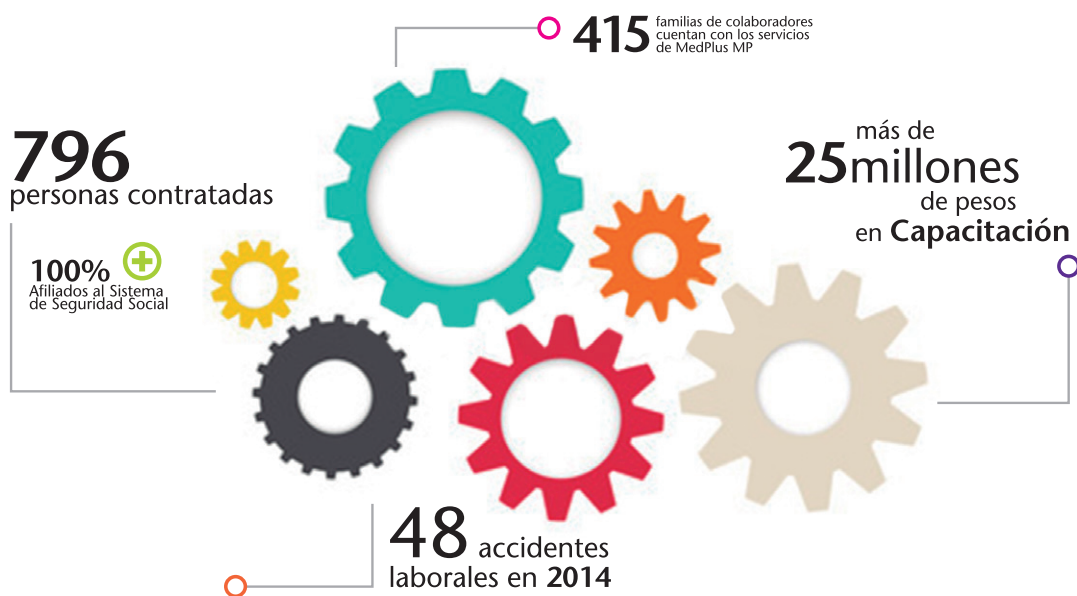
Adicional a esto, en el presupuesto anual de la empresa se contempla un rubro dirigido a la capacitación de nuestros colaboradores, que se ejecuta

en función de las necesidades del cargo, las competencias individuales y la igualdad de oportunidades. Durante el 2014 se destinó un presupuesto de \$25.482.612 para capacitar a nuevos y antiguos colaboradores.

Durante el 2014, 11 mujeres gozaron de sus periodos de lactancia, de acuerdo a lo estipulado por la ley. Todas fueron reincorporadas a sus puestos de trabajo, una vez finalizó dicha licencia. Durante el 2014, 554 colaboradores solicitaron sus periodos legales de vacaciones.

En esta vigencia, se reportaron un total de 48 accidentes laborales, de los cuales dos resultaron en retiro parcial del cargo y ninguno ocasionó el retiro total o la mutilación o muerte de alguno de los colaboradores.

Adicionalmente, se hicieron varias actividades relacionadas con el bienestar empresarial, entre las que se encuentran: las fiestas de fin de año para los colaboradores y sus hijos, las vacaciones recreativas y las celebraciones de los días especiales de los diferentes profesionales, en las que participaron un total de 1.893 personas, entre colaboradores y sus familias.



Trato justo

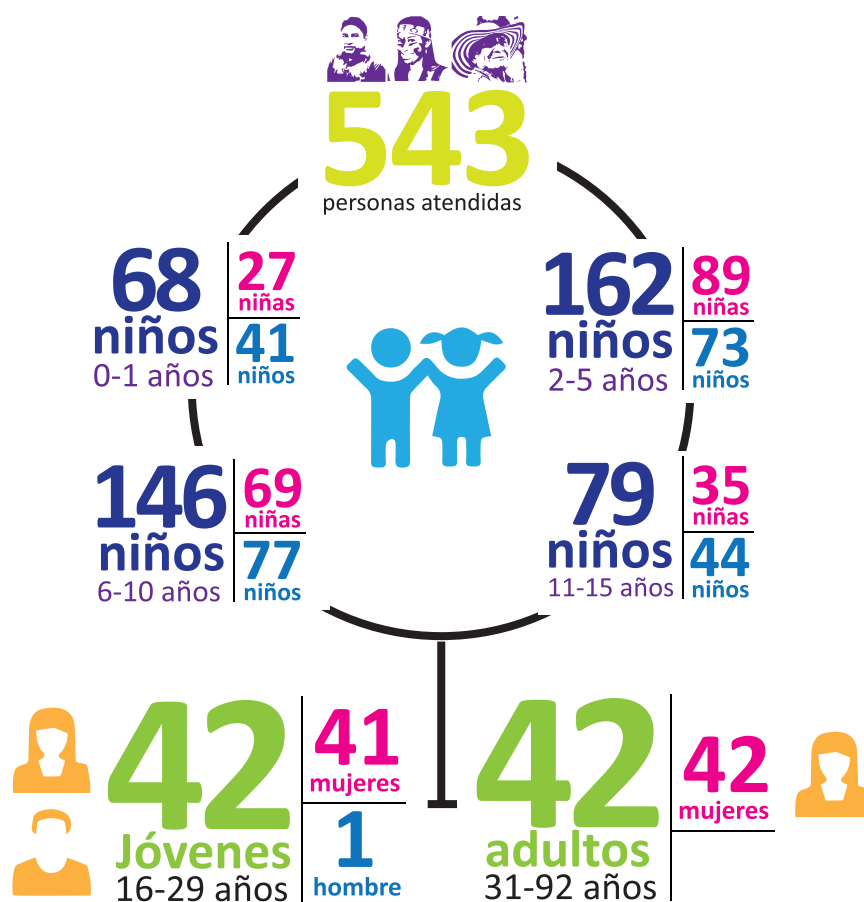
El Comité de Convivencia Laboral se estableció como un mecanismo que tiene como objetivo mejorar el ambiente laboral y prevenir, mitigar o reparar cualquier conducta de acoso laboral que suceda al interior de la compañía.

Durante 2014 se reportaron 13 incidentes que fueron analizados por el comité. En todos los casos se logró una conciliación entre las partes.

Impacto en la Comunidad

En lo que se refiere a los impactos sociales, a finales de 2014 se constituyó la Fundación Manos Pintadas de Azul que, mediante el programa Batas con Corazón, se ha encargado de atender a niños, niñas y mujeres gestantes y lactantes con limitaciones de acceso a servicios de salud de calidad.

En total se atendieron **304 pacientes** de género femenino lo que equivale al **57%** del total de los atendidos y **236** eran de género masculino es decir el **43%** del total de los pacientes. El promedio de edad en los pacientes fue de **10,67** años, entre los **hombres 10,52** y entre las **mujeres 10,69**; la edad mínima de atención fue de **cero años** y la máxima de **45**.



Política de Equidad de Género

De acuerdo con la legislación nacional, MedPlus prohíbe la discriminación de género, motivo por el cual la política de promoción de la equidad de género es formal y consta en el Código de Ética y Buen Gobierno.

Nuestros planes de salud tienen adaptaciones específicas para la prevención y los cuidados de la mujer. Adicionalmente, en nuestras publicaciones se hace referencia a los cuidados preventivos en temas como el cáncer de seno.

En MedPlus somos **936** colaboradores, de los cuales:



300
son hombres



636
son mujeres

17 hombres en
cargos directivos:

- 14 Dirección
- 1 Gerencia
- 2 Vicepresidencia

31 mujeres en
cargos directivos:

- 24 Dirección
- 5 Gerencia
- 2 Vicepresidencia

Riesgo País

Para evitar implicaciones en abusos de los derechos humanos, debido a las prácticas del gobierno o prácticas sociales, adoptamos la política “Al Derecho con los Derechos” que, además de ser conocida por nuestros colaboradores actuales, cuenta con un canal de reporte de posibles acciones violatorias de los derechos humanos.

Derechos Humanos y Proveedores

Se implementó un proceso que permite la evaluación de los proveedores críticos de la empresa; así mismo, se les compartió nuestra política “Al Derecho con los Derechos”, invitándolos a unirse y a implementarla en sus empresas.

Retos para EL 2015-2016

Gestión de la cultura, orientada a los resultados y a la generación de valor, a través del fortalecimiento de la calidad y la oportunidad en el proceso de desempeño de los colaboradores.

- Encuesta a colaboradores para medición del ambiente laboral.
- Fortalecimiento de los programas de prevención y promoción, dirigidos a usuarios y colaboradores.
- Medición de la Huella de Carbono y compensación, según resultados.



Estándares Laborales

Trabajo Forzoso

En MedPlus no se presentan casos de trabajo forzoso:

Todos los colaboradores pueden reportar situaciones y asuntos laborales al comité de convivencia.

En caso de que el colaborador quiera retirarse, se le hace un acompañamiento que incluye una evaluación de las razones por las cuales ha presentado la renuncia. Si es necesario, se toman los correctivos que correspondan.

Trabajo Infantil

Con nuestro programa de pasantes y aprendices Sena y/o universitario, durante el 2014 trabajaron 41, en diferentes áreas de la compañía. Todos nuestros pasantes y aprendices, además de cumplir con el requisito de estar cursando una carrera técnica, tecnológica o profesional, tienen 16 años, como edad mínima de ingreso a la compañía.

Nuestro compromiso se ratifica, además, en:

- Cumplimiento de la legislación para la prohibición del trabajo infantil.
- Proyectos dirigidos a contribuir con el desarrollo de los hijos de nuestros colaboradores: 71 niños participaron, durante este periodo, en la escuela de fútbol; 73, en vacaciones recreativas; 392 hijos de los colaboradores asistieron a la fiesta de niños de fin de año.
- Atención médica de calidad a niños y niñas en condición de vulnerabilidad o de comunidades indígenas o rurales. A la fecha se han atendido cerca de 500 niños.



No Discriminación

Promovemos la diversidad. Nuestro Código de Ética y Buen Gobierno prohíbe cualquier tipo de práctica discriminatoria, en nuestra cotidianidad y en nuestros procesos de selección, admisión y promoción.

Retos para el 2015 2016



Desarrollo de un programa para la inclusión a la fuerza laboral de personas con discapacidad o mayores de 45 años.



Campañas para la concienciación sobre la importancia de la equidad y la no discriminación racial.



Inclusión explícita en nuestro Código de Ética sobre la promoción de la equidad de género.



Dentro de nuestras políticas se encuentra la protección a la maternidad, la paternidad y el fomento de la lactancia materna. Por ello, se dará inicio a la adecuación de salas de lactancia en todas nuestras sedes, en concordancia con lo estipulado por el Ministerio de Salud. Estas salas podrán ser usadas tanto por nuestras colaboradoras como por nuestras clientes.

Medio Ambiente



Nuestra Política Ambiental

En MedPlus estamos comprometidos con el planeta, por ello, adoptamos acciones internas orientadas a la conservación del medio ambiente, mediante iniciativas educativas y de prevención con nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

La empresa tiene definido, dentro de sus procesos, un instructivo para segregación en la fuente de residuos reciclables, que tiene como objetivo brindar las directrices e instrucciones correctas para la adecuada segregación en las sedes de MedPlus, dentro del manejo integral de residuos generados, y siguiendo los parámetros establecidos en la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

Estamos inscritos, ante la Secretaría Distrital de Ambiente, como generadores de residuos peligrosos y, en este sentido, nuestro Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios (PGIRH) está acorde con lo solicitado por dicha secretaría para el manejo integral de los residuos hospitalarios.

Diseñamos e implementamos, para cada una de las sedes de MedPlus, el plan de gestión integral de residuos hospitalarios y similares, que permite el cumplimiento de la normatividad relacionada con este tema.

Diseñamos e implementamos el Plan Respel para MedPlus, que incluye la identificación, separación y entrega del material de resi-

duos peligrosos (Bombillas, baterías, aceites usados, biológicos) a empresas técnicamente autorizadas por las entidades de control.

Contamos con un código de colores de recipientes para la segregación de residuos, evitando la contaminación ambiental en todas nuestras sedes de atención médica, y hemos identificado el mapa de riesgo de los vertimientos generados por cada servicio asistencial, y la definición de la disposición técnica de los residuos.

Todas nuestras actuaciones, en materia de medio ambiente, están sustentadas en:

- Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios-PGIRH
- Resolución 1164 del 2002.
- Decreto 351 del 2014.



Nuestros logros en el 2014

Cambio de luminarias: desde el 2014 se viene implementando el cambio de todos nuestros bombillos comunes por bombillos LED; desde entonces, se ha cambiado un total de 45 juegos de luces en nuestras sedes de Dirección Nacional y Chicó.

Andar en Bici es Más: es un programa que promueve el uso de la bicicleta para desplazarse hacia y desde el trabajo. Hasta la fecha, más de 20 colaboradores se han unido a esta iniciativa, con la cual no solo ayudamos a la movilidad en la ciudad sino a la reducción de gases contaminantes.

EcoPlus: es un programa para la promoción del reciclaje. Está dirigido a las sedes administrativas en todo el país y busca concientizar a las personas sobre la importancia de reciclar y la necesidad de reducir consumos.

Siembra de bosque corporativo: 250 árboles sembrados por colaboradores del holding Empresarial, en el parque Ecológico La Poma, con el objetivo de hacer una compensación ambiental.

Sabemos que, como toda empresa, tenemos efectos operacionales, algunos de los cuales impactan directamente el medio ambiente. Para el 2015 se tiene, entre los planes de acción, contratar una firma externa que realice la medición de huella de carbono y, con ello, hacer una compensación más acorde con los efectos reales que se están causando en el medio ambiente.



Agua



Durante el año 2014, se reportó una reducción del 12 por ciento en los consumos de agua, en los meses de marzo y mayo; 3 por ciento adicional, en marzo y julio, y 10, en septiembre y noviembre. Durante los meses de enero a marzo y noviembre a enero del 2015, no se reportaron reducciones o aumentos, y durante los meses de julio a septiembre se reportó un aumento del 9 por ciento en el consumo. Lo que se consolida, en total, en una reducción de consumo de agua del 16 por ciento.

Energía



En lo que se refiere a energía, se lograron las siguientes reducciones de consumo: febrero 1%, abril 15%, julio 24%, octubre y noviembre 2%, respectivamente. Así mismo, se reportaron aumentos durante los meses de junio (42%), agosto (1%), septiembre (5%) y diciembre (6%).

Se debe, entonces, para el 2014, reportar un aumento del consumo de energía del 10 por ciento, con respecto al año anterior.


Combustibles Fósiles





Teniendo en cuenta la variación en los precios de la gasolina durante el 2014, y haciendo un promedio, en este año nuestra flota de vehículos, tanto médicos (ambulancias y vehículos de atención domiciliaria) como administrativos, consumió un aproximado de 14.191 galones de gasolina.

Con respecto a estos resultados, estamos alineando todas nuestras compras y adquisiciones de bienes, productos, insumos y servicios, entre otros, con los requisitos y tendencias ambientales, de manera tal que todos nuestros proveedores cumplan con los altos estándares ambientales.



Nuestros Compromisos a Futuro




Implementación del proyecto Menos Papel, Más Vida: se está adelantando la consolidación de una plataforma tecnológica con la que se reduzca al mínimo las impresiones y, por el contrario, se sistematicen todos los documentos. Este incluye el uso de tablets para el área comercial, con el que se reduzca la impresión de formularios y se fomente el uso de brochures digitales.




Facturación digital: queremos enviarles a nuestros clientes la factura de pago de Medicina Prepagada, vía correo electrónico; con esto no solo reducimos el consumo de papel, sino que, al evitar los desplazamientos de los mensajeros, reducimos la generación de CO2.



Cambio a papel reciclado en todas nuestras publicaciones.



Reingeniería de procesos que se apoyen en papel físico.



La ética integrada a nuestra cotidianidad

Para MedPlus Medicina Prepagada el gobierno corporativo y la conducta ética son un conjunto de principios, políticas, lineamientos y medidas de orientación encaminadas a crear, generar, fortalecer, fomentar y construir una cultura donde prevalezca la transparencia y la ética empresarial.

Desde el 2007, MedPlus MP implementó su primer Código de Ética y Buen Gobierno y, desde entonces, viene ajustándolo con base en las mejores prácticas en la industria, buscando optimizar las actuaciones de los actores de interés.

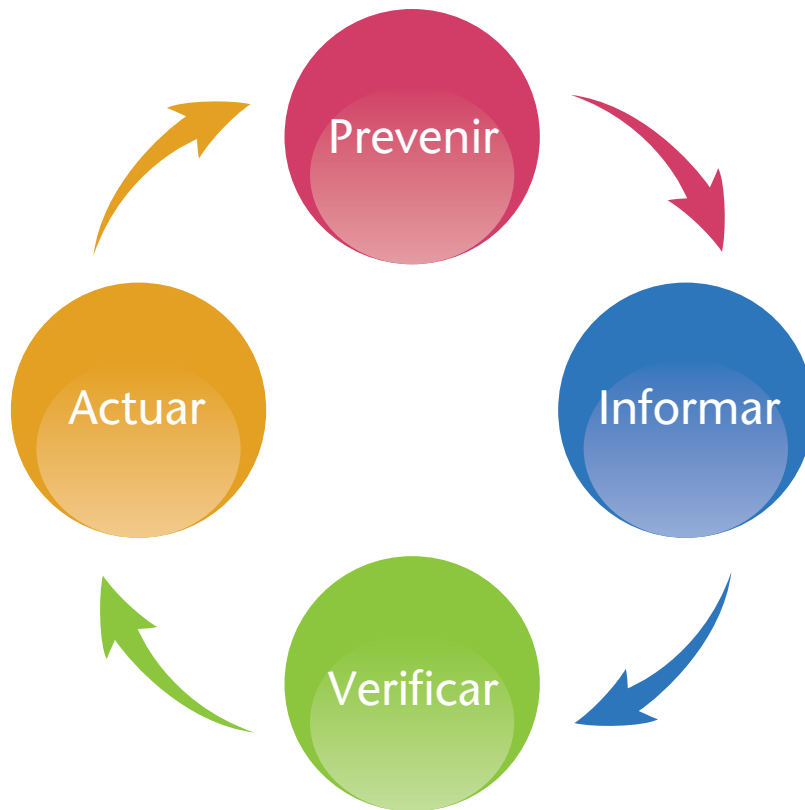
Gracias a nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, hemos mejorado los procesos de toma de decisión en materias como derechos y deberes de la empresa hacia nuestros actores de interés y viceversa, lo que a su vez ha posibilitado un relacionamiento transparente, en el que los intereses de todas las partes convergen a la generación de reputación y confianza.

Adicionalmente, con el Manual de conducta para colaboradores, contratistas y proveedores, buscamos mantener un relacionamiento ético y transparente con nuestros proveedores y prestadores, y regular de manera general la conducta de las diferentes personas jurídicas y naturales que, dentro del mercado, ofertan diferentes bienes y servicios necesarios para el desarrollo del objeto social.



Principios Éticos

- ✓ **Verdad:** da sentido al respeto entre los demás, y siempre debe estar por encima de todas las acciones y relaciones de MedPlus MP.
- ✓ **Seguridad:** debe ser un objetivo constante en nuestras acciones, velando siempre por la protección de la integridad de las personas.
- ✓ **Cumplimiento:** siempre debemos cumplir con nuestros compromisos adquiridos, y ser responsables y honestos para concluirlos.
- ✓ **Interés general:** este debe estar siempre encima de nuestro interés personal.
- ✓ **Rendición de cuentas:** los resultados y logros son tan importantes como los medios para alcanzarlos.
- ✓ **Puntualidad:** es una disciplina que se basa en estar a tiempo para cumplir con nuestras obligaciones y es símbolo de respeto por los demás.



ética



Prevenir:

Nuestras acciones están enfocadas en prevenir la ocurrencia de acciones fuera de la ética y la transparencia.

Informar:

Capacitamos a nuestros grupos de interés, especialmente colaboradores y proveedores, en valores corporativos y conductas éticas y transparentes en su relacionamiento diario con clientes y proveedores.



Verificar:

Hacemos evaluaciones sobre el clima ético que nos permiten saber si se están presentando comportamientos alejados de los valores éticos de la empresa. Estas evaluaciones se hacen con nuestros colaboradores y proveedores.

Actuar:

En caso de conocer alguna conducta antiética, se toman las medidas que correspondan, según el actor de interés sobre quien recae dicho comportamiento.

Transparencia es Más



En cumplimiento del décimo principio del Pacto Global¹ por el cual: “Las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno”, MedPlus enfoca todos sus esfuerzos para luchar contra la corrupción y pone en marcha la política “Transparencia es Más”, la cual está alineada con los criterios recomendados por Transparencia Internacional.

¹ www.pactoglobal.org



Por ello:

MedPlus rechaza toda forma de corrupción y **se compromete** con evitar la ocurrencia de cualquier práctica relacionada con dicho delito, para lo cual aplica la política **“Transparencia es Más”** para luchar contra este problema.

Nuestros Compromisos



Sobornos



Rechazamos cualquier tipo de soborno, entendido como el ofrecimiento o aceptación de regalos, préstamos, honorarios, gratificaciones o cualquier otro tipo de beneficios a/o de cualquier persona que tenga como fin beneficiar indebidamente a un cliente, proveedor, colaborador o accionista.



Prohibimos a todos nuestros colaboradores arreglar u aceptar sobornos que provengan de clientes, proveedores, contratistas o empleados de los mismos, o funcionarios de Gobierno, para el beneficio propio o de su familia, amigos, conocidos o asociados.



Se eliminará cualquier forma de pago de facilitación, entendido como aquel que se hace para agilizar algún trámite.

Contribuciones Políticas



Nos abstenemos de entregar contribuciones directas o indirectas a partidos políticos, organizaciones o particulares involucrados en política, a cambio de obtener algún tipo de ventaja en las transacciones de naturaleza comercial.



En caso de que la empresa decida hacer una contribución de esta clase, se hará de manera pública y transparente.



Contribuciones Voluntarias y Patrocinios

Las contribuciones voluntarias se manejarán a través de la Fundación Manos Pintadas de Azul, institución sin ánimo de lucro que se encarga mejorar la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables de la sociedad, mediante la creación de proyectos innovadores y con impacto en las comunidades receptoras. En este sentido, MedPlus no apoya ninguna solicitud de ayuda benéfica, salvo casos excepcionales que sean aprobados por el Comité de Presidencia.

Los patrocinios deberán ser de destinación exclusiva y estar enfocados a temas sociales, medioambientales, deportivos, del espectáculo y del arte, de la divulgación científica y tecnológica, y se deberán desarrollar en lugares de especial interés empresarial (donde la empresa desarrolle sus actividades comerciales).

En ambos casos, estos se harán de manera pública y transparente, y evitarán entrar en conflicto de intereses de orden personal o empresarial.



Regalos u ofrecimientos



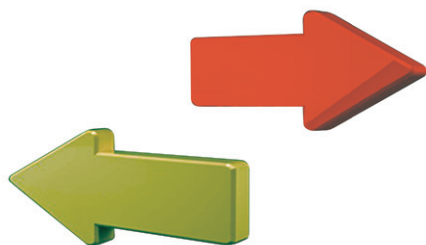
No se admite la aceptación de algún tipo de regalo, hospitalidad o gasto, cuando con estos se pretenda recibir un trato favorable en la realización de actividades con las que se pueda vincular a cualquiera de las empresas de MedPlus Group.



Se prohíbe la entrega de cualquier tipo de regalo u ofrecimiento, en Colombia o en el extranjero, a funcionarios públicos o auditores que puedan influir en su independencia de juicio o garantizar cualquier favor.



Los obsequios que se entreguen tendrán como fin único promover la imagen de MedPlus, y su entrega deberá ser aprobada por la Vicepresidencia Comercial o su delegado.



Conflicto de Intereses



MedPlus establecerá las políticas y los mecanismos que ayuden a identificar, monitorear y manejar conflictos de interés que puedan ocasionar algún tipo de corrupción, actual, potencial o percibida. Estas políticas deberán ser acogidas e implementadas por el Consejo Directivo, colaboradores, proveedores, clientes y cualquier actor de interés que esté relacionado con alguna de las empresas del Holding.

Anexo

Tabla de indicadores GRI

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014		
No. Indicador GRI	Descripción	Estado de Reporte
G4:1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Total
G4:2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades. La organización ha de facilitar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades. La primera descripción debe centrarse en los efectos de la organización en el ámbito de la sostenibilidad y en los grupos de interés, sin olvidar los derechos reconocidos por las leyes nacionales y las normas internacionales pertinentes. Debe tenerse en cuenta el rango de las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés de la organización.	Total
G4:3	Nombre de la organización.	Total
G4:4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Total
G4:5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Total
G4:6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	Total
G4:7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Total
G4:8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Total
G4:9	Determine el tamaño de la organización.	Total
G4:10	Desglose de nómina por género y tipo de contrato.	Parcial
G4:11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Parcial
G4:12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Parcial
G4:13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Total
G4:17	Estados financieros consolidados de la organización.	Total
G4:18	Contenido y principios para la elaboración de las memorias.	Total
G4:19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Total
G4:20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	Total
G4:21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	Total
G4:24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Total
G4:25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Total
G4:26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Total

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014		
No. Indicador GRI	Descripción	Estado de Reporte
G4:27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.	Total
G4:28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Total
G4:30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Total
G4:31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Total
G4:32	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Total
G4:33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Total
G4:34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	Total
G4:35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Total
G4:36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Total
G4:38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Total
G4:56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Total
G4:57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Total
G4:58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Total
G4:DMA4	Test de Materialidad.	Total
G4:EC1	Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al principio del devengo, teniendo en cuenta entre otros aspectos los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización.	Total
G4:EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Parcial
G4:EC8	Impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización.	Total
G4:EC9	Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas.	Parcial
MEDIO AMBIENTE		
G4-EN3	Reporte de consumos energéticos internos.	Total
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	Total
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.	Parcial
DESEMPEÑO SOCIAL		

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014		
No. Indicador GRI	Descripción	Estado de Reporte
G4-LA1	Número de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo.	Total
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa.	Total
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad.	Total
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	Total
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Parcial
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Total
G4-HR2	Formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos.	Parcial
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Parcial
COMUNIDADES LOCALES		
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Total
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Parcial

