



INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Colombia

PACTO GLOBAL
20
16



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

Elaboración y Coordinación General

Gloria Isabel Palau
Gerente Nacional Gestión Humana y Cambio
Edward Campo Rodríguez
Director Nacional Relaciones laborales
Luz Angela Torres
Analista Nacional Gestión Humana

Apoyo y asesoría en la elaboración
María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Educación y Democracia
Humberto Díaz Gutiérrez
Gerente PHVA Consultores S.A.S
Asesor Externo

Diseño y Corrección de Estilo:
Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas Coomeva

Coordinación Editorial
María Myra Hurtado Silva
Gerencia Corporativa de Comunicaciones

INFORME DE | 20 SOSTENIBILIDAD | 16

COMUNICACIÓN DE PROGRESO
PACTO MUNDIAL ONU



JUNTA DIRECTIVA

Principales

Alfredo Arana Velasco
Luis Fernando Caicedo
Celestino Arango Cano
Juan Guillermo Restrepo
Alfredo Rincón

Suplentes

Manuel Felipe Issa
Liliana Patricia Guzmán
Mariela Adames Casas
Jorge Alberto Vera Arango
Omar Toro González

ADMINISTRACIÓN

Personal administrativo del Sector Salud

Gilberto Quinche Toro
Gerente General Sector Salud Coomeva

Ángela María Cruz Libreros
Gerente General Coomeva EPS

Javier Andrés Correa Quiceno
Gerente Nacional Financiero Coomeva EPS

Gloria Isabel Palau Saavedra
Gerente Nacional de Gestión Humana y Cambio

Jairo Bravo Mendoza
Gerente Nacional de Tecnología

Mario Camilo León Martínez
Gerente Nacional Jurídico

Beatriz Orbes
Gerente Nacional de Operaciones (E)

GERENTES REGIONALES

Germán Ignacio Bastidas Andrade
Isauro Barbosa Aguirre
Juan Guillermo de la Hoz Tobón
Martha Milena Peñaranda Zambrano
Marcela Bueno Aguirre
Zulibeth Cotes Castilla

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

CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
Mensaje del Gerente de Coomeva EPS.....	7
Acerca del informe	8
1. QUIÉNES SOMOS.....	9
2. NUESTRO ENFOQUE DE GESTIÓN.....	15
3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD	24
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	26
3.1.1 Gobierno corporativo, gestión ética y transparencia.....	27
3.2 FACILITAMOS LA VIDA.....	31
3.2.1 Afianzamos la oferta de valor para nuestros	32
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	35
3.3.1 Desarrollo de capacidades y prácticas justas	36
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	37
3.4.1 Plan estratégico de Gestión Humana.....	38
3.4.2 Respeto a derechos laborales y trabajo digno	39
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	48
3.5.1 Gestión ambiental responsable	49
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	51
3.6.1 Creación de valor económico para los asociados y grupos de interés	52
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS	56
3.7.1 Tomamos parte en soluciones para mejorar la calidad de vida.....	57
4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS	60
Anexo	
Tabla alineación con indicadores GRI y criterios Pacto Mundial.....	62

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

2016 fue un excelente año para el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Avanzamos en los propósitos de mejorar los servicios que ofrecemos a los asociados a la Cooperativa Coomeva, así como en la calidad de la gestión; en nuestros compromisos con la sostenibilidad y en los resultados financieros. Incrementamos los beneficios entregados a los asociados, aumentamos las tasas de uso de productos, unido a un incremento sostenido en la permanencia de los asociados y a niveles superiores en su satisfacción.

Estratégicamente Coomeva continúa fortaleciendo el concepto de la asociatividad, manteniendo al asociado en el centro de la organización, mejorando la propuesta de valor y los resultados de las empresas, soportados en tres pilares: Focalización, gobernabilidad y creación de valor.

El Grupo Coomeva se consolida hoy como uno de los conglomerados empresariales más importantes del país. Actualmente la estructuración de sus empresas se da a través de tres sectores: Salud, Financiero y Protección. Este ordenamiento institucional le ha permitido reconocimiento, transparencia y calidad en sus decisiones, logrando así mantener la unidad de propósito, dirección y control, mayor eficiencia y sinergia entre las empresas.

La nueva estrategia de crecimiento de asociados ha generado una recuperación en la dinámica de asociatividad en la Cooperativa. La autorización dada en 2016 para la creación de la Fiduciaria Coomeva permitirá complementar la oferta de servicios financieros a través de las empresas del Grupo y satisfacer los requerimientos de los asociados. La puesta en marcha de la alianza Coomeva y Christus Health, organización con sede en los Estados Unidos, busca potencializar la capacidad de prestación de servicios de las empresas del Sector Salud de Coomeva y se convierte en un voto de confianza en nuestra organización y en el Sistema de Salud colombiano, ofreciendo visión internacional de largo plazo y mayor capacidad de inversión.

Es de resaltar que en 2016 en Coomeva obtuvimos el Premio Iberoamericano de la Calidad en la Categoría Oro, por la excelencia en nuestra gestión organizacional. Este reconocimiento es un logro para el cooperativismo y para todos los que conformamos esta gran comunidad. Coomeva se convierte así en la primera cooperativa de Iberoamérica en recibir este galardón y entra a ser considerada internacionalmente como una de las mejores empresas prestadoras de servicios.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2011. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de Derechos Humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

En 2016 desarrollamos el ejercicio "Coomeva del futuro 2020", como complemento al Plan Estratégico de la organización, en el que establecimos las megas en cada una de nuestras dos dimensiones -asociativa y empresarial- y orientamos la consolidación de nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL GERENTE DE COOMEVA EPS

Cooimea EPS, como parte fundamental del Sistema de Salud colombiano y siendo una entidad predominante en el territorio nacional, ha centrado sus ejes estratégicos en aportar las soluciones necesarias para revertir los efectos de la crisis financiera que atraviesa dicho sistema.

Por tal razón, hemos diseñado nuestro modelo de gestión para la excelencia con dos enfoques estratégicos: El financiero, concentrado en la viabilidad y sostenibilidad de la compañía, y el asistencial en aras de fortalecer la estabilidad de la red de prestación. Las acciones que apalancan estas iniciativas implican grandes esfuerzos que empiezan a arrojar resultados prometedores.

El compromiso social se ve reflejado en el impacto que genera nuestra organización en los lugares donde opera. Generamos 3.921 empleos directos en todo el territorio nacional, realizamos más de 27 millones de actividades asistenciales al año, para brindar a nuestros más de 2.900.000 usuarios un servicio a la medida de sus necesidades.

La conservación del ecosistema es otra de nuestras prioridades. Por esta razón hemos implementado un Sistema de Gestión Ambiental que tiene como política garantizar acciones responsables y sostenibles con el medio ambiente, a través de una gestión externa e interna orientada a la conservación e impacto positivo sobre el mismo, para preservarlo y mejorarlo más allá de lo previsto en las normas legales, devolviéndole así vida al Planeta.

De esta manera, como parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva nos unimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, promoviendo la ejecución de los esfuerzos necesarios en cumplimiento de nuestra responsabilidad social y en la búsqueda permanente de la sostenibilidad.

ÁNGELA MARÍA CRUZ LIBEROS
Gerente General Coomeva EPS

ACERCA DE ESTE INFORME

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a nuestros grupos de interés y la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.º de enero y 31 de diciembre de 2016, con alcance al total niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

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

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

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, por favor comunicarse con Edward Campo Rodriguez, Director General de Gestión Humana. Carrera 100 N°11-60, local 401, Cali, Colombia.
edward_campo@coomeva.com.co



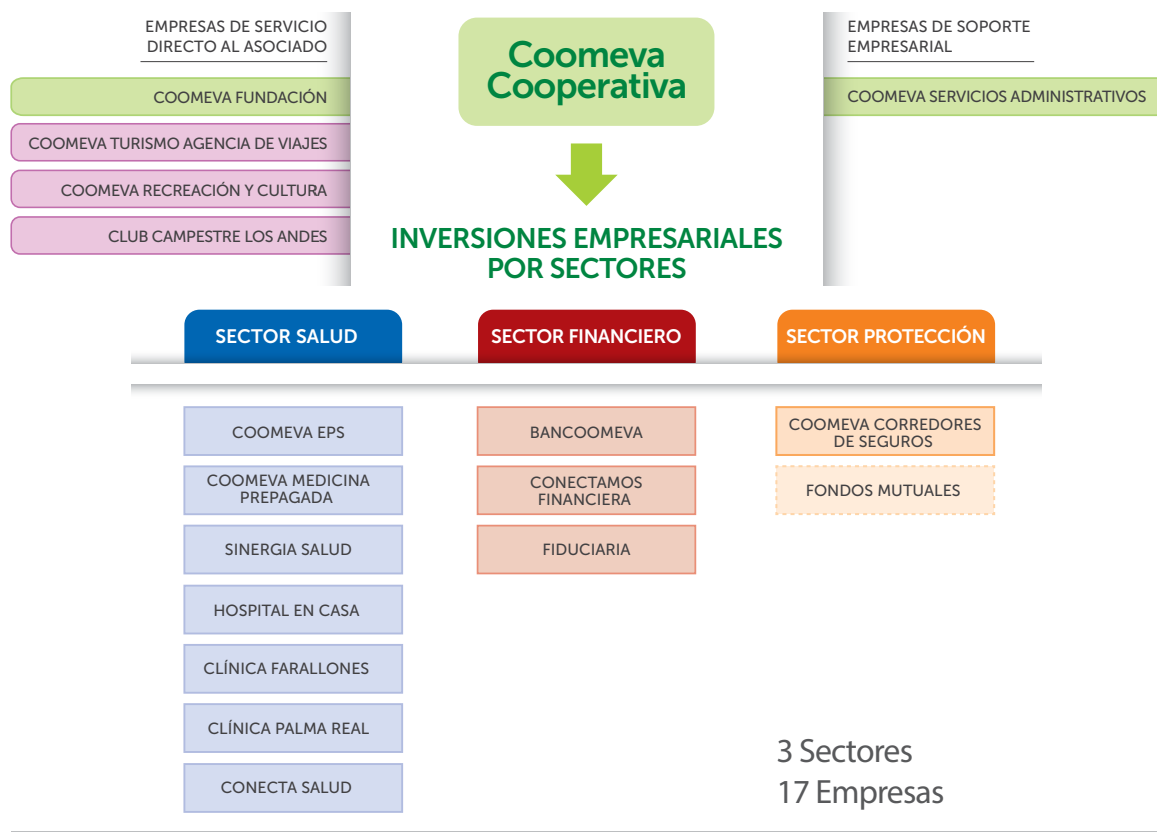
Quiénes Somos

1

1.1 GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Cooimea es una entidad cooperativa que actúa como matriz del Grupo Empresarial Cooperativo de su mismo nombre. Como cooperativa, Coomeva es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una organización de propiedad conjunta que se gestiona democráticamente, sobre la base de principios y valores cooperativos.

El Grupo Coomeva está conformado por tres sectores y 17 empresas de propiedad mayoritaria de la Cooperativa.

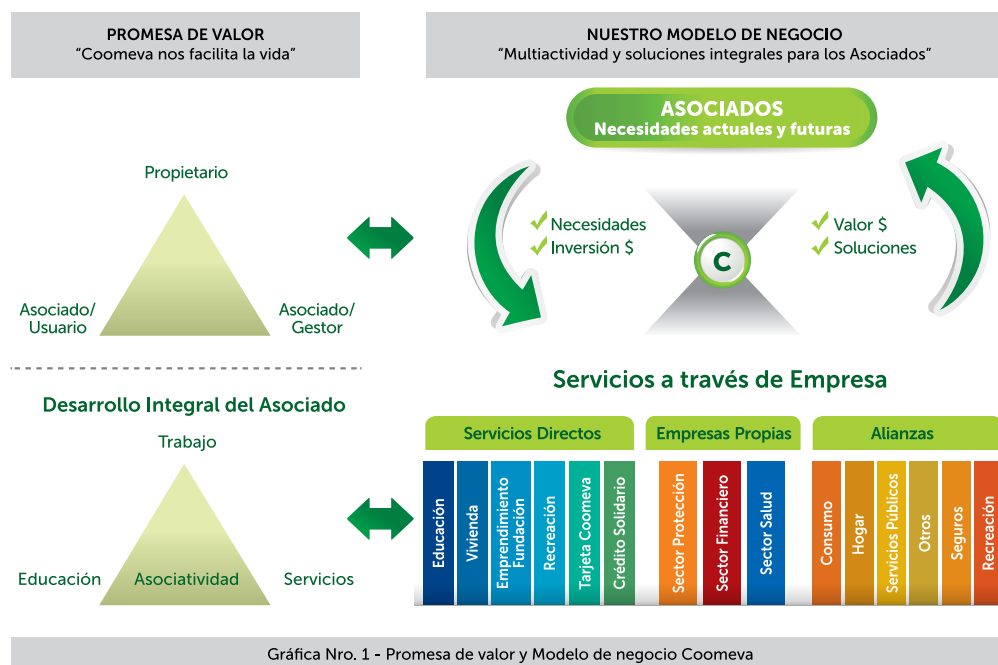


Cooimea nació en 1964 por iniciativa de un grupo de 27 médicos bajo la denominación de Cooperativa Médica del Valle, con la intención de ofrecer solidariamente servicios financieros y de seguros. Gradualmente el modelo cooperativo se mostró exitoso y la organización que brindó servicios primero a médicos y luego a profesionales afines a la salud, a partir de 1967 se abrió al total de profesiones en Colombia.

En sus 53 años de historia Coomeva Cooperativa ha aplicado la dinámica del emprendimiento, lo que ha permitido ampliar sus servicios, su territorio y la base social llegando a constituirse hoy en un Grupo Empresarial Cooperativo, presente en el 96% de los 1.123 municipios de Colombia, con más de 230.000 asociados, quienes cumplen tres roles -inversionista, usuario y gestor- mediante el modelo de asociatividad que les permite contar con trabajo, educación y servicios.

El modelo empresarial que sustenta Coomeva tiene la misión de contribuir al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia, dando lugar a la promesa de valor y modelo de negocio que se describe a continuación:

NUESTRO IMPACTO EN COLOMBIA



Como Grupo Empresarial nos proyectamos con la visión de "ser reconocidos como la mejor fuente de soluciones a las necesidades y expectativas del profesional colombiano y su familia, gracias al exitoso modelo empresarial cooperativo".

1.2 COOMEVA EPS

Comeva, consecuente con su misión corporativa con el Estado, la sociedad, sus asociados y familiares, afrontó el reto planteado por la Ley 100 de 1993 y su Sistema de Seguridad Social Integral, creando en el marco de ésta a la empresa Comeva EPS como Sociedad Anónima, por decisión tomada en la Asamblea Ordinaria de Delegados celebrada en Rionegro el 4 de marzo de 1995, materializada mediante escritura pública 1597 de abril 7 de 1995, como Comeva EPS S.A.

PRINCIPALES HITOS EN LA HISTORIA DE COOMEVA EPS

- **1 de agosto de 1995:** Inicio de operaciones en la ciudad de Cali.
- **1996:** 202.272 afiliados en el Régimen Contributivo del Sistema de Salud.
- **1997:** 444.535 afiliados en el Régimen Contributivo del Sistema de Salud, con presencia en los departamentos de Atlántico, Santander, Antioquia, Cundinamarca, Bogotá D.C., Risaralda, Quindío, Valle del Cauca, Nariño, Cauca, Caquetá y la Guajira, y tres sucursales en: Cali, Medellín y Bogotá.
- **1998:** 671.510 afiliados en el Régimen Contributivo del Sistema de Salud y consolidación de la operación mediante plataforma informática, en respuesta al gran crecimiento poblacional. Instalación de nuevas unidades de atención tales como Mushaisa en la Guajira; en los Ingenios azucareros del Valle del Cauca donde se tenía la mayor población cotizante y en Medellín, con la Clínica Sommer, Clínica Las Américas, Clínica El Prado y Clínica Conquistadores.
- **1999:** 841.941 afiliados en el Régimen Contributivo del Sistema de Salud y nueva fase del software COOEPS Siglo XXI desarrollado por la misma EPS, con alcance a Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla.
- **2000:** 1.294.402 afiliados en el Régimen Contributivo del Sistema de Salud y presencia en más de 650 municipios del país, con 30 oficinas.
- **2001:** 1.335.203 afiliados en 692 municipios del país. Consolidación como la segunda EPS privada en el Régimen Contributivo. Se desarrolló el software E-Case, ahora Atentos Comeva, para la recepción de la voz del cliente.
- **2004:** Primera EPS que obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001:2000 en todos sus procesos y top of mind entre las EPS de Colombia, según estudio realizado por la Revista Dinero y la firma de investigación Invaer Gallup.
- **2005:** 2.390.143 afiliados en 957 municipios.
- **2006:** 2.612.276 afiliados en 1.036 municipios de Colombia, con más de 6 millones de consultas médicas y más de un millón y medio de actividades de prevención odontológica entre otros servicios asistenciales.
- **2008:** Reconocimiento como una de las empresas vallecaucanas de gran impacto en generación de empleo y ventas en el ámbito nacional.
- **2009:** Implementación de la Política de la Seguridad "Clarita Segura" con reconocimiento por el Grupo de Calidad del Ministerio de la Protección Social de Colombia. En materia de Promoción y Prevención, P y P, el indicador de mortalidad materna sostuvo un comportamiento por debajo del estándar nacional del 32.2 por 100.000 nacidos, evidenciando la efectividad de las acciones de P y P.
- **2010:** Implementación de un Sistema de Administración de Riesgo (SAR), referente entre las EPS del país, por la calidad de su implementación. En 2010 fue aprobada su Fase II, generando un menor requerimiento de capital, que se tradujo en un ahorro acumulado de \$10.312 millones de pesos.
- **2011:** Reconocimiento como la empresa de aseguramiento obligatorio en salud con mayor recordación de marca según la Revista Dinero*. A su vez, durante este año aumentó su población afiliada llegando a un total de 2.949.301 afiliados**.
- **2012:** segundo lugar de participación de mercado con el 15% de la población del Régimen Contributivo del Sistema de Salud. Alcance en el índice de satisfacción de 89%.
- **2013:** Implementación de modelo centralizado de administración de agendas en unidades propias para otorgar citas con médico general a tres días, con lo cual se disminuyó en un 96% las reclamaciones por demora en asignación.

- **2014:** Implementación de estrategias internas y externas que mantengan a flote a la entidad y prestando servicios, asegurándola como una empresa sostenible y viable en el tiempo, en el marco de la crisis de liquidez que enfrenta el Sistema de Salud colombiano.

- **2015:** Continuidad en la prestación de servicios aún en el entorno de crisis global de liquidez y legitimidad del Sistema de Salud y presentación de un Plan de Recuperación para la entidad, buscando modificar a mediano plazo el estado de sus resultados financieros y continuar ofreciendo el servicio que la ha caracterizado desde su creación.

POBLACIÓN ATENDIDA

Afiliados a las entidades del Régimen Contributivo:

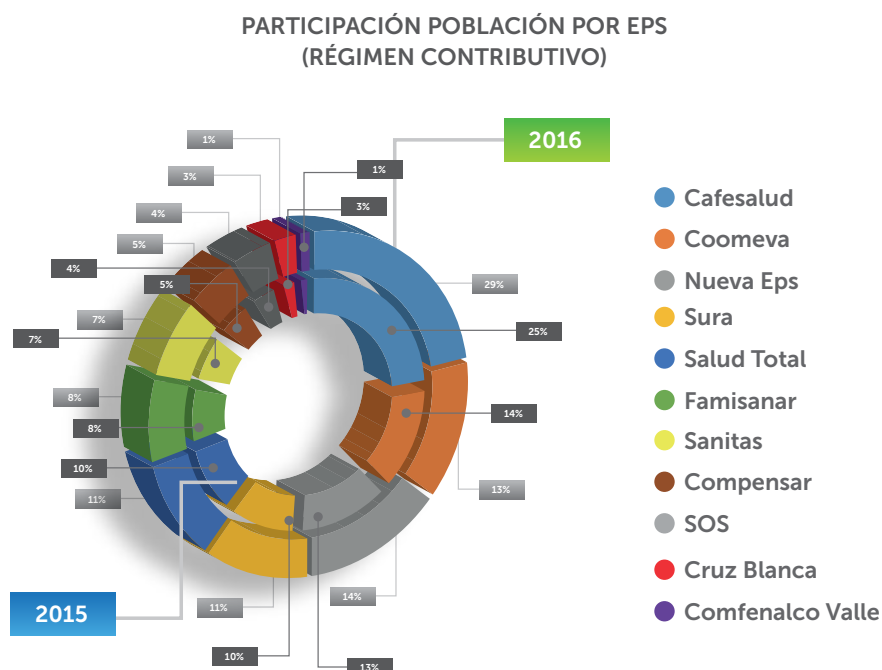
2015: 20.306.201

2016: 22.462.334 con un incremento de 10.62 puntos porcentuales;

(Fuente: Superintendencia Nacional de Salud, en la Base de Datos Única de Afiliación – BDUA).

Coomeva EPS cuenta a diciembre de 2016 con 2.758.407 afiliados al régimen contributivo, con una participación del 12.26 %.

(Fuente: Ingresos Nacionales)



Nuestra Misión: Propender por la salud de nuestros afiliados a través de la promoción, la prevención de la enfermedad, tratamiento y rehabilitación con calidad y calidez en el servicio.

Nuestra Visión: Ser reconocidos por el Estado colombiano y su población como la EPS que más saludables y satisfechos mantiene a sus afiliados.

Política de Calidad: En Coomeva EPS mejoramos continuamente nuestros procesos y garantizamos la prestación de nuestros servicios con calidad humana.

Nuestra presencia en el país

Coomeva EPS opera en Colombia teniendo su sede central en Cali. Actualmente hace presencia en 336 municipios agrupados en 33 oficinas y seis regionales.

Afiliados según sectores de la economía y expectativa de crecimiento para 2017: Construcción (12%), sector agrícola (5%), industria manufacturera (4%). tipos de clientes: dependientes (participación del 74%), independientes (17%) y otros (9%).

G4-12

Nuestra cadena de valor la componen los siguientes elementos:



G4-9

Nuestra composición accionaria

Nombre	Participación
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia, Coomeva	59%
Medicamentos POS S. A.	3%
Audífarma S.A.	2%
Fundación Valle del Lili	2%
Medicamentos Especializados Medex	2%
Clínica Farallones S.A.	2%
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	2%
Clínica San Juan Bautista S.A.S.	1%
IPS Universitaria	1%
Oncólogos de Occidente Sociedad Anónima	1%
Organización Clínica General del Norte S.A.	1%
Clínica Valledupar S.A.	1%
Organización Clínica Bonnadona Prevenir S.A.	1%
Centro Médico Imbanaco	1%
Clínica Cartagena del Mar S.A.	1%



Nuestro Enfoque y Gestión de Sostenibilidad

2

NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

El siguiente esquema contiene los elementos que orientan el enfoque de nuestra gestión de sostenibilidad.



Los elementos descritos en la página anterior se enmarcan en nuestros principios y valores, y dan lugar a nuestras políticas corporativas:

VALORES COOPERATIVOS

- Democración
- Responsabilidad
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad
- Ayuda Mutua

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Membresía Voluntaria y Abierta
- Control Democrático de los Miembros
- Participación Económica de los Miembros
- Autonomía e Independencia
- Educación, Entrenamiento e Información
- Cooperación entre Cooperativas
- Compromiso con la Comunidad

VALORES COOMEVA

- Servicio
- Solidaridad
- Confianza
- Cumplimiento Compromisos
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Igualdad y Equidad de Género



NUESTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

»» RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

»» DERECHOS LABORALES

Con equidad, justicia e inclusión creamos las condiciones necesarias para lograr el bienestar y el desarrollo integral de nuestros colaboradores dentro de un ambiente de diálogo, participación y respeto a sus derechos.

Decididamente apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

No trabajamos con proveedores cuyas prácticas laborales no sean justas y no acojan las premisas anteriores.

»» PROVEEDORES

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

»» MEDIO AMBIENTE

Adoptamos y mantenemos un enfoque preventivo, orientado al desafío de favorecer el medio ambiente, fomentando todas las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y favoreciendo el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

»» DERECHOS HUMANOS

Apoyamos, respetamos y acogemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos y todas las normas y estándares que garantizan la dignidad humana, dentro de nuestro ámbito de influencia y nos aseguramos de no ser cómplices de su vulneración. Protegemos de manera directa y especial los siguientes derechos:

- » A la vida y la seguridad.
- » A la libertad personal (a la intimidad, a la vivienda digna, a la reputación y el buen nombre).
- » A la libertad de pensamiento, conciencia y religión.
- » A la libertad de expresión.
- » A la educación.
- » A la seguridad social y a la salud física y mental.
- » A los derechos de los consumidores.
- » A los derechos medioambientales.
- » A las libertades económicas, sociales y culturales.

»» MERCADEO Y CONSUMO RESPONSABLE

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

»» IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

Coomewa dispondrá de lo necesario para implementar estrategias de igualdad y equidad de género, para desarrollar plenamente los potenciales de mujeres y hombres vinculados a ella, las cuales buscan la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, eliminar cualquier discriminación explícita o implícita por razón del sexo y asegurar la defensa de los Derechos Humanos. El Grupo Empresarial Cooperativo se compromete a asumir acciones destinadas a promover mayores condiciones de igualdad entre hombres y mujeres hacia los grupos de interés de la organización.

» ANTICORRUPCIÓN

Trabajamos decididamente en contra de la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

Nuestras políticas nos exigen:

- » Cero tolerancia contra cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.
- » El cumplimiento estricto de las leyes y normas.
- » Convertir la transparencia y credibilidad en distintivo de marca.
- » Desarrollar un sistema de gobierno que garantice el ejercicio gerencial y la toma en implementación de decisiones libres de conflictos de interés para el logro de los objetivos organizacionales.
- » El desarrollo de comportamientos éticos en nuestros colaboradores.
- » No financiamos campañas políticas, ni a sus partidos, candidatos o instituciones relacionadas.

» JÓVENES

Cooameva cuenta con una política de jóvenes que busca preparar a las nuevas generaciones en los valores de la solidaridad y la cooperación, la cual está dirigida a jóvenes asociados de Coomeva y a jóvenes que integran el grupo familiar del asociado. La Política abarca los ejes de promoción, participación democrática y permanencia de jóvenes en Coomeva.

» DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

- » El Grupo Empresarial y Cooperativo Coomeva se compromete a fomentar la equidad y la diversidad además de crear una cultura que respete y valore las diferencias, que promueva la dignidad, la inclusión y la diversidad y que faculte a las personas a contribuir con su máximo potencial al éxito global de la empresa.
- » El cuerpo directivo y los (las) líderes de equipo del Grupo Empresarial y Cooperativo Coomeva deben ser ejemplo de comportamiento y garantizar el cumplimiento de esta política, fomentando un ambiente incluyente y no discriminatorio en sus equipos y asegurar la diversidad de los mismos.
- » La Gerencia Corporativa de Gestión Humana tiene la responsabilidad de proporcionar los recursos apropiados para implantar esta política y asegurar que es adecuadamente comunicada, difundida y aplicada.
- » Bajo esta política todos los colaboradores (as) adquieren la responsabilidad individual de seguir los procedimientos que se establezcan para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, llamar la atención sobre cualquier práctica discriminatoria sospechosa y abstenerse de hostigar o intimidar a otros empleados (as), asociados (as) y usuarios (as).

POLÍTICA DE CALIDAD CORPORATIVA

Mejoramos e innovamos continuamente nuestros servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros asociados, sus familias y demás grupos de interés generando creación de valor sostenible.

NUESTROS COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Verde Cooperativo: Actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, manifestar nuestro compromiso con el planeta, realizar acciones de protección de los recursos naturales y propender por el desarrollo sostenible.

 <p>Norma Internacional ISO 260002010, fomenta la aplicación de mejores prácticas en materia de responsabilidad social de empresas públicas y privadas de todo el mundo, derivadas de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés.</p> <p>En Coomeva hemos adoptado los lineamientos de la ISO 26000 para orientar el modelo de Gestión en RSE y Sostenibilidad.</p>	 <p>El Pacto Mundial es un instrumento de la ONU de libre adhesión para las empresas, que voluntariamente aplican Diez Principios en sus actividades cotidianas y rinden cuentas a la sociedad, de los avances en proceso de su implantación, mediante comunicaciones de Progreso.</p> <p>Nuestro enfoque de gestión de sostenibilidad, declara el compromiso de Coomeva con el Pacto Mundial.</p>	 <p>Global Reporting Initiative - GRI es el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias o informes de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar y reportar a sus grupos de interés su desempeño económico, social y ambiental.</p> <p>En Coomeva hemos adoptado parte de los indicadores GRI para reportar resultados de nuestra gestión.</p>
--	---	--

A partir de 2017 profundizaremos en la alineación de nuestro impacto social con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU



INVOLUCRAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés...
determinante gran parte de nuestro enfoque de gestión:

Grupos de interés Coomeva EPS

	Grupos de Interés	Propósito / Interés	Medios para identificar y orientar respuesta a necesidades y expectativas
Directamente Vinculados	Colaboradores y sus familias	Oportunidades de desarrollo. Relaciones basadas en compromiso, lealtad y el respeto.	Estudios de ambiente laboral, encuesta de bienestar social, reuniones específicas con áreas.
	Empresa del Grupo Coomeva	Sinergizar.	Comité Directivos de la Presidencia Ejecutiva.
	Afiliados (Clientes)	Prestar un servicio ajustado al Sistema de Seguridad Social del país.	Encuesta de Satisfacción. Comité de Usuarios. Requerimientos de la Superintendencia de Salud.
	Junta Directiva	Control de la gestión y de resultados de la organización.	Reuniones mensuales de seguimiento (Juntas Directivas).
Vinculados	Proveedores	Relaciones de largo plazo y beneficio mutuo.	Evaluaciones de desempeño/ Evaluaciones de aptitud.
	Accionistas	Creación y preservación de valor.	Junta Directiva.
Externos	Estado (ente de control)	Fijación de normas y la vigilancia de sus aplicaciones.	Participación en comités sectoriales o gremios.
	Agremiaciones	Tener representación ante los entes de control.	Comité de gremio.
	Medios de Comunicación	Mantener informados los medios.	Contacto permanente del área de comunicaciones con los medios de comunicación por las reuniones de los gremios.

GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

Nuestro enfoque de sostenibilidad se implementa mediante nuestro Sistema de Gestión Integral, el cual tiene el propósito de articular la estrategia, los procesos y la cultura organizacional en función del cumplimiento de nuestros compromisos con la sostenibilidad.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

... ELEMENTO ESENCIAL DE NUESTRA SOSTENIBILIDAD



Forma parte de nuestro Sistema de Gestión Integral, por cuanto que opera en la estrategia, los procesos y la cultura organizacional.

Se soporta en el principio de que la sostenibilidad está determinada por el balance entre temas estratégicos que se traducen en oportunidades y la apropiada gestión de riesgos, lo cual permite prevenir o mitigar oportunamente los eventos que atenten contra el logro de los objetivos y consecuentemente facilitar medidas o controles orientados a desarrollar capacidades para cumplir la promesa de perdurar.

En Coomeva hemos desarrollado el Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos con base en las normas que rigen al Grupo, las normas específicas para los diferentes sectores económicos en donde actúa, y bajo el enfoque del Enterprise Risk Management (ERM), y los preceptos de la metodología Cosso II, la NTC ISO 31000, la ISO 27001:2013, ISO 22301:2012, la ISO 26000 y la Norma Británica BS 25999:2006, acogiendo las normas de los diferentes organismos de vigilancia y control colombianos y adoptando las mejores prácticas, mediante la adopción de estándares técnicos derivados de mejores prácticas nacionales e internacionales.

En Coomeva EPS se ha incorporado la Administración de Riesgo como herramienta de gestión gerencial, a partir de los procesos se evalúa integralmente la exposición de la entidad y la brecha respecto del cumplimiento de la oferta de valor a los grupos de interés, velando siempre por propender por la continuidad de la operación, la viabilidad de negocio y la excelencia en el servicio, conforme los estándares internacionales.

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

En octubre de 2016 Coomeva EPS obtuvo la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, con una vigencia de tres años.

El Sistema de Gestión se encuentra fundamentado en el enfoque por procesos, aportando al mejoramiento continuo, la participación de todos los colaboradores de la organización y orientación de los procesos hacia la satisfacción de nuestros clientes. Como mecanismo para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización realiza anualmente auditorías internas a los procesos.

Como complemento al Sistema de Gestión de Calidad, Coomeva EPS cuenta con un modelo de organización de alto desempeño, el cual busca incrementar la capacidad de excelencia operacional, ofreciendo a nuestros afiliados, productos y servicios confiables, a precios competitivos, mediante procesos efectivos.

ORGANIZACIÓN DE ALTO DESEMPEÑO NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

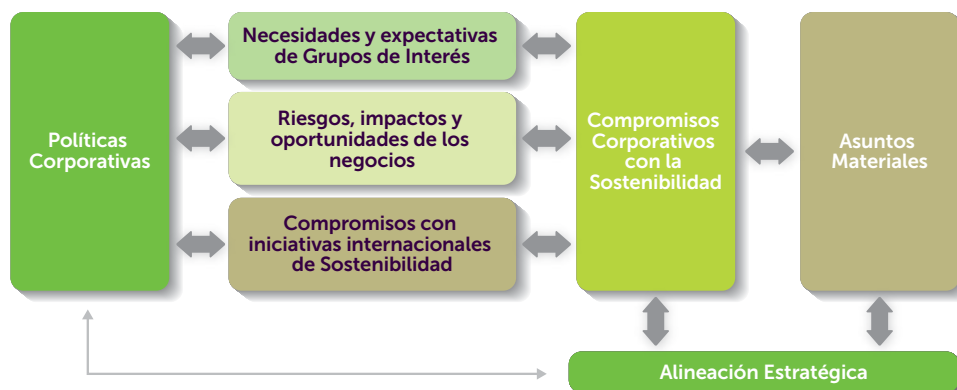




3

Nuestros Compromisos
con la Sostenibilidad

Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos descritos en el capítulo anterior y se resumen en el siguiente esquema:



NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

SE MATERIALIZAN CON LOS SIGUIENTES ASUNTOS



Vivimos los principios y valores **Gobierno corporativo, gestión ética transparencia**



Facilitamos la vida **Afianzamos la oferta de valor para nuestros clientes**



Crecemos con nuestra gente **Respeto a derechos laborales y trabajo digno. Desarrollo, bienestar.**



Avanzamos con nuestros aliados **Desarrollo de capacidades y practicas justas**



Preservamos la vida del Planeta **Gestión ambiental responsable.**



Democratizamos la riqueza **Valor económico generado y distribuido.**



Nuestra organización, una comunidad empresarial que aporta al desarrollo sostenible del país **Tomar parte en soluciones para mejorar la calidad de vida**



3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES

3.1.1. GOBIERNO CORPORATIVO, GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

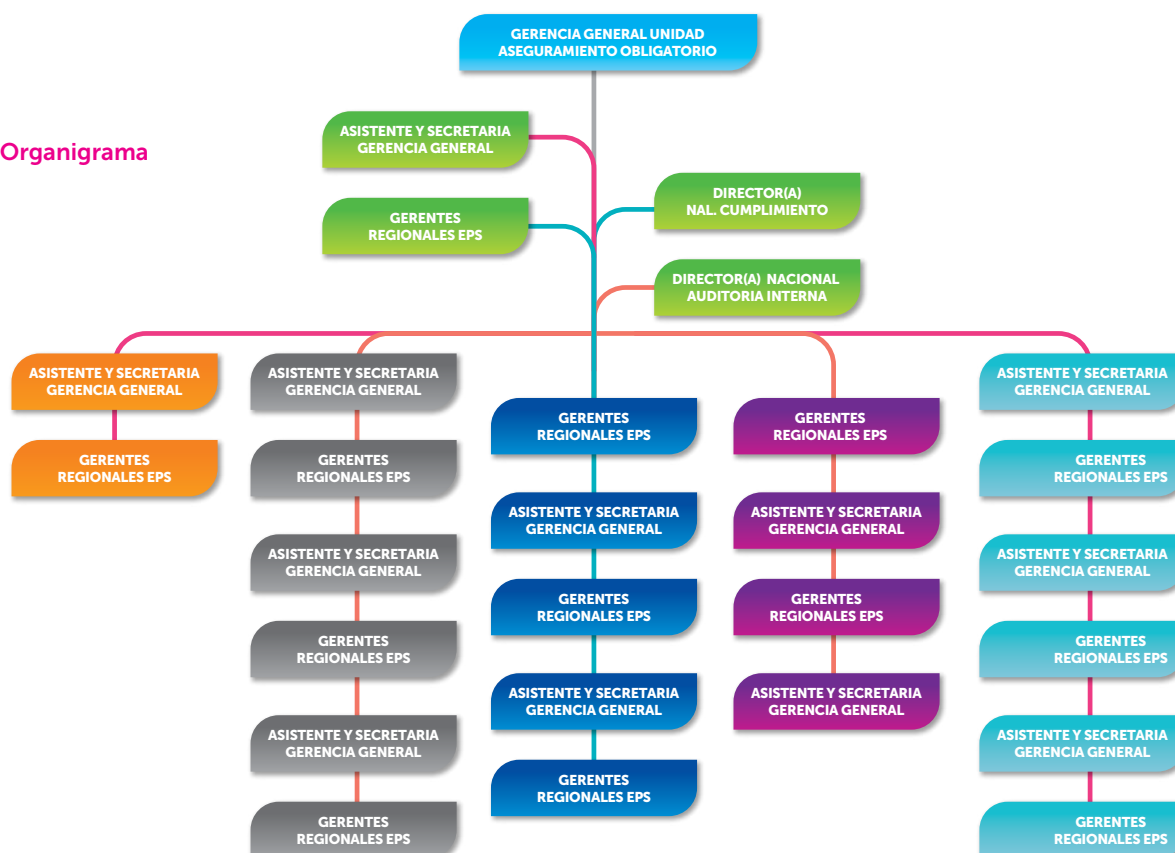
G4-34 - G4-39 – G4-40

Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo tiene el propósito de orientar la toma e implementación de decisiones que garanticen el respeto de los derechos de todos los grupos de interés y la interacción entre ellos; dirigir, controlar y gestionar la empresa, asegurando la convergencia de intereses, la creación de valor sostenible y la distribución equitativa de la riqueza, a través de una actuación ética, transparente y generadora de confianza.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO



Organigrama



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

Los principales roles y responsabilidades de los órganos de gobierno son:

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS: Es el máximo órgano de dirección de la Sociedad, está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones, reunidos conforme a las prescripciones de los estatutos de la sociedad y la ley comercial.

Determina los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, con la facultad de ejercer el control directo de dichas actividades y efectuar el examen de la situación de la Sociedad, dentro de los límites que le impone la normativa legal y estatutaria.

JUNTA DIRECTIVA: Es el máximo órgano de administración de la Sociedad y sirve de enlace entre ésta y sus accionistas. Se compone de cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas, de conformidad con lo reglamentado en los estatutos de la Sociedad. Por lo menos el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes, en cumplimiento a las disposiciones legales de las sociedades emisoras de valores y lo previsto en los estatutos.

COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA: Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con cuatro comités permanentes: i. De Auditoría, ii. De Riesgos y Salud, iii. De Gobierno Corporativo, y iv. De Contratación, los cuales serán presididos por Miembros Independientes. Dichos comités establecen directrices, hacen seguimiento a acciones definidas, evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad. Todos los Comités de la Junta Directiva cuentan con un reglamento aprobado por la Junta Directiva.

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

COMITÉS DE LA GERENCIA GENERAL: Comité Primario de Gerencia, Comité Asesor de Contratación Gerencial, Comité Financiero, Comité de Convivencia Laboral, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Investigación Disciplinaria, Comité de Ética.

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

El Departamento de Gestión Ambiental es el encargado de orientar, vigilar y controlar los impactos ambientales de la empresa. Fue creado en el año 2015.

ALTA GERENCIA: Además del Gerente General, incluye los gerentes regionales, directores nacionales, directores regionales, jefes y coordinadores de área. Son elegidos por el Gerente General, de acuerdo con las políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo. Así mismo, se tienen establecidos sistemas de seguimiento y control que velan por un comportamiento adecuado, de acuerdo con sus niveles de responsabilidad dentro de la Sociedad y en su entorno social.

G4-35

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

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

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

Los directivos de la Alta Gerencia podrán delegar sus funciones a sus colaboradores inmediatos, sin embargo, la responsabilidad de dichos actos permanecerá en cabeza suya.

G4-37

En materia económica los estatutos sociales prevén la consulta necesaria al máximo órgano de administración para cuantías superiores a 600 SMMLV. En desarrollo de lo anterior, la Junta Directiva autorizó un Manual de Contratación, el cual determina los órganos y competencias en materia de actos económicamente relevantes.

En materia ambiental y social, las consultas de los grupos de interés hacia la Junta Directiva se canalizan a través del Gerente General.

G4-57 – G4-58

Comité de Auditoría: Coomeva EPS cuenta con un Comité de Auditoría cuya principal tarea es asistir a la Junta Directiva en su función de supervisión del Sistema de Control Interno, mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y, en general, la revisión de la Arquitectura de Control de las Sociedades, incluida la auditoría del sistema de gestión de riesgos.

Son responsabilidades del Comité de Auditoría, entre otros:

- a) Supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad.
- b) Asegurar que la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley.

PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

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

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

El manual Antifraude y Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención,

investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. A partir de lo anterior, la organización define la política “cero tolerancia” ante cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.

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

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

La entidad dispone de programa de capacitación orientado a las áreas competentes, con el fin que se realicen las consultas antes de la negociación y contratación final de contrapartes tales como, accionistas, inversionistas, empleados, proveedores, prestadores en la listas con información de lavado de activos y financiación del terrorismo para identificar antecedentes y definir conducta.

Al 31 de diciembre de 2016, 7.466 colaboradores de Coomeva EPS S.A. a nivel nacional, han realizado el curso virtual del manual antifraude y anticorrupción.

Coomeva EPS cuenta igualmente con un canal de denuncias anónimas que se rige por los principios de confidencialidad, celeridad e imparcialidad.

Las denuncias son recibidas a través de: a) Sistema de Denuncias denominado Transparencia Coomeva, al cual se accede mediante una dirección electrónica externa, o mediante un sitio en la Intranet del Grupo Empresarial Coomeva, para el caso de colaboradores de la compañía y b) Cualquier medio escrito. En todos los casos se dará traslado de manera inmediata a la Auditoría Interna para que dé trámite a la denuncia, salvo cuando la misma haya sido dirigida a la Junta Directiva, caso en el cual esta solicitará al Auditor Interno, cuando lo estime pertinente, la información e indagaciones que requiera para adelantar su investigación.

El Área de Auditoría Interna adelanta la investigación dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes, prorrogables hasta por sesenta (60) días más, en los

casos que revistan mayor complejidad. Agotada la etapa de investigación el Auditor Interno elabora un informe en el que consigna de manera sucinta las pruebas allegadas, así como las conclusiones, hallazgos y recomendaciones del caso, el cual presentará para su conocimiento a la Gerencia General, quien se pronunciará sobre los hallazgos indicando las acciones correctivas y preventivas por desarrollar dentro de un plan específico.

Las medidas adoptadas contribuyen a fortalecer los principios y valores de Coomeva EPS S.A., para continuar siendo una empresa que se caracteriza por su accionar transparente, dinámico, perseverante y confiable.

Finalmente, para reforzar los mecanismos regulatorios y de control, encaminados a facilitar la identificación y prevención de los riesgos de fraude, participamos activamente en el Comité de Prevención Fraude de la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral, Acemi, y colaboramos con la Revisoría Fiscal. Como puntos estratégicos de apoyo, la organización cuenta con grupos colegiados y áreas de control, tales como:

- Comité de Auditoría y Riesgos
- Comité de Ética
- Área de Cumplimiento
- Área Auditoría Interna
- Sistema de Administración de Riesgos

OTRAS MEDIDAS CONEXAS ADOPTADAS

Coomeva EPS mantiene una posición de vanguardia frente a la adopción de la mayoría de las medidas del Nuevo Código País e implementación de sus recomendaciones, que permite alinear el gobierno corporativo colombiano a requerimientos internacionales relacionados principalmente con revelación plena, protección inversionistas, gobierno corporativo de conglomerados, operaciones con partes relacionadas, conflictos de interés, conformación y funciones Junta Directiva y sistemas de control.

Todas las medidas adoptadas contribuyen a fortalecer los principios y valores de Coomeva EPS, para continuar siendo una empresa que se caracteriza por su accionar transparente, confiable, dinámico, perseverante, obteniendo beneficios entre los cuales se encuentran elevar los estándares de Gobierno Corporativo a requerimientos internacionales, generar un mayor valor, fortaleciendo la gestión y control de los riesgos, facilitando la obtención de mejores condiciones de financiación y fortalecimiento patrimonial, gracias a la mejor percepción de accionistas, inversionistas, prestadores, proveedores y el mercado en general.

PROCEDIMIENTO ANTE CONFLICTO DE INTERESES EN COOMEVA EPS

La Sociedad cuenta con un Comité de Ética que vela por el cumplimiento del Código de Ética y de Buen Gobierno Corporativo vigente en el 2016, en especial, por lo establecido en el título sobre “Conflictos de interés”. Dicho Comité atiende lo relacionado con resolución de asuntos generadores de conflictos de interés. Tiene a su cargo además la instrumentación, el desarrollo y la aplicación de los principios y postulados del Código de Ética de la Sociedad. No obstante lo anterior, las situaciones sometidas a consideración del Comité de Ética son trasladadas por éste al Comité de Ética de Coomeva Cooperativa, únicamente en los casos en los cuales el Comité de Ética determine que no existe conflicto de interés. El concepto del Comité de Ética de Coomeva, en el sentido de existir conflicto de interés, es de obligatorio acatamiento y en todo caso es informado a la Junta Directiva.

Durante el 2016 el Comité de Ética decidió un total de dos (2) casos relacionados con posibles conflictos de interés de empleados o directivos de Coomeva EPS, los cuales se resolvieron aplicando medidas que permitieron salvaguardar los intereses de la organización.





3.2 FACILITAMOS LA VIDA



3.2 FACILITAMOS LA VIDA

3.2.1 AFIANZAMOS LA OFERTA DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

Aseguramos la promesa de valor "Facilitamos la vida" a través de la generación de múltiples canales de venta como son: ejecutivos de afiliación, corredores, puntos de atención plataforma, afiliación virtual para beneficiarios a través de página web, afiliación virtual para empleadores, todo esto buscando siempre mejorar la experiencia del afiliado.

Contamos con un Modelo de Servicio focalizado en el cumplimiento de cada uno de los atributos de la promesa de valor para el usuario, a través del programa "Pasión Coomeva" provisto de las siguientes políticas y atributos orientados a asegurar la estandarización del servicio:

Atributos	Políticas
<ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Eficiente. • Atención a los detalles. • Empatía. • Aseguramos el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de servicio personalizado. • Eficaz. • Resolutivo. • Facilitador.

Bajo esta iniciativa se busca recuperar el vínculo de cercanía con el usuario accediendo a los servicios a través de los siguientes canales:

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	DESCRIPCIÓN
Personal	Coomeva EPS cuenta con 148 Salas de Atención Personalizada (Salas SIP) en todo el país.
Centro de Contacto	El usuario puede comunicarse mediante nuestra línea de Centro de Contacto 24 horas todos los días
Carta	A través del Centro Documental de cada ciudad se reciben las manifestaciones del cliente de forma escrita.
Página Web	Los usuarios registran sus manifestaciones a través de la página www.coomeva.com.co mediante el enlace Contáctenos.
Buzón	Los buzones se encuentran ubicados en las IPS de Asignación, en ellos podrá depositar sus solicitudes, sugerencia, quejas o reclamos.

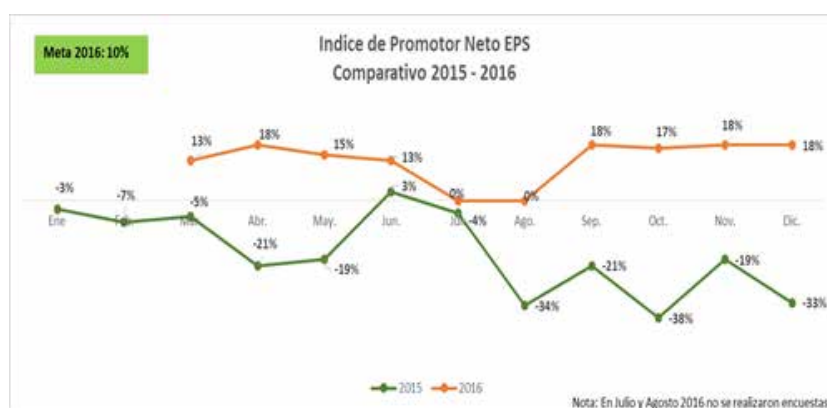
Entre los principales resultados que durante 2016 evidencian nuestra orientación hacia el afianzamiento de la propuesta de valor en nuestros clientes, se destacan:

- Implementación de las rutas de atención integral de los grupos de riesgo priorizados (CCRV, Cáncer, EPOC, Artritis Reumatoide -AR- y otras enfermedades autoinmunes, VIH, Hemofilia, Materno Perinatal y Salud Mental).
- Implementación del programa para el grupo de riesgo EPOC con reducción de la tasa de hospitalización de 0,86% en diciembre de 2015 a 0,55% en octubre de 2016.
- Incremento de la cobertura de gestión del riesgo de enfermedades AR y autoinmunes, con reducción del porcentaje de medicación con biológicos de 18% en noviembre de 2015, al 13% en octubre de 2016.
- Disminución del 20% en quejas y reclamos al cierre de 2016, pasando de 9.652 a 7.741.
- Respuesta del 81% de las manifestaciones de los usuarios en menos de 12 días hábiles.
- Incremento del 12% en el uso del canal virtual de autorizaciones, lo que disminuye tiempo de espera en sala para los pacientes.

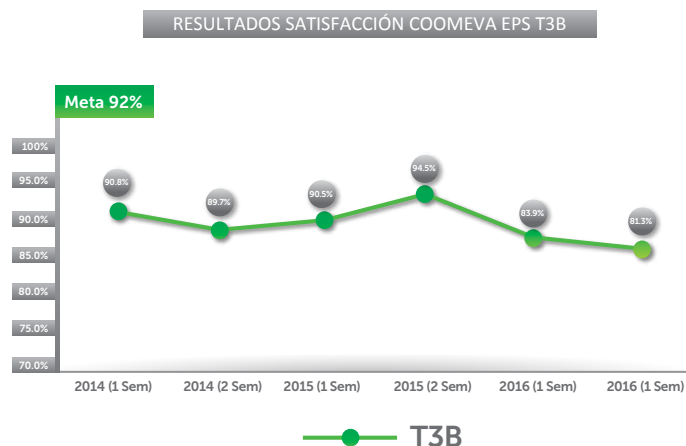
- Re certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001: 2008
- Aprobación de metodología para la estimación de las reservas.
- Cumplimiento en un 116% del Plan de Recuperación, resultado a junio 2016 \$17.460 MM. Ahorro gasto administrativo \$8.436 MM y ahorro nómina \$9.021 MM.
- Capitalización de la entidad por valor de \$154.383 millones a noviembre de 2016.
- Realización de pagos a prestadores por valor de \$2.452.833 millones; un 18.16% más que el año pasado.
- Efectividad del 98.7% en la compensación de los afiliados vigentes durante el año 2016.
- Índice de rotación en la cartera empleadores de 2.8 meses.
- Mejoramiento de la oportunidad en la solución de las glosas tanto de compensación como de BDUA.
- Acreditación del 10% de los afiliados con derecho a movilidad a través del envío del formulario por correo electrónico, informando el derecho por mensaje de texto (SMS) y contratando en el último bimestre del año a asesores comerciales.

LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESENTA LOS SIGUIENTES RESULTADOS:

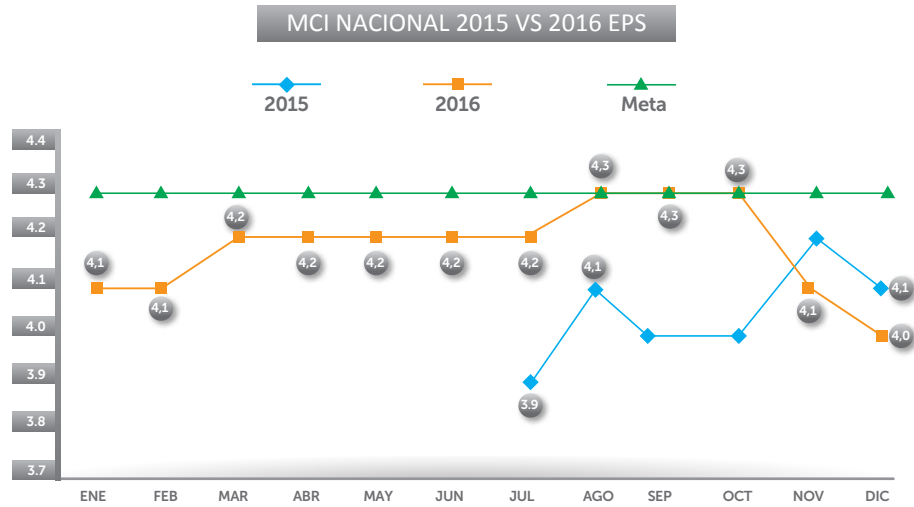
Importante incremento de la percepción de lealtad con los siguientes resultados frente a la pregunta ¿Cuán probable es que recomiende el servicio a un familiar o amigo?



Percepción del servicio recibido por nuestros usuarios en cuanto a los atributos de accesibilidad, oportunidad, asesoría, calidez y confort con las instalaciones:



Percepción del usuario frente a la atención brindada por el ejecutivo de atención integral en cuanto al respeto, asesoría y resolutivez





3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.3.1 DESARROLLO DE CAPACIDADES Y PRÁCTICAS JUSTAS

G4- LA14

La selección de proveedores, se efectúa conforme con el Manual Corporativo de Compras, mediante el cual se aplica las siguientes políticas:


- En todo el proceso de contratación y compras de las empresas del Grupo Coomeva se deberán aplicar los principios de: Autonomía de la voluntad, solemnidad del contrato, transparencia, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, plena competencia y especialmente los establecidos en el Código de Buen Gobierno.
- El Grupo Coomeva cuenta con el portal del proveedor, donde se publican los procesos de selección y contratación administrativa, con el fin de dar a conocer a los asociados y a los proveedores en general las oportunidades de negocio con Coomeva y sus empresas.
- Se publican los contratos celebrados.

- Valoración costo medioambiental: En toda contratación y compra que realice cualquier empresa del Grupo Coomeva se podrá valorar su impacto medioambiental. Esta condición podrá ser establecida como criterio calificable dentro de cualquier proceso de selección adelantado por las empresas del Grupo.

Los lugares con operaciones significativas son las seis regionales, Suroccidente, Noroccidente, Eje Cafetero, Caribe, Nororiente y Centro Oriente, donde se ejecuta presupuesto de gastos, destinando el 99% a proveedores nacionales

El proceso de contratación de bienes y servicios, en Coomeva EPS S.A. se desarrolla a través del Manual de Contratación y Compras de Bienes y Servicios, como una herramienta de apoyo a la gestión institucional, diseñada con el propósito de fijar políticas obligatorias, así como los lineamientos, pautas de seguimiento, evaluación y control de las actividades, en las siguientes etapas: planeación, negociación y selección, gestión legal y liquidación de contratos, que permiten desarrollar la actividad con sujeción a los principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva, teniendo siempre en consideración la continua y eficiente prestación de los servicios del objeto social de la empresa.





3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE



3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

3.4.1 PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN HUMANA

El crecimiento con nuestros colaboradores parte de la base de crear condiciones necesarias para su bienestar y desarrollo personal y profesional, dentro de un ambiente positivo, cálido y amable. Para esto se ha definido un Plan Estratégico de Gestión Humana, que establece los focos de acción que nos permiten atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos.



Administración del talento humano

El foco de trabajo está orientado a las tres C: Compromiso, Competencia y Contribución de los colaboradores, en el cual se han definido planes de trabajo para cada uno, procurando una integralidad del modelo.



3.4.2 RESPETO A DERECHOS LABORALES Y TRABAJO DIGNO



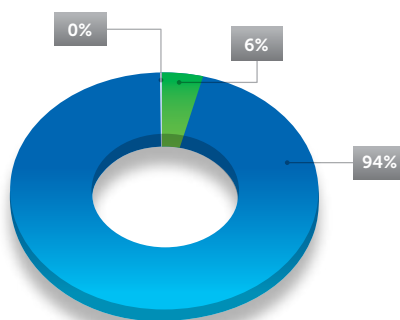
G4-9 - G4-10 – G4-LA1

Los colaboradores de Coomeva EPS se distribuyen de la siguiente manera:

- Por política de la administración la contratación del personal es a término indefinido, salvo cuando se trate de proyectos especiales.

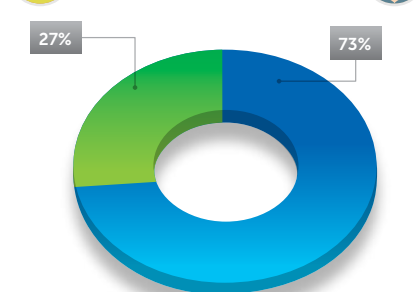
TIPO DE CONTRATO

Cuota SENA Indefinido T-Fijo

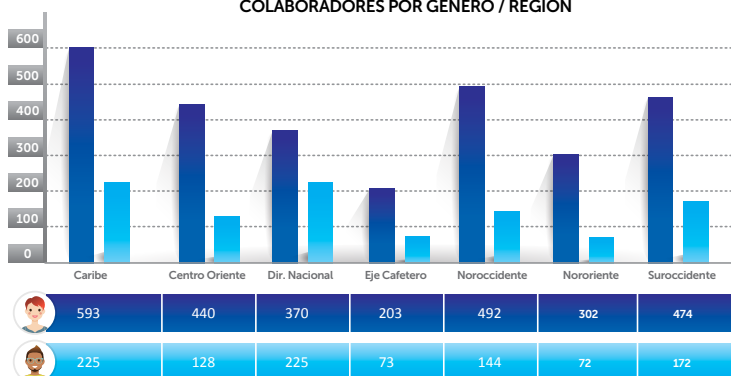


DISTRIBUCION POR GÉNERO

Masculino Femenino

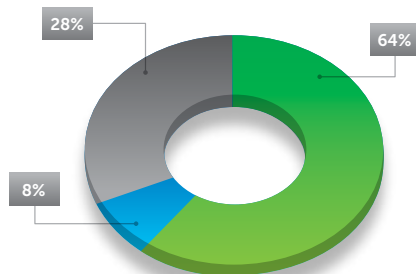


COLABORADORES POR GÉNERO / REGIÓN

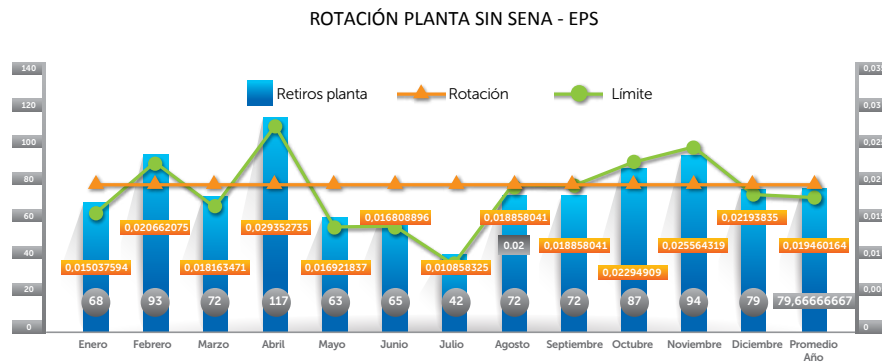


COOMEVA EPS S.A.

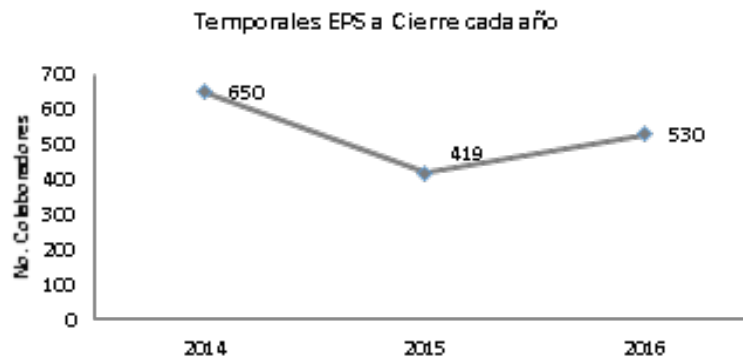
Entre 30 y 50 años Mayor de 50 Menor a 30



En Coomeva EPS, la rotación de personal es de 1,9%, con los cargos de médicos y ejecutivos de afiliación.



En Coomeva EPS aunque se tiene la práctica de contrato con modalidad a término indefinido, se generan también los siguientes empleos indirectos



G4- EC3



Coomeva EPS trabajó con la firma Human Capital para establecer una metodología de valoración de cargos a través de un sistema que le permita **gestionar** estratégicamente la **Política de Remuneración Integral**, determinando el nivel de pago óptimo de los empleados a partir de la correlación entre el impacto de los cargos sobre los resultados organizacionales (**Equidad Interna**) y los niveles de remuneración del mercado (**Competitividad Externa**).

Beneficios a los colaboradores

En el 2016 Coomeva EPS pagó \$6.305 millones en beneficios a los colaboradores.

En Coomeva EPS todos los colaboradores cuentan con un cupo de beneficios que puede ser distribuido en cualquiera de los productos ofrecidos por la empresa bajo los criterios de elegibilidad planteados en la misma, con la siguiente adjudicación:

- 50% de un salario mensual al año para los colaboradores con salario nominal, proporcional por el tiempo anual a laborar.
- 75% de un salario mensual al año para los colaboradores con salario integral, proporcional por el tiempo anual a laborar.

El portafolio de productos está constituido por:

	Portafolio de beneficios
PROTECCIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguro de vida 2. Seguro de accidentes personales 3. Seguro de vida para compañero 4. Medicina Prepagada 5. Auxilio visual
AHORRO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Ahorro en fondo de pensiones 2. Plan de ahorro personal
BALANCE VIDA / TRABAJO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Días adicionales de descanso 2. Días adicionales a la licencia de paternidad 3. Club Los Andes 4. Prima de vacaciones
ASISTENCIA MONETARIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bono semestral 2. Auxilio de alimentación 3. Auxilio de vivienda 4. Auxilio de transporte 5. Tarjeta de alimentación 6. Tarjeta de gasolina
INVERSIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pago de la cuota de asociado a la Cooperativa 2. Pago de cuota al Fondo de Empleados 3. Auxilio de estudio

Adicional se tienen los siguientes beneficios:

1. Auxilio de hijos especiales
2. Crédito de calamidad
3. Retorno gradual de la licencia de maternidad (parte del programa de Conciliación Vida/Familiar en línea con el Sello de Equidad Laboral-Equipares)
4. Descanso remunerado licencia de paternidad
5. Días compensatorios y permisos autorizados

Tipo de compensatorio o permiso autorizado	Número de días
Jurado de votación	1 día
Calamidad familiar	Hasta 5 días hábiles
Licencia por luto	5 días hábiles
Licencia de matrimonio	5 días hábiles
Licencia de maternidad	14 semanas
Licencia de paternidad	10 días hábiles 8 días hábiles según las normas legales vigentes + 2 días adicionales que Coomeva otorga
Permiso de lactancia	Dos horas al día de la jornada laboral. Una hora según las normas legales vigentes + 1 hora adicional que Coomeva otorga.
Permiso o licencia remunerada	

G4-LA3

Los colaboradores que hicieron uso de su licencia de maternidad y paternidad, se reintegraron a sus labores no sin antes haber aprovechado el beneficio adicional que con ocasión del Sello de Equidad de Género se implementó: Días adicionales de licencia de paternidad a lo que determina la ley, y una hora de lactancia para las madres.

G4-LA16

Durante el período se presentaron 131 reclamaciones sobre prácticas laborales las cuales se abordaron y fueron resueltas el 100% de los casos.

3.4.3 DESARROLLO, BIENESTAR Y EQUILIBRIO VIDA LABORAL - VIDA FAMILIAR

G4-L5 - G4-L6 – G4-L7 – G4-L8

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

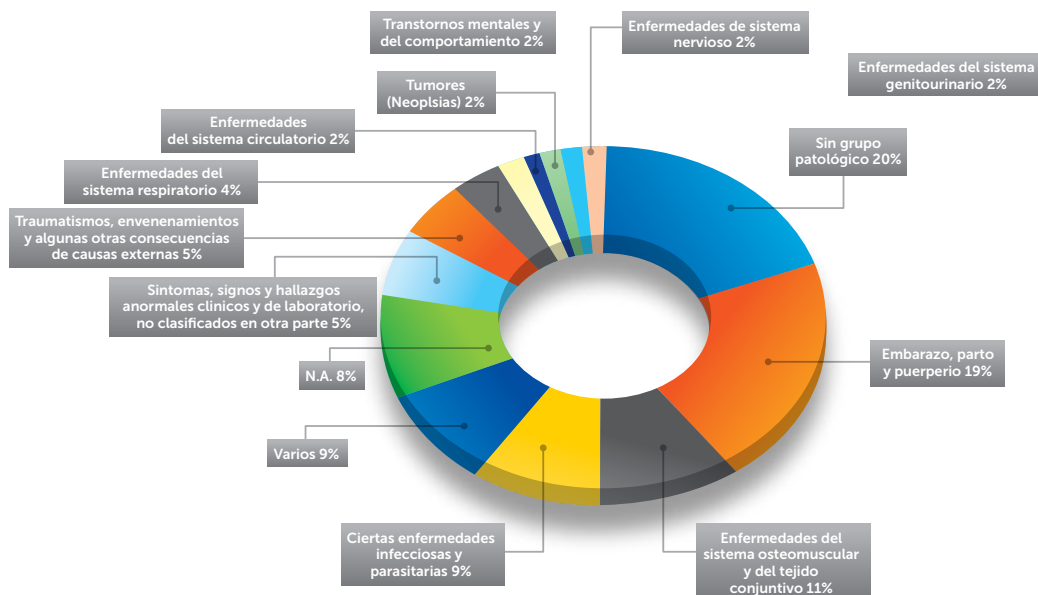


En Coomeva EPS estamos implementando La ley 1562 de 2012 y el Decreto 1072 de 2015 que obliga a las empresas a trabajar en un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas (PHVA) basado en la mejora continua que desarrolla medidas de intervención para la mitigación, control y eliminación de los riesgos de la empresa.

Contamos además con un Programa de Intervención del Ausentismo (PIA), que hace seguimiento a este indicador de manera conjunta con un equipo interdisciplinario donde se combina la mirada de Gestión Humana, Jurídico Laboral y Medicina Laboral.

De acuerdo con el seguimiento al ausentismo se tienen el siguiente comportamiento por patologías:

CONSOLIDADO



Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo nos hemos enfocado en tres grandes riesgos: ergonómico, biológico y psicosocial.

Contamos con el COPASST que representa al 100% de los colaboradores, pues está constituido por el 50% representantes del empleador y el 50% representantes de los trabajadores elegidos por votación, y el cual se encarga de garantizar el cumplimiento de las políticas y programas, que existen en materia de seguridad y salud en el trabajo.

G4-LA9 – G4-LA10 – G4-LA11

FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO



El modelo de formación y desarrollo de la organización se alimenta del proceso de vinculación, el cual permite identificar a los nuevos colaboradores con algunas brechas en sus competencias. Estos colaboradores reciben inducción, entrenamiento y formación básica para el cierre de dichas brechas. Posteriormente inician su formación en temas relacionados con el cargo y plantean su Acuerdo de Desempeño, un

proceso que se realiza con el jefe inmediato, en el que se fijan objetivos, reciben realimentación y son evaluados respecto a sus logros y competencias, identificando necesidades de formación y desarrollo. Se diseñan y aplican planes de desarrollo para fortalecer capacidades de los empleados, tendientes a mejorar su desempeño y a facilitarles su participación en los distintos programas de movilidad y plan de carrera a través de la organización.

DESARROLLO DEL TALENTO



En Coomeva EPS se realizaron los acuerdos de desempeño al 95.5% del total de los colaboradores, distribuidos por género y categoría profesional así:

Empresa	% EVALUADOS	
	Femenino	Masculino
EPS	95%	96%

Capacitación del personal

HORAS CAPACITACIÓN PROMEDIO x SEXO		
Empresa	Femenino	Masculino
EPS	28	27

HORAS CAPACITACIÓN PROMEDIO POR CATEGORÍA				
Empresa	Asistencial	Estratégicos	Operativos	Táctico
EPS	23	25	28	33

PROCESO DE DESARROLLO PARA MEJORAR LAS CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS

Cursos de capacitación interna. Se divide en programas de formación básica y formación complementaria, enfocados a desarrollar capacidades de los empleados y empleadas, promoviendo el desarrollo del conocimiento y de las competencias.

El programa de formación básica está dirigido al 100% del personal y comprende temas genéricos de los procesos transversales de la organización.

El programa de formación complementaria depende del cargo que desempeña el colaborador. Comprende

el entrenamiento y cursos de capacitación interna y externa; en donde los contenidos varían de acuerdo con la necesidad del cargo que desempeña la persona.

Así mismo existen las Escuelas de Excelencia que agrupan los temas según un área de conocimiento así: Escuela de Liderazgo, Escuela de la Salud, Escuela Comercial, Escuela de Servicio al cliente.

Apoyo económico a los programas de capacitación externa. El proceso de formación, en su fase de Formación Complementaria incluye capacitaciones

externas tales como seminarios, diplomados, talleres, cursos, especializaciones, maestrías, entre otros. Según el plan de desarrollo y la necesidad de capacitación del colaborador, se programan capacitaciones externas para las cuales la organización patrocina un determinado porcentaje del costo, que puede alcanzar hasta el 100%. Este porcentaje dependerá de cómo contribuye al tema con el plan de desarrollo del colaborador y con los objetivos organizacionales.

FORMACIÓN A COLABORADORES EN ESCUELA DE SERVICIO HUMANIZADO

Con el objetivo de fortalecer en los colaboradores la orientación al servicio en los diversos campos de la vida personal y laboral se realizaron en 2016 espacios de formación presenciales dirigidos a líderes y colaboradores de atención.

Colaboradores formados en la Escuela: 2.036



TÓMALE EL PULSO A TU SERVICIO HUMANIZADO

Objetivo: Desarrollar la competencia de orientación al cliente con el fin de cuidar y servir a sus clientes dejando tu marca personal y un trato humanizado en cada contacto o momento de verdad.

Personal formado: 763 colaboradores.



SENTIMIENTOS

Objetivo: Sensibilizar a los colaboradores sobre el impacto positivo del trato amable y de calidad para generar sentimientos sorprendentes en nuestros clientes.

Personal formado: 704 colaboradores.



EMOCIONES

Objetivo: Potencializar habilidades que permitan el control de las emociones y realizar conversaciones cimentadas en la escucha amable y respetuosa del usuario respecto a inquietudes, reclamos, quejas.

Personal formado: 278 colaboradores.



EVANGELIZADORES DE SERVICIO

Objetivo: Fortalecer el liderazgo por medio de las interacciones diarias, permitiendo la entrega de nuestra promesa de valor: Coomeva nos facilita la vida.

Personal formado: 222 colaboradores.



PLAN DE BIENESTAR AL COLABORADOR

Para mantener altos niveles de satisfacción y motivación de los colaboradores, el área de Gestión Humana de Coomeva EPS ha diseñado un Plan de Bienestar al Colaborador, PBC.

Este Plan está orientado a la búsqueda de la calidad de vida de los colaboradores y familias, comprendiéndolos como seres humanos en todas sus dimensiones: biológica, psicológica, social y económica; buscando imprimir un carácter general, aplicable a toda la estructura ocupacional y abarcando factores como el ambiente laboral, la educación, la salud, la vivienda, el deporte y la recreación. Además este programa de Bienestar contribuye a formar una atmósfera apta para el trabajo y la vida personal del colaborador.

Para que el PBC sea efectivo y coherente se trabajan canales de comunicación para que exista un flujo permanente de información entre los colaboradores y el Área de Gestión Humana, buscando así la efectividad y total cobertura del mismo.

El Plan está enmarcado en cuatro dimensiones:



Programa de Orientación a la Familia: Enfocado en: Asesoría psicológica; talleres de escuela de padres y familia; talleres de economía familiar.

Balance Vida/trabajo: Actividades encaminadas a contribuir al equilibrio en la vida de los colaboradores.

Programa de acompañamiento al retiro:

- **Programa de asesoría técnica:**

A personas que se encuentran a 11 años por edad de pensionarse.
Personas que se encuentran próximas a pensionarse.

- **Proyecto de vida:**

Talleres encaminados a orientar a personas próximas a pensionarse sobre su nuevo proyecto de vida.

- **Medicina Prepagada**

Para todo colaborador que se pensione en la organización y quiera continuar con el servicio de medicina Prepagada, la empresa ofrece un beneficio monetario para este beneficio.

Optimización de sedes de servicio que aportan al bienestar del talento humano

Se intervinieron un total de 5,737 m2:

- * Sede Administrativa y salas SIP Medellín. Con este proyecto se logró la entrega de 17 casas y la centralización de las áreas en un inmueble nuevo que garantiza una operación de calidad y confort espacial.

- * Sede Administrativa y salas SIP Tuluá. Este traslado nace de la identificación de altos gastos administrativos y poca capacidad para la prestación adecuada del servicio.

Proyectos por Estandarización de Sala SIP:

Se intervinieron 47 salas a nivel nacional que incumplían con los estándares y normas de habilitación.

Proyectos por centralización de procesos:

Centralización de procesos relacionados con los servicios No POS y Gestión del Riesgo Hospitalario. Con este proyecto se garantizaron las condiciones físicas requeridas para la operación de más de 207 colaboradores

SISTEMA DE GESTIÓN DE EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO - EQUIPARES

Cooameva EPS firmó un acuerdo de voluntades con el Ministerio de Trabajo de Colombia, para vincularse al proceso de certificación ante el sistema de Gestión de Igualdad de Género, para garantizar la equidad laboral. En el 2016 la EPS obtuvo el reconocimiento nivel I del Sello de Equidad Laboral Equipares, lo que significa que la empresa cumple con el proceso de planeación de Equipares, necesario para obtener el reconocimiento del compromiso por la igualdad de género.

La empresa trabaja actualmente en la ejecución de los planes de acción que permitirán cerrar las brechas identificadas en la etapa de planeación. En diciembre de 2016 se realizó la auditoría interna que hace parte del proceso para la certificación del nivel II.

"La implementación de programas de gestión igualitarios, como Equipares, representa una oportunidad para profundizar la igualdad de género en la economía y está orientada a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras, mejorar el clima laboral e incrementar el compromiso del personal con la empresa" Alfredo Arana Velasco- Presidente Ejecutivo Grupo Cooameva.



COMITÉS DE CONVIVENCIA

En cumplimiento de la Ley 1010 de 2006, en Cooameva EPS se cuenta con el Comité de Convivencia Laboral en cada una de las regionales en la cual se encuentra la empresa. Su objetivo es contribuir a fortalecer ambientes de trabajos sanos y la sana convivencia. En el 2016, se estandarizó el funcionamiento de los comités a nivel nacional, de acuerdo con la necesidad de manejo de cada uno de los casos. Contamos con un Manual de Convivencia, que se entregó y publicó para conocimiento de todos los colaboradores.

En 2016 en Cooameva EPS se presentaron 30 casos para estudio ante el Comité, sin que ninguno se haya constituido como acoso laboral.

TELETRABAJO

En Cooameva EPS estamos adelantando el proyecto teletrabajo, con base en la Ley 1221 de 2008 que promueve y regula el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo con la utilización de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

En 2016 se finiquitó la Fase I del proyecto, con un piloto de vinculación de 24 personas. Para el 2017 se proyecta incrementar el número de colaboradores a 100 personas, para lo cual disponemos de un trabajo interdisciplinario entre el área Jurídico Laboral, el área Administrativa, ARL y Gestión Humana.



Cada dos años en Cooameva EPS aplicamos la encuesta GPTW para medirnos frente al mercado de las mejores empresas para trabajar. En 2016 el resultado para Cooameva EPS subió frente a la percepción de favorabilidad del ambiente de trabajo, pasando de 69 en el 2014 a 73,4 en el 2016. El plan de acción de la última medición en octubre del 2014 se enfocó en tres grandes dimensiones:

- * Liderazgo
- * Desarrollo de personal
- * Bienestar al colaborador

COMPROMISOS 2017

Incrementar la percepción entre los colaboradores de la EPS como un Mejor Lugar para Trabajar, implementando acciones como:

- * Escuela de liderazgo
- * Cultura de la ejecución
- * Balance vida/trabajo



3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

3.5.1 GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE

En Coomeva EPS hemos implementado la política de responsabilidad ambiental basada en el propósito de afianzar una cultura de cuidado por el medio ambiente y conservación de los recursos naturales, iniciando con la creación del Departamento de Gestión Ambiental (DGA). Este fue registrado ante la autoridad ambiental del municipio de Santiago de Cali (DAGMA).

Esta iniciativa se ha liderado como un compromiso desde la alta dirección con la asignación de recursos económicos y humanos para avanzar en el proceso de mejoramiento ambiental, siguiendo lo establecido en la Política Ambiental del Grupo Coomeva. Para ello el DGA ha generado una estrategia mediante la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan al ambiente, con el fin de lograr una adecuada calidad de vida, previniendo o mitigando los problemas ambientales. Todos los procesos llevados a cabo están basados en la norma técnica Colombiana NTC ISO 14001, siendo este un proceso voluntario que a futuro puede buscar certificación.

Nivel de avance en la implementación del SGA en Coomeva EPS:

- Definición del organigrama nacional y regional del DGA.
- Revisión ambiental inicial - RAI bajo la Guía Técnica Colombiana GTC 93 de las sedes.
- Creación de la documentación del SGA, verificación y ajustes para incorporar en la Plataforma DARUMA.
- Capacitaciones en ahorro y uso eficiente del agua y la energía.
- Entrega de cartilla ambiental a colaboradores a nivel nacional (compromisos ambientales).
- Comunicación de temas ambientales usando la intranet, con el objetivo de ahorro de papel y uso de la tecnología.
- Programación para la implementación del SGA a nivel nacional 2017.

Se está trabajando en la identificación de consumo de KWh de las 200 sedes que hoy tiene la compañía. Esta labor se está desempeñando a nivel nacional y para ello se estructuraron los formatos de registro de servicios públicos en los cuales se detalla todo el consumo por sede. En este momento se está consolidando la información de consumo, entendiendo que esta es vital para determinar el comportamiento de este recurso y así poder efectuar los respectivos planes de acción, control y mejora de cada sede.

Adicional se están implementando campañas de ahorro mediante la concientización del consumo de energía, para ello se han efectuado por medios virtuales consejos informativos, incentivando al buen uso de los equipos electrónicos y motivando al consumo racional de los recursos de agua y energía; también se han instalado sensores de energía como plan de optimización para la iluminación de las sedes.

G4-EN1; G4-EN2

En el 2017 se implementarán puntos ecológicos en las sedes de Coomeva EPS.

G4-EN1; G4-EN2

Cooomeva EPS, comprometida con la optimización de materiales reciclados dio inicio al proyecto de reciclaje a nivel nacional, iniciando el proceso en Cali en la Dirección Nacional y la regional Suroccidente donde ha logrado la recolección de 1082 kg de cartón, 509 kg de archivo y 42 kg de chatarra.

G4-EN2; G4-EN3; G4-EN4; G4-EN5; G4-EN6; G4-EN7



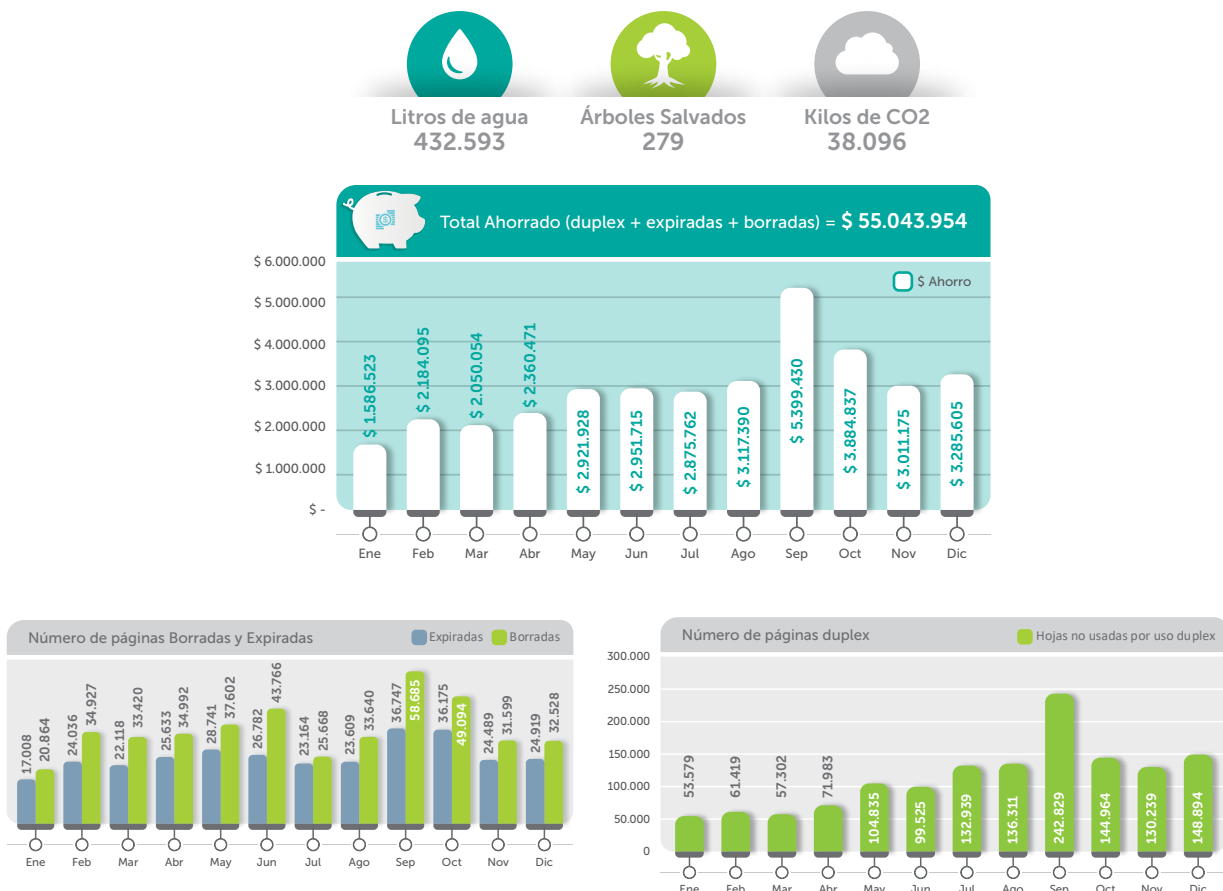
El gasto ambiental al que ha contribuido Coomeva EPS es:

- Compra resmas de papel natural, con sello Earth Pact, 100% de caña de azúcar y libre de blanqueado: **G4-EN30**
\$98 MM a nivel nacional.
- Equipo de gestión ambiental: \$120 MM.
- Campañas de educación y sensibilización ambiental: \$4 MM.
- Cartillas ecológicas: \$4 MM.

Algunas medidas adicionales adoptadas para la optimización de los recursos y el cuidado del medio ambiente:

- Disminución del volumen de impresiones mediante la campaña "Cero Papel", con el cual se incentiva al correcto uso de los medios magnéticos y de las alternativas con las que se puede suplir la impresión de documentos.
- Compra de papel natural, con sello Earth Pact, 100% de caña de azúcar y libre de blanqueador (papel ecológico).
- Configuración de las impresoras para realizar impresión a doble cara, además de la aplicación de restricciones de impresión de correos electrónicos y formatos JPG.
- Reutilización del papel para impresión, para información que no se debe enviar externamente.
- Instalación de impresoras por piso y de acuerdo con el volumen de impresoras por área, logrando reducir el número de impresoras. También se definieron políticas para solicitud de estas máquinas donde se deben requerir un mínimo de 9.000 impresiones por mes para disponer de dicha máquina.

IMPACTO AMBIENTAL 2016





3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA



3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6.1 CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO PARA LOS ASOCIADOS Y GRUPOS DE INTERÉS

VENTAS NETAS (PARA LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR PRIVADO)

A diciembre de 2016 Coomeva EPS S.A. registró ingresos operacionales netos por valor de \$3.029.477.066.287 provenientes principalmente de los siguientes conceptos: Compensación de afiliados, ingresos para actividades de Promoción y Prevención (P y P), incapacidades, recobros al Fosyga de los servicios médicos y medicamentos no contemplados en el Plan Obligatorio de Salud, copagos y cuotas moderadoras y otros ingresos recibidos por el resultado de la gestión de patologías de alto costo. La proveniencia de estos recursos por regionales es la siguiente:

Regional	Caribe	Centro Oriente	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororient	Sur Occidente
Ingresos	655,868	346,740	231,769	820,977	326,287	647,837

El balance general consolidado a junio de 2016 de las EPS agremiadas (Aliansalud, Sanitas, Sura y Coomeva) presentan activos por \$2.36 billones con un incremento del 23,21% frente a junio de 2015; las obligaciones adquiridas con terceros alcanzan un valor de \$2.67 billones, equivalentes a un 8,87% más que el mismo periodo del año anterior; y el patrimonio que aun siendo negativo por valor de -\$0.31 billones, presentó una valorización anual del 42.25%.

EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD – RÉGIMEN CONTRIBUTIVO BALANCE GENERAL - JUNIO 2016

Cuenta	Sector			
	Periodo		Diferencia	Variación (%)
	jun-16	jun-15		
Activo	2,361,675	1,916,814	444,861	23.21
Pasivo	2,672,053	2,454,256	217,796	8.87
Patrimonio	(310,378)	(537,443)	227,064	42.25

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud. Cifras en millones de pesos.
Información de las 4 entidades del grupo 1 (reportan bajo NIIF).

* Entidades pertenecientes al grupo 1: Aliansalud, Sanitas, Sura y Coomeva.

El estado de resultados consolidado de las EPS refleja una utilidad final de \$4.484 millones y además, comparado con el acumulado a junio de 2015 en donde el resultado correspondió a una pérdida de \$74.600 millones, se observa una variación positiva del 106,01%.

El resultado operacional del periodo analizado presenta un comportamiento favorable respecto a junio de 2015, debido principalmente a la reducción del gasto administrativo y el menor incremento del gasto asistencial frente al aumento de los ingresos. Por otro lado, el componente no operacional evidencia un resultado favorable durante el primer semestre de 2016 con \$2.729 millones explicado por el mayor incremento del ingreso no operacional frente al gasto no operacional.

**EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD – RÉGIMEN CONTRIBUTIVO
ESTADO DE RESULTADOS
JUNIO 2016**

Cuenta	Sector			
	Periodo		Diferencia	Variación (%)
	jun-16	jun-15		
Ingreso Operacional	4,051,728	3,480,078	571,650	16.43
Gasto Asistencial	3,843,869	3,296,971	546,898	16.59
Gasto Administrativo	176,786	227,485	(50,699)	(22.29)
Gasto Comercial	29,318	25,748	3,571	13.87
Resultado Operacional	1,755	(70,125)	71,880	102.50
Ingresos No Operacionales	49,236	26,595	22,642	85.14
Gastos No Operacionales	37,543	29,995	7,548	25.17
Impuestos	8,964	1,075	7,889	733.93
Resultado Final	4,484	(74,600)	79,084	106.01

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud. Cifras en millones de pesos. Información de las 4 entidades del grupo 1 reportan bajo NIIF).

* Entidades pertenecientes al grupo 1: Aliansalud, Sanitas, Sura y Coomeva.

Resultados financieros 2016

Al 31 de diciembre de 2016, Coomeva EPS S.A. registró una pérdida acumulada de \$12.589 millones, de los cuales \$1.544 millones correspondió a pérdidas por los servicios POS; \$2.016 millones correspondió a pérdidas por los servicios No POS; y \$13.060 millones correspondieron al resultado de prestaciones económicas. En relación con el año 2015, el resultado neto de Coomeva EPS mejoró \$38.860 millones, a razón del crecimiento balanceado entre el ingreso de actividades ordinarias, el costo de ventas y los gastos:

PYG Financiero	Periodo		Diferencia (\$)	Variación (%)
	A Dic/2016	A Dic/2015		
Ingresos de actividades ordinarias	3,029,477	2,784,390	245,087	8.80
Costo de ventas	2,883,909	2,682,163	201,746	7.52
Utilidad (Pérdida) Bruta	145,568	102,227	43,341	42.40
Otros Ingresos	60,351	15,632.91	44,718	286.05
Gastos de Administración	148,433	158,639	(10,206)	(6.43)
Gastos de Ventas	20,576	19,503	1,074	5.50
Otros Gastos	13,763	8,058.06	5,705	70.80
Total Gastos	182,772	186,199	(3,427)	(1.84)
Resultados Operacionales	23,147	(68,340)	91,487	133.87
Gasto Financiero Neto	(25,815)	(16,477)	(9,337)	(156.67)
Utilidad (Pérdida) antes de impuestos	(2,667)	(84,817)	82,149	96.86
Impuesto de renta	9,921	(33,368)	43,289	129.73
Utilidad (Pérdida)	(12,589)	(51,449)	38,860	75.53

Fuente E – Business Suite de Oracle (software que administra la contabilidad) a partir del año 2012. Cifras en millones de pesos.

Balance general

- **Activos:** Al cierre de diciembre de 2016 los activos de la compañía ascienden a \$1.271.157 millones, presentando un crecimiento de \$137.581 millones, equivalente al 12,14%, lo que se explica principalmente con el aumento de la cartera de cobros No POS y la cartera de licencias de maternidad. La composición del activo se concentra en el rubro de deudores neto del sistema en un 47,56%, impuesto diferido en un 37,40% y otros activos con una representatividad del 15,04%.
- **Pasivos:** Los pasivos totales están por el orden de \$1.793.250 millones, presentando una reducción de \$11,613 millones frente al año anterior. Durante el año 2016 se realizaron pagos a la red de prestadores con recursos provenientes de las capitalizaciones registradas por socios actuales y nuevos durante el año 2016, y la capitalización de acreencias con algunos prestadores; todo esto enmarcado bajo el programa de recuperación implementado por la compañía y aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud en conjunto con el Ministerio de Salud.
- **Patrimonio:** Al cierre de diciembre de 2016 Coomeva EPS registró un patrimonio de -\$522.093 millones, superior en \$149.193 millones al registrado en diciembre de 2015. Esta variación positiva se debe al proceso de restructuración patrimonial de Coomeva EPS llevado a cabo durante el año 2016, siguiendo los compromisos establecidos en el programa de recuperación, logrando nuevas capitalizaciones por \$163.725 millones.

G4-13

Coomeva EPS presentó un importante avance en su restructuración patrimonial durante el año 2016 logrando nuevas capitalizaciones por \$163.725, de las cuales \$163.725 millones se registraron como mayor valor de capital social suscrito y pagado y prima en colocación de acciones, mientras que los \$1.943 millones restantes se tienen registrados como anticipo para futuras capitalizaciones:

PATRIMONIO (en millones de pesos)	Dic 2015	Dic 2016	Diferencia
Capital Social	92,130	205,344	113,213
Prima en colocación de acciones	2,333	50,902	48,569
Total Capital Social	94,463	256,245	161,782

G4-EC1

Valor económico directo generado y distribuido

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

Los datos presentados a continuación son tomados del Estado de Resultados Integral de Coomeva EPS. A la fecha de la preparación de este informe, los estados financieros se encuentran en proceso de auditoría y revisión por parte de la revisoría fiscal, de manera que no deben ser considerados como definitivos hasta la emisión del dictamen.

Valor económico	Total	Regionales					
		Caribe	Centroriente	Eje Cafetero	Noroccidente	Nororient	Suroccidente
Valor económico directo generado:	3,091,784	673,868	352,135	235,676	840,034	328,784	661,287
Ingresos	3,091,784	673,868	352,135	235,676	840,034	328,784	661,287
valor económico distribuido:	3,104,373	659,462	323,590	232,193	849,534	304,181	735,412
Gastos operativos	2,917,387	618,176	297,384	215,244	806,668	283,219	696,697
Gastos operativos (proveedores)	121,900	26,552	16,259	9,702	30,062	13,436	25,889
Gastos operativos (prestadores)	2,795,487	591,624	281,124	205,542	776,606	269,782	670,808
Sueldos y prestaciones de los empleados	149,141	32,597	21,732	13,194	34,879	17,217	29,522
Capacitación al personal	153	17	33	10	16	51	26
Pagos a los proveedores de capital (Intereses)	27,770	5,181	3,250	3,090	6,358	3,253	6,639
Pagos a gobiernos	-	-	-	-	-	-	-
Impuesto diferido	9,921	3,491	1,192	655	1,612	443	2,529
Inversiones en comunidades .	-	-	-	-	-	-	-
Valor económico retenido:	(12,589)	14,406	28,545	3,483	(9,500)	24,602	(74,125)

INCIDENCIAS ECONÓMICAS FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

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

1. Detrimento de la salud de la población asegurada por la propagación de enfermedades asociadas con la variabilidad climática y el impacto de fenómenos relacionados con el cambio climático en el territorio colombiano. Lo anterior puede aumentar la siniestralidad y la demanda de servicios de salud por parte de los usuarios y en consecuencia, el resultado de la empresa.
2. Ante una situación de escases de los recursos naturales como consecuencia del cambio climático, los gastos administrativos podrían verse alterados por relación de oferta-demanda.
3. Medidas amigables con el medio ambiente factibles de traducirse en beneficios tributarios o ingresos adicionales para la organización.

G4-EC4

AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

Durante el año 2016 se implementaron las siguientes medidas por parte del Gobierno, con la finalidad de otorgar mayor liquidez a la compañía:

- Acceso a financiamiento bajo la línea de Findeter: De acuerdo con la Resolución 3460 de 2015 el Ministerio de Salud y Protección Social establece el procedimiento, las condiciones, los requisitos que deben cumplir los beneficiarios, los criterios de viabilidad y el seguimiento a la línea de redescuento con tasa compensada de la Financiera de Desarrollo Territorial S. A. Findeter, destinada a otorgar liquidez y al saneamiento de pasivos del sector salud. Bajo esta línea especial de crédito se han logrado aprobaciones por \$140.000 millones de una meta aproximada de \$160.000 millones.
- Radicación en segunda instancia, de facturas No POS por medio del proceso de glosa transversal: De acuerdo con la Resolución 1446 de 2015 el Ministerio de Salud y Protección Social establece los requisitos para el reconocimiento y pago de los recobros y las reclamaciones que ya hubiesen sido auditados por parte del Ministerio, cuya única glosa aplicada en el proceso de auditoría integral haya sido la de extemporaneidad, y siempre y cuando la acción judicial no hubiese caducado. Igualmente, adoptar los formatos que permitan adelantar su trámite. Del total de la cartera vencida cercana a \$252.556 millones el Gobierno ha reconocido para pago cerca del 29.02% bajo este proceso especial.



3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN UNA COMUNIDAD
EMPRESARIAL QUE APORTA AL
DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS

3.7.1 TOMAMOS PARTE EN SOLUCIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA

Formamos parte de una comunidad empresarial que aporta los siguientes resultados al desarrollo sostenible del país

Impacto social 2016

Empresas creadas Coomeva	17
Empleos directos generados GECC	15,107
Empresas creadas por los asociados	524
Empleos directos generados por los asociados	2,315
Población Impactada con la promesa de valor "Cooameva nos facilita la vida"	232,980

 \$112.238
Millones en Beneficios

Servicios Coomeva	20,500
Servicios Salud	40,620
Servicios Recreación	7,973
Servicios Financieros	38,519
Desarrollo Empresarial	4,625

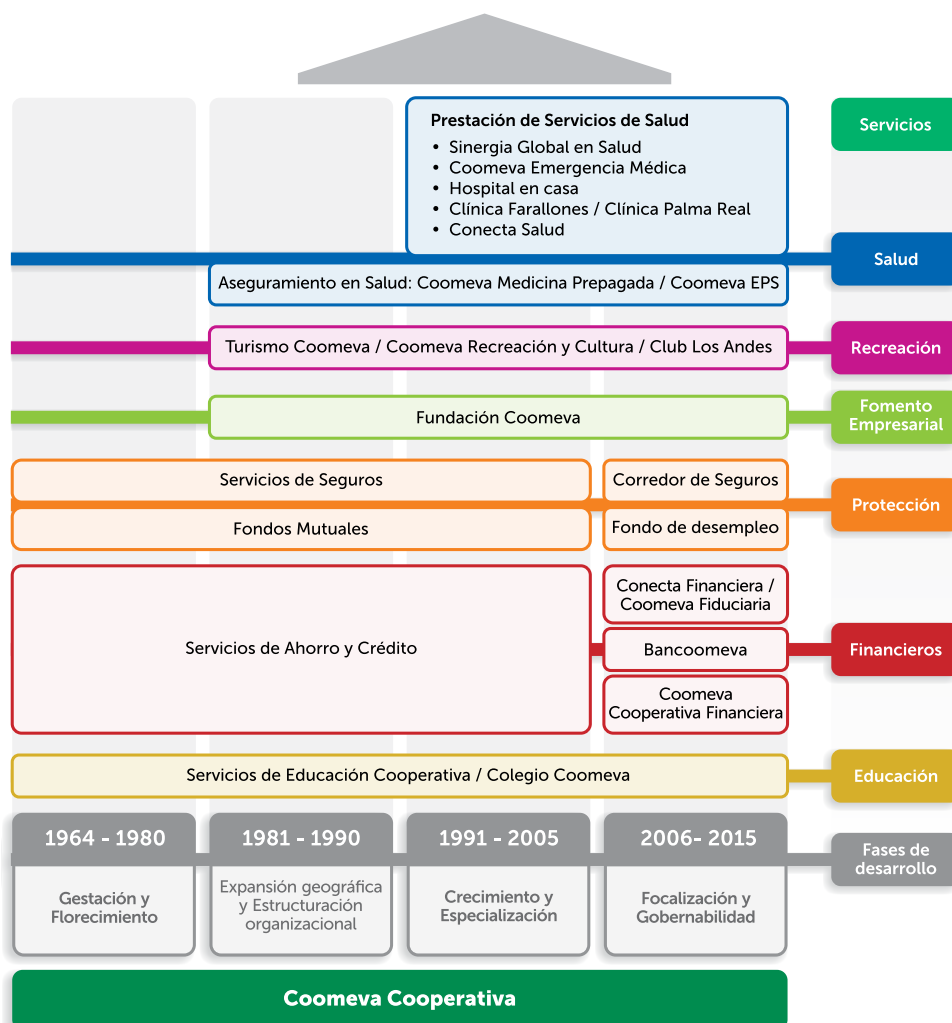
 \$3.5
Billones en Recursos Administrados

 \$142.817
Millones en Excedentes GECC

Impacto Económico 2016

Activos Coomeva	3.5 Billones
Fondos sociales y mutuales	2.2 Billones
Patrimonio	1.19 Billones
Inversiones Empresariales	727,486 Billones
Inversiones de Portafolio	2.3 Billones
Aportes Sociales	711,915
Reservas y Fondos Dest Especifica	47,150
Excedentes	74,530
Fondos Sociales y Mutuales	2,206,972

Excedentes Coomeva	74,530
Excedentes Otras Empresas GECC	68,287



La Resolución 1841 de 2013, por la cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021, establece la obligatoriedad de cumplimiento para los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), como del Sistema de Protección Social, del Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021, que incluye que los actores y sectores que ejerzan acciones y funciones relacionadas con la intervención de los determinantes sociales de la salud, concurrirán al desarrollo y cumplimiento de los objetivos, estrategias, metas y demás aspectos señalados en el mencionado Plan. De igual forma en su artículo 3, define que la implementación y ejecución del Plan Decenal de Salud Pública estará a cargo de las entidades territoriales y las entidades administradoras de planes de beneficios.

La prevención tiene como objetivo identificar, eliminar o modificar riesgos específicos relacionados con una enfermedad o detectarla y tratarla rápida y adecuadamente. Se desarrolla a través de estrategias primarias, secundarias y terciarias que se ejecutan en el modelo de gestión de riesgo que le llegan a los usuarios mediante programas en un continuo de servicios de salud intra y extramural con un enfoque transdisciplinario para la consolidación de una cultura saludable.

Con la finalidad permanente desde el aseguramiento de conocer su población con sus factores de riesgo, sus comportamientos de consumo de servicios, para controlar los riesgos o anticiparse a la enfermedad para que no se presente o si se presenta tratarla precozmente para acortar su evolución y sus consecuencias, de acuerdo con la clasificación de riesgo, se diseñan los programas que se acompañan de las intervenciones definidas mediante guías, protocolos y herramientas técnicas administrativas de seguimiento al riesgo que faciliten el control y la gestión de la población de programas a través de la vigilancia de los indicadores y de seguimiento a las cohortes.

Los programas de Promoción y Prevención se enmarcan en los siguientes temas:

SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA: El objetivo es garantizar un modelo de atención integral de los servicios y programas de salud sexual y reproductiva, con acciones de promoción, detección, prevención y atención de todos los eventos relacionados con la sexualidad y la reproducción: Maternidad segura, planificación familiar con énfasis en adolescentes y mujeres con riesgo reproductivo, promoción del respeto por el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos; prevención y detección temprana de cáncer de cérvix, de mama, prevención de ETS/VIH-SIDA con énfasis en VIH perinatal, IVE y atención a niños y mujeres víctimas de violencia sexual y maltrato.

- Programa de Planificación Familiar de Alto Riesgo Reproductivo
- Programa de Atención Preconcepcional
- Programa de Salud Materna
- Detección Temprana de Cáncer de Cérvix
- Detección Temprana de Cáncer de Mama
- Planificación Familiar (programa regular)
- Atención materna de Alto Riesgo

SALUD INFANTIL

- Programa Salud Infantil Alto Riesgo
- Programa Ampliado de Inmunizaciones

SALUD CARDIOVASCULAR

- Herramientas de clasificación del riesgo de la estrategia Conoce tu Riesgo.
- Finnish Risk Score:
- Tablas de predicción de riesgo (OMS y Framingham).
 - Diabetes
 - Hipertensión
 - Obesidad
 - Prevención de la Enfermedad Renal Crónica
 - Alto riesgo Cardiovascular

Demanda inducida


Hace referencia a todas las acciones encaminadas a orientar, informar y educar a la población afiliada, con el fin de dar cumplimiento a las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana establecidas en las normas técnicas (Capítulo 1, Artículo 5. Resolución 412/2000).

En Coomeva EPS se desarrollan e implementan estrategias de demanda inducida que garanticen la captación temprana de los afiliados, haciendo énfasis en afiliados de riesgo, con el fin de garantizar las coberturas de los programas, la adherencia a los programas y los resultados en salud.

A diciembre de 2016 se tiene un total de 340.725 afiliados remitidos a los programas y actividades de P y P de los cuales 318.985 afiliados fueron inscritos a los programas o actividades de P y P, lo que representa una efectividad del 94% a nivel nacional.

CAMPAÑAS EDUCATIVAS

Durante el 2016 se realizaron campañas educativas de vacunación, detección y control de tuberculosis, lactancia materna, prevención del consumo de tabaco, salud oral, prevención de zika y detección temprana de cáncer de mama.

Actividad	Objetivo	Población objeto	Mensaje Campaña	Canales
Jornadas: Promocionemos la Vacunación y Día de Ponerse al Día	Articular la campaña de Coomeva EPS a la Jornada de Vacunación de las Américas, en enero, abril, julio y octubre.	<ul style="list-style-type: none"> -Niños menores de 6 años. -Mujeres en edad fértil. - Gestantes. - Adulto mayor. - Persona en zonas endémicas para fiebre amarilla. 	Vacunas al día te la ponemos fácil.	 <p>Afiches. Volantes. Mailing. Publicación web.</p>
Tuberculosis	En el mes de marzo comunicar qué es la enfermedad, el diagnóstico y tratamiento de la tuberculosis.	Todos los usuarios de Coomeva EPS.	Detecte la tuberculosis a tiempo, es curable y el tratamiento es gratis.	<ul style="list-style-type: none"> -Afiches. -Volantes. -Mailing. -Publicación web. -Publihold.
Lactancia Materna	En el mes de agosto, unirnos al mensaje mundial "Clave para el desarrollo sostenible".	Mujeres gestantes y en periodo de lactancia.	Clave para el desarrollo sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> -Afiches. -Plegable. -Mailing. -Publicación web. -Publihold. -Boletín de prensa.
Aplicación de barniz de flúor	Informar sobre la aplicación de barniz de flúor a niños y jóvenes, en enero, julio, agosto y noviembre.	Niños y jóvenes de los en edades de 1 a 17 años.	Generación más sonriente.	<ul style="list-style-type: none"> -Afiches -Publicación web. -Boletín prensa.
Zika	Informar sobre medidas preventivas para evitar al mosquito patiblanco, trasmisor del zika, dengue y chikunguña.	Toda la población con énfasis con mujeres en estado de gestación.	Evitemos el mosquito patiblanco, trasmisor del zika, dengue y chikunguña.	 <ul style="list-style-type: none"> -Afiches. -Plegables. -Publicación web. Boletín prensa.
Cáncer de Mama	Educar sobre factores protectores y mensajes de detección temprana del cáncer de mama.	Todos los usuarios de Coomeva EPS con énfasis en mujeres mayores de 30 años.	La detección temprana es la clave.	 <ul style="list-style-type: none"> -Afiches. -Plegables -Publicación web. -Boletín prensa. -Cuñas radiales. -TV Spot -Aviso de prensa.



4

Reconocimientos y certificaciones



PREMIOS Y CERTIFICACIONES

EQUIDAD LABORAL- EQUIPARES

En el marco del proceso de certificación para obtener el sello de Equidad Laboral Equipares, recibimos el “reconocimiento de compromiso por la igualdad de género” al alcanzar el nivel 1. El reconocimiento fue otorgado por el Ministerio de Trabajo, la Alcaldía de Santiago de Cali, la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD.



ANEXO 1: TABLA INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mun- dial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
MENSAJES DEL PRESIDENTE EJECUTIVO Y DEL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla	3, 19	7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		8
Cap. 1: QUIÉNES SOMOS				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		12
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		13
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		5, 13
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		14
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		14
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		39
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	49, 50
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	20
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos	3, 4, 9, 12,13, 15	23,25
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		25
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		25
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		16
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		16
Participación de los Grupos de Interes	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	21
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	21

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mun- dial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Participación de los Grupos de Interés	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	22,23
	G4-27	Cuestiones y problemas claves que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización	21	21
Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD				
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES				
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.		27
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.		28
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		28,29
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		27
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	20	28
	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	28
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	16.17,18,19
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	29
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	29
Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	29
3.2 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		33

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Practicas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	39, 40
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		43
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		43
	G4-LA11	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género."		43
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	"Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad."		47
Mecanismos de reclamación sobre practicas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	47	
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	49
Energia	G4-EN3	Consumo energético interno.		49
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		50
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		54, 55
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		57
3.7 NUESTRA ORGANIZACION, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS				
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estrategica y filantropica	16	57

