

Declaración sobre muestras de apoyo continuo

28 de junio de 2016

Para nuestros grupos de interés:

Me complace confirmar que Coosalud EPS reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En este informe anual sobre el Progreso, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia de negocios, la cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestros grupos de interés utilizando nuestros canales de comunicación primaria.

Sinceramente tuyo,



Jaime Gonzalez Montaña
Representante Legal
Gerente General

COP Comunicación de Progreso en la gestión y promoción de los 10 principios del Pacto Global por parte de Coosalud EPS

Como arquitectos de un mundo mejor y promotores de territorios de paz, presentamos nuestra comunicación de progreso que tiene como propósito describir las acciones que venimos implementando para la defensa y promoción de los principios del pacto global de las Naciones Unidas, a través de nuestra gestión como ciudadanos corporativos.

1. Derechos Humanos

Coosalud, acompañada por el Centro Internacional de Pensamiento e investigación en Derecho (CIPID), inició en 2015 una serie de acciones que permitieron conocer el estado en el que se encuentra la organización en protección y defensa de los Derechos Humanos. A partir de este diagnóstico interno, se construyó un plan de acción acompañado de una política en DD.HH y se espera en 2016 crear un sistema de gestión del riesgo en esta materia y sensibilizar a proveedores de salud y a actores claves en el reconocimiento de la empresa.

Se realizaron en todas las sucursales talleres de sensibilización, siendo esta la primera actividad enmarcada en las recomendaciones de actuación según los resultados del diagnóstico. El objetivo fue llegar a toda la organización para que los colaboradores conocieran qué son los Derechos Humanos, cómo afectan a la empresa, qué acciones se pueden tomar para prevenir un impacto negativo y cómo contribuir a la apropiación de los DD.HH priorizados por Coosalud en el ejercicio de su misión al promover espacios que contribuyan al equilibrio entre la vida laboral y familiar de los colaboradores, estilos de vida saludable, la protección del medio ambiente y la libertad de expresión y comunicación.

Premio de Innovación San Pedro Claver a los Derechos Humanos

Una iniciativa pionera con la que Coosalud EPS hará un reconocimiento a este importante a San Pedro Claver, ejemplo admirable de la defensa, promoción y respeto de los Derechos Humanos. La premiación busca también generar conciencia colectiva entre sus grupos de interés sobre las prácticas cotidianas de la organización, de tal manera que guíe la operación empresarial hacia un enfoque de DD.HH.

El Desafío: ¿Cómo apropiarse de los Derechos Humanos en Coosalud? Para lo cual se publicó en la plataforma de Cocreando Ideas y a la fecha se han inscrito nueve iniciativas que serán evaluadas en el primer trimestre de 2016, para su ejecución este mismo año.

Al vincular a la organización con temas de Derechos Humanos, se abre una ventana de relacionamiento interno y externo que va a rendir frutos a los asociados y a todos los grupos de interés, puesto que elevará los niveles de confianza y reconocimiento que se traduce en buena reputación.

2. Medio Ambiente:

Coosalud, con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia, en el logro de los objetivos institucionales y fines sociales, para asegurar la satisfacción de nuestros usuarios y partes interesadas, trabaja por mantener las certificaciones otorgadas por ICONTEC, en las normas ISO 9001: 2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18801:2007. Reiterando así que, COOSALUD da muestra a la sociedad de su compromiso y responsabilidad con la protección ambiental y el desarrollo sostenible. Dentro de las actividades ambientales hemos desarrollado están jornadas de cuidado del medio ambiente, reciclaje y el uso de material reciclado en todas nuestras oficinas. Así mismo a través de uno de nuestros programas sociales bandera “Semilleritos Coosalud” trasladamos la importancia del cuidado del ambiente a nuestros asociados.

3. Anticorrupción:

Coosalud para disminuir los riesgos de corrupción e incrementar los niveles de transparencia, fue sometida a evaluación por parte de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, a través de su estrategia EACA empresas activas en el cumplimiento anticorrupción. Dentro de los aspectos evaluados estuvieron los riesgos de corrupción, las políticas desarrolladas a nivel interno, y la comunicación y capacitación de anticorrupción a nivel interno. Así mismo participó de un piloto de medición de transparencia con la oficina Transparencia por Colombia y Transparencia Internacional.

Sin embargo, las acciones emprendidas en 2015 para ser referente en gestión ética y eficiente, se sustentan en los resultados del estudio de expectativas realizado a los grupos de interés en el cuarto trimestre de 2014. La consulta indagaba por asuntos referentes al sistema de salud en general, al comportamiento de las EPS en particular y la perspectiva presente y futura del sistema de salud.

II Diálogos de Futuro: Ética y Transparencia en el sector salud

Coosalud lideró el segundo Diálogo de Futuro en alianza con la revista Semana, usando la modalidad de Foro se logró movilizar a los agentes influenciadores, tomadores de decisiones y líderes de opinión en el sector salud.

Coosalud se destaca por sus componentes de Apertura y Diálogo en medición de Transparencia Empresarial

Coosalud se acercó a los actores que influyen en la reputación del sector salud, pero que están por fuera de sistema de salud, uno de ellos es la ONG Transparencia por

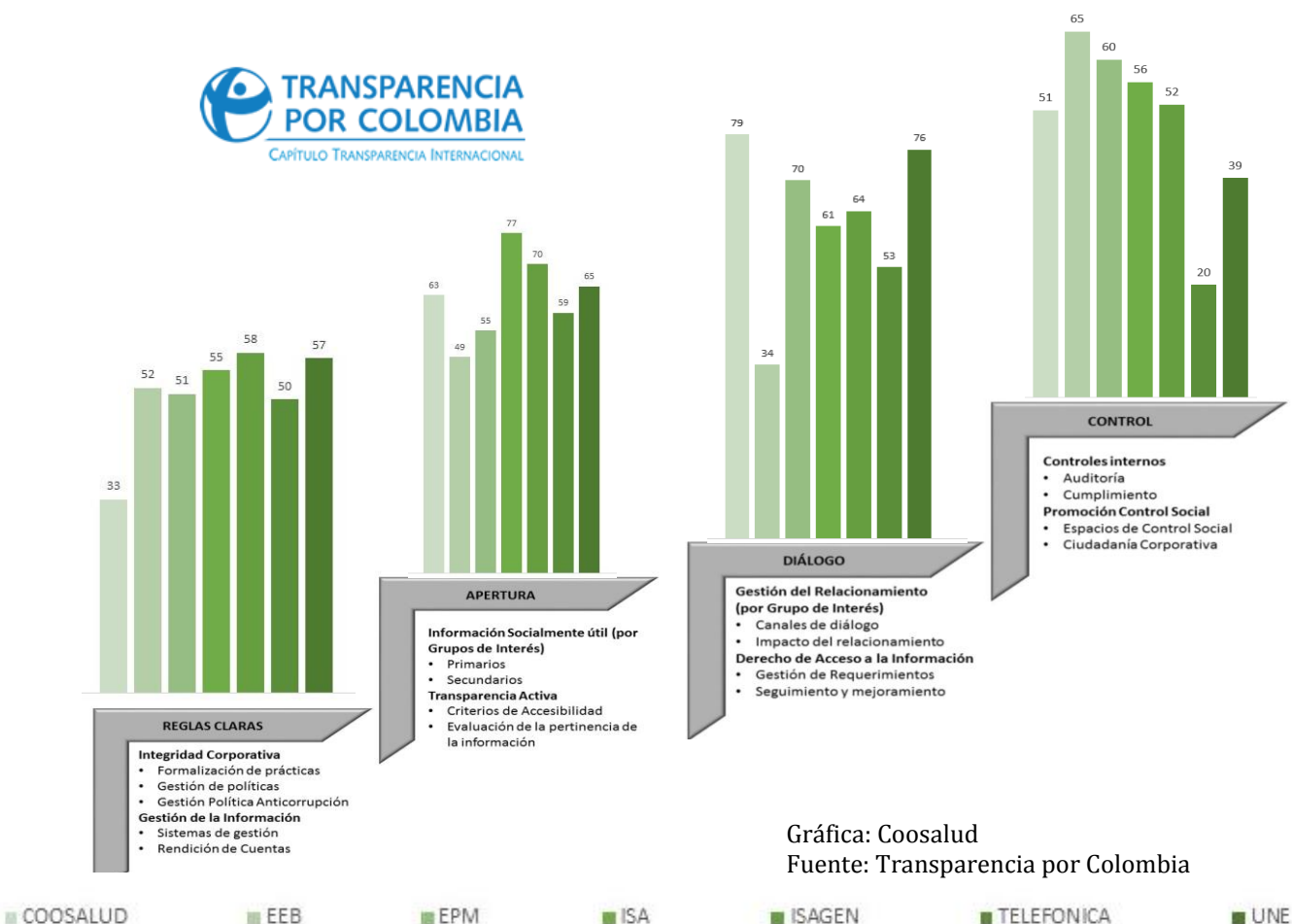
Colombia que desde 1998 lucha contra la corrupción y lidera la medición de transparencia empresarial, a esta organización de la sociedad civil se manifestó el interés en construir una indicador para el sector de tal forma que contribuyera a generar mayor confianza en las EPS. A la fecha esta iniciativa es estudiada por el Ministerio de Salud y la Junta directiva de la ONG.

Como resultado de este relacionamiento e interés por hacer reconocible la gestión ética y eficiente, Transparencia por Colombia invita a Coosalud a participar en el piloto que validaría la nueva metodología del Índice de Transparencia Empresarial que desde 2008 lideran y que se ha convertido en un referente nacional e internacional.

El objetivo de la Medición de Transparencia Empresarial es monitorear y evaluar mecanismos y políticas de transparencia empresarial, promoviendo la adopción de buenas prácticas de integridad corporativa y relacionamiento con los grupos de interés. Los resultados de esta medición se destacarán públicamente, haciendo un ranking de las empresas comprometidas con el relacionamiento ético y transparente con sus partes interesadas.

Desde el 2008 participan en esta medición empresas de servicios públicos como: **ISA, ISAGEN, UNE, EPM, Empresa de Energía de Bogotá y Telefónica**. Teniendo en cuenta nuevos estándares y principios internacionales, Transparencia por Colombia ajustó la metodología y para 2016 y en los resultados del este piloto, pese a ser la primera vez que Coosalud es incluida en el estudio, se destaca su componente de Diálogo (79%) como el mejor en el ranking, y Apertura con 63%, las oportunidades de mejora están en Reglas Claras y Control. (Ver gráfica).

Medición Transparencia Empresarial



Otras de las mediciones donde cuestionamos por el comportamiento ético de la empresa son Merco Salud y encuesta de percepción con el Centro Nacional de Consultoría, donde se consulta por el reconocimiento de Coosalud como empresa que actúa de manera ética y transparente.

En esta misma línea está la auditoría de prestigio con Invamer Gallup, para conocer la percepción que los diferentes grupos de interés y población en general tienen sobre el desempeño de Coosalud. Esta investigación permitió a la organización establecer una línea base del grado de reconocimiento e imagen, al tiempo de conocer las opiniones del público objetivo con respecto al desempeño de la cooperativa en las diferentes dimensiones, (social, ambiental y económica, etc.). Además se identificó el momento que

vive la organización, su posicionamiento, la imagen corporativa que proyecta, la afiliación emocional, entre otros.

El estudio se desarrolló en dos fases: la primera cualitativa, que contempla entrevistas a actores claves representativos de los grupos de interés; y la segunda etapa cuantitativa, donde se realizaron 900 encuestas.

Principales hallazgos y conclusiones:

Indicadores de reputación

La fase cuantitativa muestra el siguiente desempeño:

Para el público general el indicador de reputación de Coosalud se encuentra en 59,5 lo cual es “regular/bajo”. Las dimensiones de desempeño ambiental, gobierno y ética empresarial son las que ejercen un mayor impacto sobre la reputación de la compañía, y por ende deberían ser los puntos de enfoque en su modelo de acción.

En afiliados, el índice de reputación es mucho mayor con un 80,3, ubicándose por arriba de grupos empresariales como Nutresa y Sura. Más del 50% de los encuestados están completamente de acuerdo con la labor de Coosalud en variables como: buen gobierno, ética empresarial, transparencia en toda su gestión, y privilegiar el bien común sobre el particular. En segundo lugar está el desempeño social donde resalta la variable “genera empleo” con un bajo promedio (4,16).

Para los asociados, Coosalud tiene el mayor índice de reputación entre las empresas evaluadas. El desempeño social, financiero y liderazgo son las dimensiones de mayor peso en este grupo de interés y en general muestran altos promedios en todas las variables, lo cual habla bien de la satisfacción del grupo. Las más altas calificaciones se ven en variables como la generación de empleo, aporte al desarrollo del país y solidez empresarial; mientras las más bajas están principalmente en los factores de gobierno, ética empresarial y desempeño ambiental. En empresas, se presenta el indicador de reputación más bajo entre los grupos de interés evaluados. Las dimensiones de gobierno y ética empresarial y desempeño ambiental son las que ejercen un mayor impacto sobre la reputación de la compañía. Entre las calificaciones más altas se observan variables como que tiene un alto conocimiento de su negocio, genera empleo y privilegia el bien común sobre el particular.

4. Labor

Desde sus inicios, Coosalud se ha preocupado porque exista un clima laboral sano, centrado en la generación de condiciones óptimas para el libre y máximo desarrollo de sus colaboradores, tanto en el ámbito profesional como personal, de tal forma que este sea el vehículo para alinear sus competencias y habilidades con los resultados de la empresa.

De hecho desde el año 2010, en la reformulación de su plan estratégico, definió 4 apuestas estratégicas, como direccionadores para alcanzar los objetivos corporativos: 1) Empresa Saludable, que apunta a tener afiliados sanos, y bien atendidos; 2) Empresa Creadora de Valor, orientada a generar valor económico y social a sus grupos de interés; 3) Mejor Modelo Solidario, que nos ubique como el referente empresarial del sector cooperativo en

el país; y 4) El Mejor Lugar para Trabajar, propiciando un clima laboral adecuado que permita el trabajo en equipo, fomente la innovación y la productividad.

Si bien es una empresa orientada a los resultados, también nuestro foco es la gente. Por esto se adecuaron los espacios físicos, convirtiendo nuestras instalaciones en lugares de trabajo amigables, acogedores y totalmente equipados con tecnología de punta con espacios colaborativos que invite a los integrantes de los equipos de trabajo a buscar soluciones innovadoras a los problemas que se presentan en la operación, lo mismo que le permite compartir experiencias y conocimientos que contribuyan al mejoramiento continuo.

Estos espacios se diseñaron partiendo de la identificación de factores de riesgo que podían afectar la salud y el bienestar de los colaboradores y se desarrollaron acciones orientadas a la dotación de herramientas ergonómicas que permitan una óptima interface entre el Ser y el Hacer, siendo esta la base para la efectiva prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales.

Las políticas de bienestar laboral en Coosalud EPS van más allá de tener espacios amables. Somos conscientes que para generar bienestar y entornos que generen felicidad, se requiere exista un equilibrio entre la vida laboral y la personal. Con esa premisa, a lo largo de estos últimos tres años, Coosalud ha implementado Beneficios Emocionales que son percibidos por los colaboradores como la oportunidad ideal para alcanzar tan anhelado equilibrio. Como dar doce (12) días de descanso remunerado adicionales a las vacaciones de ley; tales días se otorgan uno cada dos meses y una semana completa en la época de navidad y año nuevo. Esto se ha convertido en un importante estímulo que permite a los colaboradores realizar actividades o diligencias personales, así como compartir con su familia en una de las épocas más significativas como es la navidad. Otro beneficio que hace parte de esta estrategia es el Happy-Birthday day, donde el trabajador tiene derecho a disfrutar su onomástico al lado de su familia.

Adicionalmente, para Coosalud es muy importante la felicidad en el trabajo, en esa línea, el desarrollo de sus competencias es fundamental para esta meta. Para el efecto, se han diseñado programas de formación, capacitación y desarrollo de las dimensiones del Ser y el Hacer. Los líderes de la organización están vinculados a programas internacionales en reconocidas instituciones como Harvard, la Universidad de Michigan, Babson, Universidad de Illinois y otras instituciones con alto reconocimiento en la formación de profesionales de alto desempeño. Paralelamente a esto existen programas de capacitación In House para los colaboradores, teniendo en cuenta no solo las necesidades básicas que mejoren su desempeño sino también sus competencias.

Interesados en conocer si los colaboradores son felices en el trabajo, Coosalud es pionero en Colombia en la medición e implementación de sistemas de Felicidad en el trabajo, gracias a ello los planes y programas de beneficios se direccionan de manera acertada, lo que se ha traducido en buenos resultados para la organización.

Otra estrategia ha sido el relacionamiento de la alta dirección con todos los trabajadores. Acciones como la presentación que hace el Gerente General de un nuevo trabajador a todo

el personal de la empresa, es la mejor bienvenida que se le puede hacer a un nuevo miembro de la organización. Otras acciones en este mismo sentido son las reuniones que tiene el gerente general con pequeños grupos de trabajadores en todos los niveles de la organización y en todas las sucursales, son espacios de comunicación directa que le permite a la alta gerencia conocer las expectativas personales y profesionales de sus trabajadores; así mismo, todos los miembros de la organización se enteran de manera directa de los nuevos proyectos e iniciativas que tiene la empresa, lo cual se convierte en un factor de éxito para alcanzar los objetivos propuestos. Coosalud quiere ser un Buen Ciudadano Corporativo, y por tanto ha desplegado en todos los trabajadores la cultura de la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental que apunta al uso eficiente de los recursos naturales no renovables, lo cual ha inspirado la creación de programas como Eco-recicla, Eco-imprime y Eco-Ahorra; de igual forma esta haciendo seguimiento a la Huella de Carbono al interior de la empresa, de tal forma que el mejoramiento continuo de nuestros procesos revele en forma objetiva y verificable un impacto ambiental positivo nacido de una completa articulación entre procesos eficientes y un talento humano consciente y empoderado.

Nuestro Capital Humano se ha convertido en nuestra mayor prioridad, con la seguridad de que esto se traducirá en felicidad y satisfacción en nuestros clientes y logro de los objetivos corporativos. Para nosotros es muy importante que los colaboradores perciban a Coosalud como el mejor lugar para trabajar y que se sientan orgullosos de aportarle a una empresa con una alta reputación corporativa, que se preocupa por su bienestar, el de sus familias y el de la sociedad.

Coosalud es el sexto mejor lugar para trabajar en Latinoamérica, según Great Place to Work. La EPS ocupó el primer lugar en Colombia durante 2015. Convirtiéndose en la única empresa colombiana que entró al top de las 10 mejores para trabajar en Latinoamérica, con más de 500 colaboradores.