

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 Martínez
Analista Nacional de Gestión Humana Medicina Prepagada

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 2016



GRUPO COOMEVA

JUNTA DIRECTIVA

Alfredo Arana Velasco	Miembro Principal - Presidente
Luis Fernando Caicedo Fernández	Miembro Principal - Secretario
Danilo Reynaldo Vivas Ramos	Miembro Principal
Darío Chaves Díaz	Miembro Principal
Celestino Arango Cano	Miembro Principal
Manuel Felipe Issa Abadía	Miembro Suplente
Liliana Patricia Guzmán González	Miembro Suplente
Marco Antonio Rizo Cifuentes	Miembro Suplente
Álvaro José Pedroza Campo	Miembro Suplente
Juan Guillermo Restrepo	Miembro Suplente

ADMINISTRACIÓN

Gilberto Quinche Toro	Gerente General Sector Salud
Jorge Alberto Zapata Builes	Gerente General
Nilson Humberto León Ramírez	Gerente Nacional Financiero
Carlos Marino Escobar Vásquez	Gerente Nacional de Salud (E)
Gloria Isabel Palau Saavedra	Gerente Nacional de Gestión Humana y Cambio
Jairo Bravo Mendoza	Gerente Nacional Servicios de Información y Tecnología
Germán Mauricio Castillo Pérez	Gerente Nacional Negocios Internacionales
Alfonso Almeyda Domínguez	Gerente Proyecto CORE Medicina Prepagada
Luz Karime González Betancourth	Directora Nacional Producto Medicina Prepagada
Blanca Inés Vélez Arbelaez	Directora Nacional Salud Oral
Hernán Darío Rodríguez Ortiz	Director Nacional CEM
Pascual Antonio Estrada Garcés	Director Nacional de Salud
Giovanna Andrea Corbelleta Bernal	Directora Nacional Financiera y Contable
Neyla Cardenas Hernández	Directora Nacional Administrativa
Balmer Alberto Maya Lopera	Director Nacional Jurídico
William González Camelo	Director Nacional de Auditoría Interna
Paula Andrea Barona Montes de Oca	Jefa Nacional de Servicio al Cliente
Xiomara Iveth Campo	Directora Nacional de Comunicaciones
Jorge Wilson Pemberthy Yepes	Director Nacional Operaciones

CONTENIDO

Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.....	6
Mensaje del Gerente de la empresa.....	7
Acerca del informe.....	8
1. QUIÉNES SOMOS	9
2. NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD.....	17
3. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....	26
3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES	28
3.1.1 Gobierno corporativo, gestión ética y transparencia.....	29
3.2 FACILITAMOS LA VIDA.....	34
3.2.1 Afianzamos nuestra oferta de valor	35
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS.....	38
3.3.1 Desarrollo de capacidades y prácticas justas	39
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE.....	40
3.4.1 Respeto a derechos laborales y trabajo digno	41
3.4.2 Bienestar y desarrollo.....	42
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA	50
3.5.1 Gestión ambiental responsable	51
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA.....	53
3.6.1 Valor económico generado y distribuido	54
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS	62
4. RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES.....	64
Anexo 1: Tabla Indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial	66

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 MEDICINA PREPAGADA

C oomeva Medicina Prepagada, como la empresa de aseguramiento voluntario con más trayectoria en Colombia, permanece en constante crecimiento fortaleciéndose como una organización socialmente responsable, centrando sus acciones en ofrecer soluciones de salud que proporcionen bienestar a sus 369.041 afiliados.

Nuestras estrategias concentran los esfuerzos en garantizar un servicio humanizado y la ejecución de un riguroso Modelo de Gestión del Riesgo en Salud, lo que nos permite atender oportunamente las necesidades de nuestros usuarios.

El compromiso de Coomeva Medicina Prepagada con los usuarios se hace extensivo a la comunidad que rodea nuestros centros de operación; así aportamos al desarrollo de 5.992 proveedores y terceros, además de los 1.612 empleos directos que genera la organización, con los que contribuimos al progreso de las zonas Caribe, Nororiente, Noroccidente, Centro Oriente, Eje Cafetero y Suroccidente, abarcando así una amplia extensión del territorio nacional con presencia en las ciudades capitales e intermedias.

La preservación de medio ambiente es otro de nuestros grandes objetivos y por tal 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 impactando positivamente nuestro entorno, a través de la ejecución de acciones responsables en aras de un desarrollo sostenible.



JORGE ALBERTO ZAPATA BUILES
Gerente General Coomeva Medicina Prepagada

ACERCA DE ESTE INFORME

Este Informe de Sostenibilidad y Comunicación de Progreso presenta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, la gestión y resultados de Coomeva Medicina Prepagada en las dimensiones económica, social y ambiental, destacando el cumplimiento de compromisos con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Informe reporta las actividades correspondientes al periodo comprendido entre el 1.º de enero y 31 de diciembre de 2016, con alcance al total de 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 grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, comunicarse con Luz Angela Torres Martínez, Analista Nacional de Gestión Humana. Carrera 100 N° 11-60, local 401. luza_torres@coomeva.com.co



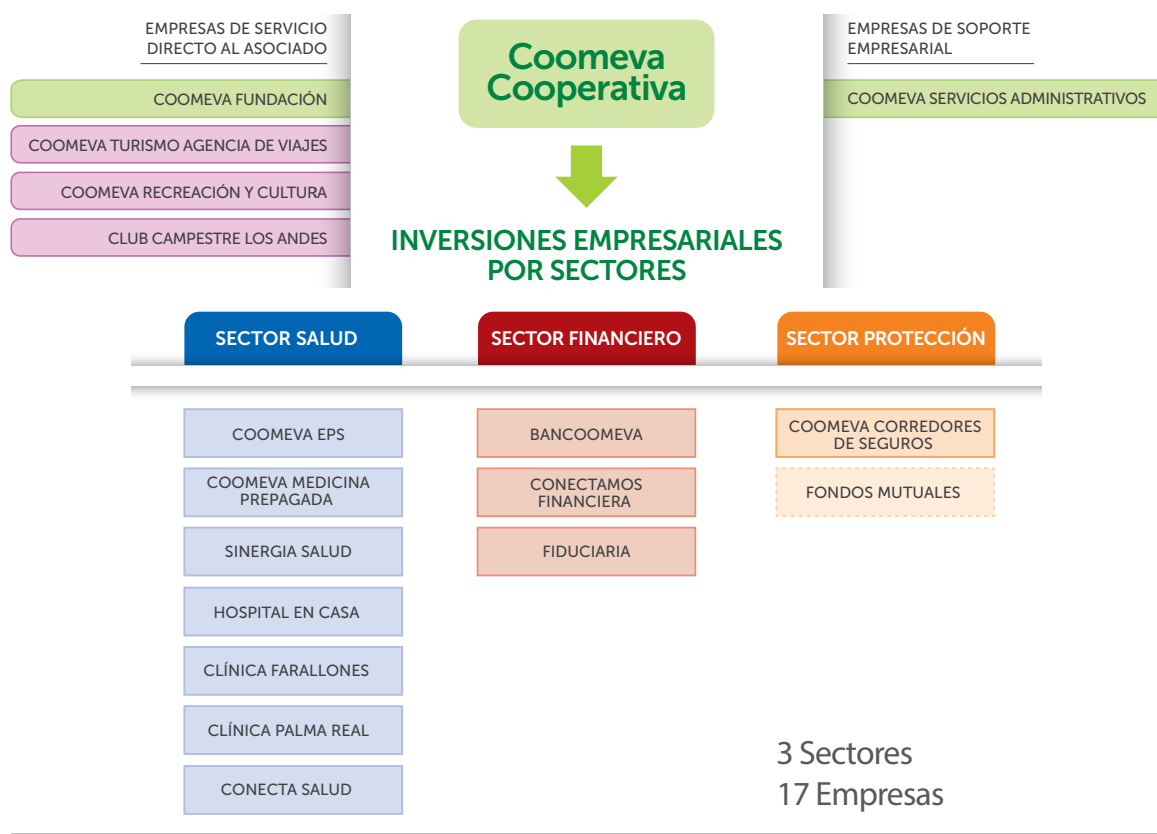
Quiénes Somos

1

1.1 GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

Coomeva 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.



Coomeva 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



Gráfica Nro. 1 - Promesa de valor y Modelo de negocio Cooameva



1.2 SOMOS COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

Coomeva Medicina Prepagada fue creada en 1973 como una alternativa para generar empleo y mejorar los ingresos de los profesionales de la salud en Colombia, además de ofrecer a la comunidad la oportunidad de acceder a servicios médico-asistenciales de la más alta calidad.

La empresa es pionera de la medicina prepagada en Colombia y ocupa el primer lugar en los mercados regionales de Antioquia, Costa Atlántica y Suroccidente del país, además cuenta con una gran proyección en Bogotá.

En la XXXIV Asamblea General Ordinaria de Delegados, del 8 de marzo de 1997, se autorizó la creación de Salud Coomeva Medicina Prepagada S.A., cuyo permiso de funcionamiento fue otorgado por la Superintendencia Nacional de Salud en diciembre del mismo año. Actualmente Coomeva Medicina Prepagada es una Sociedad Anónima que cuenta con 369.041 afiliados en el país y en la cual el Grupo Coomeva es el accionista mayoritario.

Tiene como objeto social la prestación directa o indirecta de servicios de salud, bajo la modalidad de prepago, a través de profesionales de la salud e instituciones de salud, propias o adscritas.

LÍNEA DE TIEMPO

- 1973:** Nace como un programa de salud de la Cooperativa Médica del Valle.
- 1986:** Nace el programa de Salud Oral.
- 1991:** Inician los programas con cobertura 100%, Clásico, Plata y Oro.
- 1993:** Inician las unidades de Promoción y Prevención.
- 1997:** Se autoriza la escisión del programa de Medicina Prepagada y se crea como Sociedad Anónima.
- 2002:** Nace Coomeva Emergencia Médica, CEM.
- 2003:** Se certifican los procesos de la línea de servicio de CEM.
- 2004:** Se certifican los procesos de las líneas de servicio Salud Oral, SO, y Medicina Integral, MI.
- 2008:** Se realiza el lanzamiento de los nuevos programas de MI (Oro Plus, Asociado, Plata Joven, Tradicional Especial).
- 2010:** Se radican ante la Superintendencia de Salud los productos modulares y lanzamiento de Dental Elite.
- 2014:** Se incluyen nuevas coberturas Medicina Prepagada – Seguros.
- 2015 –** Inicia proyecto CORE Medicina Prepagada (cambio plataforma tecnológica).
- 2016 –** Se establece alianza estratégica Coomeva Medicina Prepagada – CHRISTUS Health.

MISIÓN:

Ofrecer soluciones de salud dentro del aseguramiento voluntario que generen valor para usuarios y asociados en Colombia y América.

VISIÓN 2020:

En el 2020 tener la mayor participación en el mercado de aseguramiento voluntario en Colombia, reconocida por la integralidad de sus soluciones en salud, con presencia internacional.

ESTRATEGIA:

Comercializar productos y servicios innovadores que generen valor.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

El portafolio de productos de Coomeva Medicina Prepagada incluye tres planes: Familiar, Asociado y Colectivo, y los programas: Oro, Plata, Clásico, Tradicional, HCM, Salud Oral, CEM, Oro Plus, Plata Joven, Asociado, Tradicional Plata y programa modulares.

Con los planes y programas mencionados el usuario del servicio de salud prepagada está en capacidad de satisfacer su necesidad de atención inmediata en la red de prestadores de la organización, seleccionando la institución que mejor satisfaga sus expectativas.

TIPOS DE PLANES

Familiar: Modalidad contratación entre Coomeva Medicina Prepagada y persona natural, para su protección y la de un número inferior a 10 usuarios.

Colectivo: Contrato entre Coomeva Medicina Prepagada y persona natural o jurídica quien asume la responsabilidad por 10 o más usuarios.

Asociado: Contrato entre Coomeva Medicina Prepagada y asociado a la Cooperativa Médica del Valle y los Profesionales de Colombia, en el que puede incluir su grupo familiar en cualquiera de los programas.

PROGRAMAS

- **PROGRAMA ORO:** El Programa Oro de Coomeva Medicina Prepagada le brinda la más completa y profesional línea de servicios desde consultas, terapias, maternidad, urgencias y hospitalización con coberturas 100% para que usted y su familia estén bien protegido.
- **PROGRAMA PLATA JOVEN:** Para quienes empiezan a tomar decisiones saludables, un programa con coberturas especiales para jóvenes hasta los 35 años.

»» Portafolio Integral de Salud:

369.041 afiliados a Medicina Prepagada en sus tres líneas de servicio -Medicina Integral, Salud Oral y Coomeva Emergencia Médica-.



• SALUD ORAL

- **DENTAL ELITE:** El programa Dental Élite ofrece coberturas dentales con fines estéticos como ortodoncia y blanqueamiento dental, cobertura de accidentes desde el primer día de ingreso, con una amplia red de profesionales adscritos con las ventajas y flexibilidad que ofrece la consulta particular.
- **EMERGENCIA MÉDICA:** Es una línea de Coomeva Medicina Prepagada especializada en la atención prehospitalaria, que responde a las necesidades de atención médica en urgencias, emergencias y consulta prioritaria, con profesionales capacitados en atención prehospitalaria, con infraestructura y tecnología de punta. Tenemos cobertura en las ciudades de Cali, Medellín, Bogotá y Cartagena y Barranquilla.
- **PROGRAMA ORO PLUS:** Producto élite, para personas que deseen en programas de salud la comodidad, el confort y la mejor atención tanto en servicio como en coberturas.
- **PROGRAMA TRADICIONAL ESPECIAL:** Con nuestro Programa Tradicional Especial tienes asequibles coberturas adicionales al Plan Obligatorio de Salud. Es una decisión saludable que pueden tomar nuestros asociados para sí mismos o su grupo familiar.

OTROS – CONVENIOS INTERNACIONALES

- **Facilitador Médico:** Intermediación en la atención integral médica de pacientes internacionales a través de la red de Coomeva Medicina Prepagada en Colombia y facilitación logística que conllevan estos servicios.
- **Turismo Médico – Salud:** Programa Piloto para crear convenios con aseguradoras, empleadores y fondos de empleados para incluir a Coomeva dentro de los planes de beneficios en Estados Unidos.
- **Auditoría Internacional:** Proceso sistémico para el control del gasto médico.
- **E-Business:** Mercadeo, comercialización y gestión de los servicios médicos y logísticos a través de herramientas web.
- **Facilitador Regional:** Extender la red de atención (prestadores y proveedores) a nuevos países de la región.
- **Telemedicina:** Servicio de atención médica entre dos puntos remotos que permite conectar a un usuario con un profesional de la salud a través de equipos de teleconsulta.
- **Facilitador Lite:** Ajuste del modelo de atención para brindar un nivel de servicio semejante al Plan Obligatorio de Salud en Colombia.

NUESTRA PRESENCIA EN COLOMBIA

G4- 4

Coomeva Medicina Prepagada tiene su sede central en la ciudad de Cali, Colombia, y opera en las siguientes regionales:



Nuestra cadena de valor está soportada en el sistema de Gestión de Calidad, y la componen los siguientes elementos:



En 2016 tuvo lugar un cambio en la composición accionaria de la empresa, quedando distribuida de la siguiente manera:

Composición accionaria Coomeva Medicina Prepagada COMPARACIÓN 2015 – 2016		
	2015	2016
Cooameva Cooperativa	94,77%	84,77%
Christus Rendimiento LLC	0%	10,00%
Fiduciaria Corficolombiana S.A. Fidecomiso Acciones Coomeva Medicina Prepagada	4,81%	4,81%
Fundación Coomeva	0,35%	0,35%
Cooameva Turismo Agencia de Viajes S.A.	0,04%	0,04%
Fecooameva	0,04%	0,04%
Total	100,00%	100,00%



2

Nuestro Enfoque y Gestión de Sostenibilidad

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

Coomeva 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

Coomeva 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
NUESTRO compromiso
con la **TIERRA**

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 26000:2010, 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

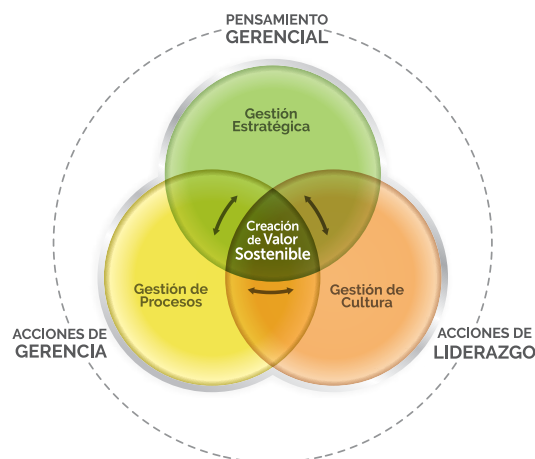
Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés...
... determinan gran parte de nuestro enfoque de gestión.

GRUPOS DE INTERÉS COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

	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	Sinergizar	Comité Directivos de la Presidencia Ejecutiva.
	Afiliados (Clientes)	Prestar un servicio del nivel contratado por el afiliado.	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 Medicina Prepagada 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, a fin de asegurar la continuidad de la operación, la viabilidad de negocio y la excelencia en el servicio, de acuerdo con estándares internacionales.

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

En noviembre de 2016 obtuvimos la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, con una vigencia de tres años.

Nuestro Sistema de Gestión se encuentra fundamentado en el enfoque por procesos, aportando al mejoramiento continuo de los mismos, a la participación de todos los colaboradores de la organización y a la orientación de los procedimientos 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 de calidad a los procesos.

Como complemento al Sistema de Gestión de Calidad, contamos 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.





Nuestros Compromisos
con la Sostenibilidad

3

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:



A continuación se desarrollan los compromisos descritos, detallando por cada uno los asuntos materiales correspondientes e incluyendo los resultados frente a principios y criterios del Pacto Mundial.



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

Nuestra estructura de gobierno está definida por las siguientes instancias:



NUESTRO 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 y en tal carácter, deben 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 éstas 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 según 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 sociales de la Sociedad. Por lo menos el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes en cumplimiento a las disposiciones legales de las sociedades emisoras de valores y lo previsto en estos estatutos.

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 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, deberá establecerse sistemas de seguimiento y control que velen 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 la Sociedad estime necesarias.

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

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. Y 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 Medicina Prepagada 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 otras:

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 o políticas rectoras que permiten orientar la gestión de riesgos relacionados con la corrupción, Coomeva Medicina Prepagada 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.

Se dispone de un 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, 414 colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A a nivel Nacional realizaron el curso virtual del manual antifraude y anticorrupción.

Cooameva Medicina Prepagada cuenta con 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 Cooperativo 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, cuando lo estime pertinente, al Auditor Interno 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 e indicará las acciones correctivas y preventivas para desarrollar dentro de un plan específico.

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

G4-56, G4-57

GESTIÓN ÉTICA

En Coomeva Medicina Prepagada contamos con un Código de Ética actualizado a 2015, de acuerdo con la normatividad de la Superintendencia de Salud para este aspecto, el cual es entregado a todos los colaboradores y se publica en el aplicativo de soporte de información de la empresa. Para reforzar los conceptos de la Ética, se hace capacitación a través del aula virtual de la empresa (curso virtual) para todos los colaboradores.

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

PRINCIPIOS ÉTICOS

- **Transparencia:** Actuamos y comunicamos abiertamente ante el Estado a través de sus entes de control, particularmente la Superintendencia Nacional de Salud, informando de nuestras actuaciones frente a los usuarios y frente a la comunidad en general. Ningún interés personal, particular o de grupo puede afectar la decisión y actuación orientada por la misión y los valores de la Compañía.
- **Rectitud:** Buscamos construir un ambiente por medio del cual se equilibren los intereses de todos nuestros usuarios, con los intereses de la Compañía. Todos los colaboradores que toman decisiones con efectos sobre los usuarios y la comunidad en general garantizan su independencia y en el desempeño de sus funciones sólo buscan el cumplimiento de las metas en concordancia con los derechos de nuestros usuarios.
- **Responsabilidad:** Reconocemos y nos hacemos cargo de nuestras acciones, actuaciones y omisiones, respondiendo por las mismas, en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y legales. La salud de nuestros usuarios está por encima de todo interés diferente, asumiendo la responsabilidad social y ética que nos corresponde como operadores del servicio público de salud.
- **Equidad:** Tenemos permanente disposición para el cumplimiento de nuestras obligaciones con los usuarios, el Estado y la comunidad en general, otorgando a cada uno lo que le corresponde según sus derechos.
- **Compromiso:** Asumimos nuestros compromisos y valores organizacionales, con una filosofía que implica tomar conciencia de la importancia que tiene

el cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo dentro de los plazos estipulados.

- **Humildad:** Procedemos en nuestras actuaciones con nobleza, reconociendo nuestros aciertos y desaciertos, mostrando disposición para corregir o enmendar lo que sea necesario en beneficio de los usuarios y la Compañía.
- **Diálogo:** Realizamos esfuerzos para la búsqueda de la verdad y la resolución de los conflictos que se presenten con los diferentes grupos de interés, por medio de métodos auto compositivos en cuanto sea posible.
- **Mejoramiento Continuo:** Actuamos en la búsqueda permanente de una mejor manera de hacer las cosas en beneficio de nuestros asociados, usuarios y organización. Nuestros usuarios son parte de la Compañía y servirlos adecuadamente es nuestro principal interés.

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

Procedimiento ante conflicto de intereses

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 casos relacionados con posibles conflictos de interés de empleados o directivos de Coomeva Medicina Prepagada, los cuales se resolvieron aplicando medidas que permitieron salvaguardar los intereses de la organización.





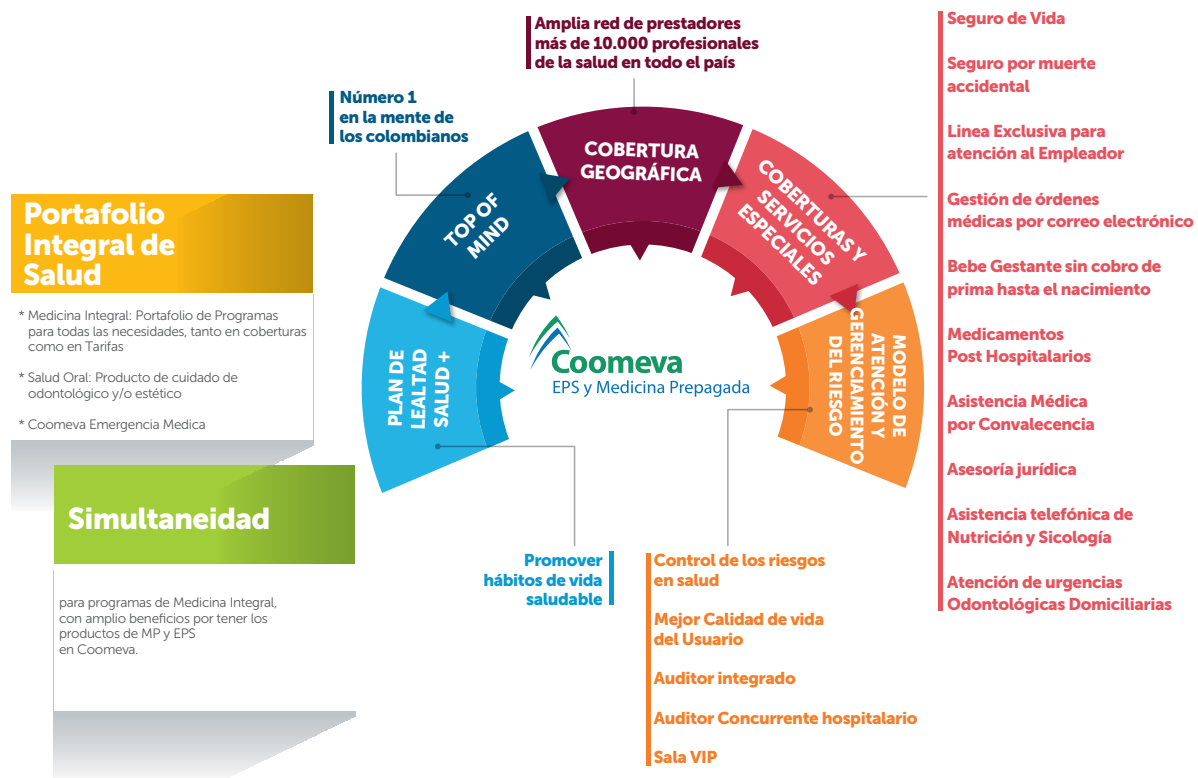
3.2 FACILITAMOS LA VIDA



3.2 FACILITAMOS LA VIDA

3.2.1 AFIANZAMOS LA OFERTA DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

Nuestra oferta de valor la materializamos a través de los siguientes elementos:

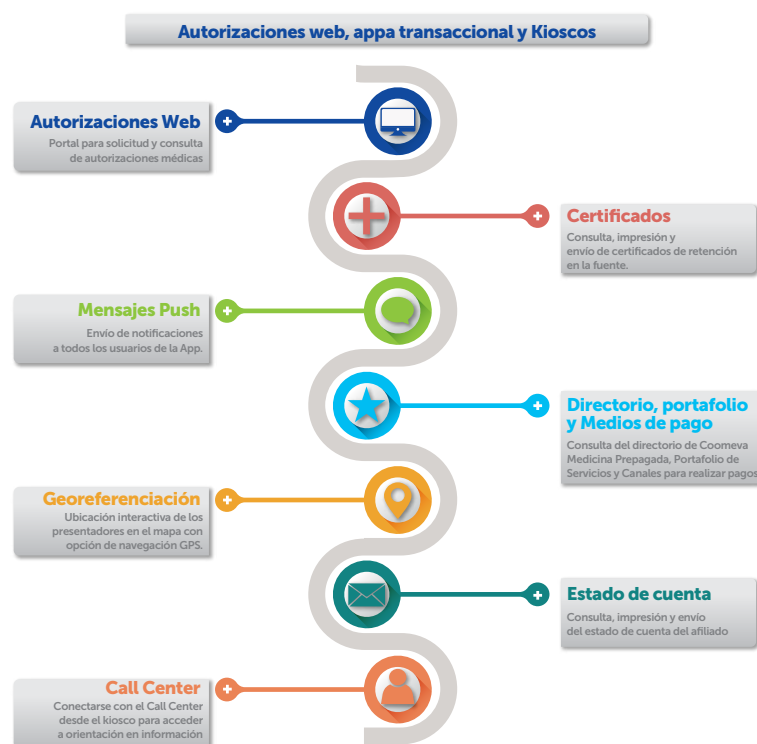


La verificación del cumplimiento de la oferta de valor la efectuamos a través de los siguientes medios:

ENFOQUE HACIA EL CLIENTE



Facilitamos la vida mediante los canales virtuales de comunicación con nuestros usuarios:



A continuación describimos las principales acciones que durante 2016 se orientaron a afianzar la propuesta de valor en nuestros clientes:

Implementación de las siguientes estrategias

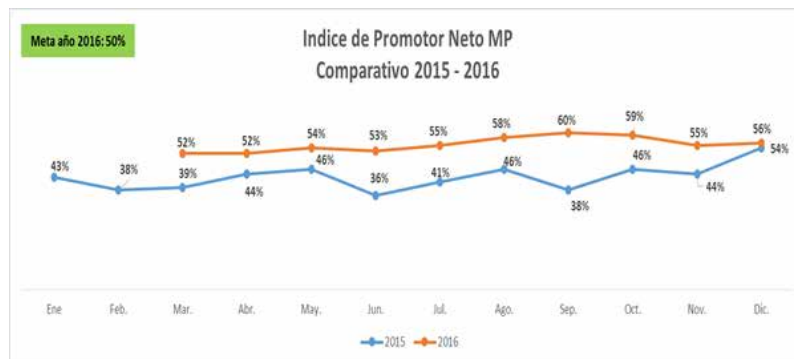
- Puntos de experiencia orientados a brindar experiencias positivas memorables
- Anfitrionas de Clínicas.
- Resarcimiento CEM como mecanismo de fidelización.
- App móvil - versión Android y Apple - de Cooameva Medicina Prepagada con 18.216 descargas.
- 15.071 solicitudes de autorizaciones médicas virtuales de marzo a diciembre de 2016 .
- 13 módulos de autogestión en las ciudades de Cali, Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Valledupar, Manizales, Cartagena y Montería.
- Promoción del Programa ORO jóvenes para optimizar el crecimiento de nuestra pirámide poblacional con el segmento de los jóvenes, con un crecimiento del 22% en las ventas nuevas del programa ORO, destacando el impacto en el Plan Familiar del 65%, seguido por Asociado con el 12% y Colectivo con el 9%.
- Promoción de Dental Elite con ortodoncia, lográndose un impacto del 77% en las ventas nuevas.
- Empaquetamiento de producto con el objetivo de entregar a nuestros clientes una oferta integral, generando un impacto del 6% en las ventas totales de los programas que están en el empaquetamiento.
- Tarifa por número de usuarios de la línea de CEM. Durante el año 2016 generó un impacto positivo en los principales indicadores, como el incremento del 68% en usuarios netos.
- Portal único "oficina virtual asesor".
- Inclusión de Cooameva en iniciativa global "Alianza por un Futuro Libre de Caries".
- Inicio a la atención de pacientes internacionales en Salud Oral.
- Plan de lealtad "Más Activo" tiene al cierre del año 2016, 46.787 usuarios inscritos, presentando un crecimiento del 87% con respecto al cierre del año 2015.
- Odontólogo en línea con el propósito de realizar orientación técnica a los usuarios y fuerza comercial.

- Primera sesión en vivo de la plataforma de Teleconsulta para Bonaire con la Fundación San Vicente Centros Especializados en Medellín.
- Remisión de pacientes internacionales a la ciudad de Cali incrementó en un 113% respecto a la cantidad de usuarios atendidos durante el 2015.
- Prueba piloto de video conferencia entre el Hospital Mariadal en Bonaire y Hospital San Vicente en adelante del proyecto de telemedicina, cuyo resultado fue exitoso, dándose gran acogida y aceptación por las partes involucradas.
- Estabilización del proceso de facturación, disminuyendo en más de un 50 % las quejas y reclamos respecto al año 2015.
- Escuela de servicio humanizado. Se impactó en 964 colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada, presentado un incremento del 22% comparado con el año 2015, con cumplimiento del 96% frente al personal presupuestado.
- Campaña de hábitos saludables "Súmate a la Onda Saludable".
- Montaje de salas con videoconferencia Avaya, permitiendo grandes ahorros en desplazamiento y mejora de la comunicación.
- Remodelaciones por valor de \$1.798 MM con impacto para clientes internos y externos.

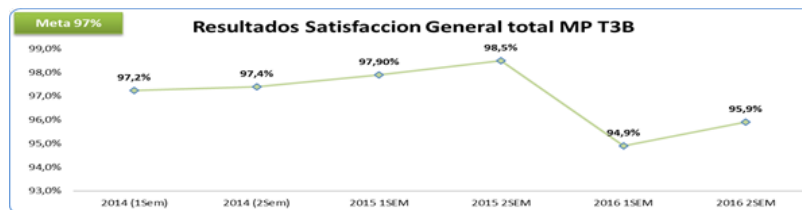
4-13; G4-EC7

Entre los principales resultados se destacan:

- 160.404 usuarios del Plan Asociados, con incremento del 2.06% respecto al 2015;
- 369.041 de población con un cumplimiento presupuestal del 99%.



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 resolutiveidad.



3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS



3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

3.3.1 MODELO DE GESTIÓN CON PRESTADORES

Durante 2016 se llevó a cabo la redefinición y fortalecimiento del Modelo de Gestión con Prestadores de servicios de salud de Coomeva Medicina Prepagada, orientado al desarrollo de alianzas sostenibles, sobre la base de una propuesta de valor diferenciadora, con alto impacto para ambas partes.

Entre las principales acciones desarrolladas se destacan:

- Diálogo con prestadores del total de regionales de Coomeva Medicina Prepagada, mediante el cual se escucharon sus principales necesidades y expectativas.
- Formulación de plan de acción orientado a fortalecer el relacionamiento como aliados estratégicos con énfasis en actualización de la política tarifaria, modelo operativo de usuario común y compartido, programa de beneficios exclusivos para prestadores, como también programa para el fomento del desarrollo de prestadores.
- Determinación de prioridades y validación de la gradualidad para su implementación.
- Inicio de la implementación finalizando 2016 y determinación de acciones concretas para 2017.

3.3.2 PRÁCTICAS JUSTAS CON PROVEEDORES

G4- LA14

La selección de proveedores se efectúa conforme con el manual corporativo de compras, mediante el cual se aplican las siguientes políticas:

- En todo el proceso de contratación y compras de las empresas del Grupo Coomeva se aplican 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.

G4-EC9

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

El proceso de contratación de bienes y servicios, en Coomeva Medicina Prepagada 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 las 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.

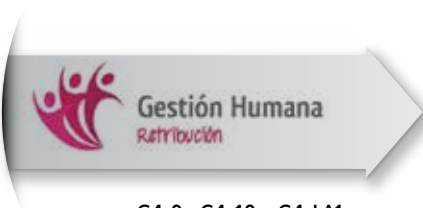


Administración del talento humano

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



3.4.2 RESPETO A DERECHOS LABORALES Y TRABAJO DIGNO



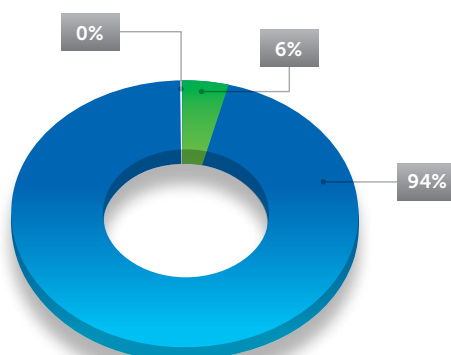
G4-9 - G4-10 - G4-LA1

Los colaboradores de Cooameva Medicina Prepagada se distribuyen de la siguiente manera:

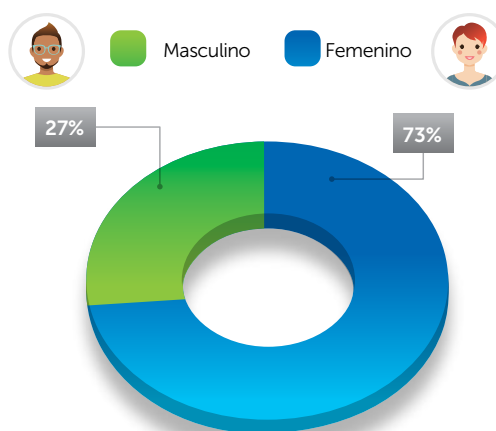
- Por política de la Administración la contratación del personal es a término indefinido, salvo si se trata de proyectos especiales.

TIPO DE CONTRATO

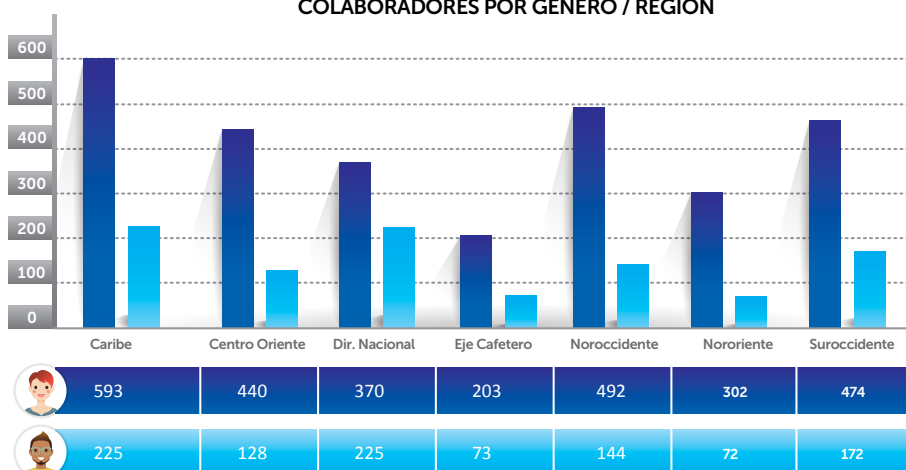
Cuota SENA Indefinido T-Fijo



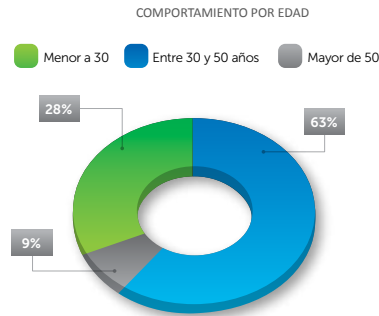
DISTRIBUCION POR GÉNERO



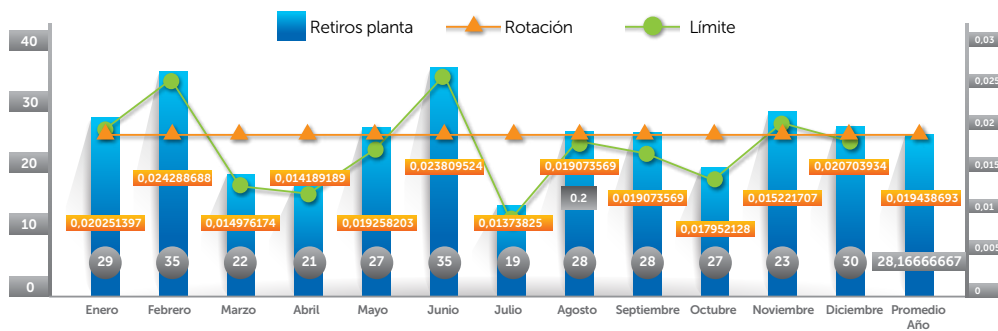
COLABORADORES POR GÉNERO / REGIÓN



En Cooameva Medicina Prepagada la rotación de personal es de 1,9%, con los cargos de médicos y operadores CEM en su mayoría.



ROTACIÓN PLANTA SIN SENA - MP



Aunque en Coomeva Medicina Prepagada se tiene la práctica de contrato con modalidad a término indefinido, se generan también los siguientes empleos indirectos:



G4- EC3

Coomeva Medicina Prepagada 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).

G4-LA2

Beneficios a los colaboradores

En el 2016 Coomeva Medicina Prepagada se pagaron \$2.946 millones en beneficios a los colaboradores.

En Coomeva Medicina Prepagada 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, así:

- 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	1. Seguro de vida
	2. Seguro de accidentes personales
	3. Seguro de vida para compañero
	4. Medicina Prepagada
	5. Auxilio visual
AHORRO	1. Plan de Ahorro en fondo de pensiones
	2. Plan de Ahorro personal
BALANCE VIDA / TRABAJO	1. Días adicionales de descanso
	2. Días adicionales a la licencia de paternidad
	3. Club Los Andes
	4. Prima de vacaciones
ASISTENCIA MONETARIA	1. Bono semestral
	2. Auxilio de alimentación
	3. Auxilio de vivienda
	4. Auxilio de transporte
	5. Tarjeta de alimentación
	6. Tarjeta de gasolina
INVERSIÓN	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 de Género-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	2 horas al día de la jornada laboral. 1 hora según las normas legales vigentes + 1 hora adicional que Coomeva otorga.
Permiso o licencia remunerada.	

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

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	
Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.	16
Indique cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria	16
Indique cuántas de las reclamaciones se resolvieron en el periodo objeto de la memoria	16
Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria	6
Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se resolvieron en dicho periodo.	6

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

G4-L5 - G4-L6 - G4-L7 - G4-L8

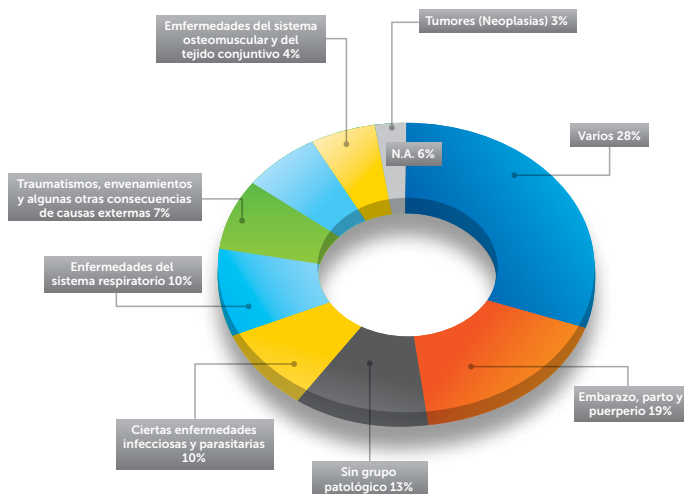


En Coomeva Medicina Prepagada estamos implementando la ley 1562 de 2012 y el Decreto 1072 de 2015 que obliga a las empresas a trabajar en un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo. Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas (PHVA) basado en la mejora continua que desarrolla 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 registró el siguiente comportamiento por patologías:

CONSOLIDADO

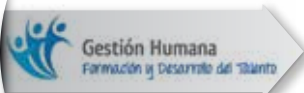


Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo nos hemos enfocado en tres grandes riesgos: ergonómico, biológico, psicosocial.

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

FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO

G4-LA9 – G4-LA10 – G4-LA11

 El modelo de formación y desarrollo de la organización se alimenta del proceso de vinculación el cual entrega nuevos colaboradores con algunas brechas en sus competencias. Estos colaboradores reciben inducción, entrenamiento y formación básica. Posteriormente inician su formación en temas relacionados con el cargo e inician su Acuerdo de Desempeño, un proceso que se realiza con el jefe inmediato donde 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 que les permitan participar de los distintos programas de movilidad y plan carrera a través de la organización.



En Coomeva Medicina Prepagada se realizaron los acuerdos de desempeño al 97% de los colaboradores.

Capacitación del personal

HORAS CAPACITACIÓN PROMEDIO x SEXO		
Empresa	Femenino	Masculino
Cooameva Medicina Prepagada	28	29

HORAS CAPACITACIÓN PROMEDIO POR CATEGORÍA				
Empresa	Asistencial	Estratégicos	Operativos	Táctico
Cooameva Medicina Prepagada	32	25	29	25

PROCESO DE DESARROLLO PARA MEJORAR LAS CAPACIDADES DEL PERSONAL

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 de cada 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 programa 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 en algunos casos 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.

Número de colaboradores formados en la Escuela: 852.



TÓMALE EL PULSO A TU SERVICIO HUMANIZADO

Objetivo: Desarrollar la competencia de orientación al cliente para cuidarlos y servirles dejando tu marca personal y un trato humanizado en cada contacto o momento de verdad.

Personal formado: 223 colaboradores.



SENTIMIENTOS

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

Personal formado: 182 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 o quejas.

Personal formado: 315 colaboradores.



EVANGELIZADORES DE SERVICIO

Objetivo: Fortalecer el liderazgo por medio de las interacciones diarias, permitiendo la entrega de nuestra promesa de valor:

Coomewa nos facilita la vida.

Personal formado: 126 colaboradores.

PLAN DE BIENESTAR AL COLABORADOR



Para mantener altos niveles de satisfacción y motivación de los colaboradores, el área de Gestión Humana de Coomeva Medicina Prepagada tiene un Plan de Bienestar al Colaborador, PBC. Está orientado a la búsqueda de la calidad de vida de sus 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 que faciliten un flujo permanente de información entre los colaboradores y el área de Gestión Humana, buscando así la efectividad y total cobertura del mismo.

El PBC 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:

Recreación y Deporte:

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:**

A todo colaborador que se pensione en la organización y quiera continuar con el servicio de Medicina Prepagada, la empresa le ofrece un beneficio monetario para ello.



SISTEMA DE GESTIÓN DE EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO - EQUIPARES

Cooameva Medicina Prepagada firmó un acuerdo de voluntades con el Ministerio de Trabajo de Colombia, para avanzar en el proceso de certificación de su Sistema de Gestión de Igualdad de Género y garantizar la equidad laboral, en el marco del Sello de Equidad Laboral, Equipares.

En 2016 la empresa logró obtener el Primer Reconocimiento o nivel I del Sello, 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 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 Coomeva

COMITÉS DE CONVIVENCIA



En cumplimiento de la Ley 1010 de 2006, se cuenta con el Comité de Convivencia Laboral en cada una de las regionales en las cuales se encuentra nuestra empresa. Su objetivo es contribuir a fortalecer ambientes de trabajos sanos y la sana convivencia. En 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 público para conocimiento de todos los colaboradores.

En 2016, en Coomeva Medicina Prepagada se presentaron siete casos para estudio ante el Comité, sin que ninguno se haya constituido como acoso laboral.

TELETRABAJO

En Coomeva Medicina Prepagada se avanza en este proyecto, soportado 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).

La empresa está en proceso de iniciar la fase I del proyecto teletrabajo con el área de Auditoría Médica. Este programa cuenta con el respaldo de la ARL y contamos con un Comité de Teletrabajo, integrado por las áreas de Gestión Humana, Administrativa y Jurídico Laboral.



Cada dos años Coomeva Medicina Prepagada aplica la encuesta GPTW para medirnos frente al mercado de las mejores empresas para trabajar. En el año 2016 el resultado para

Cooameva Medicina Prepagada subió la percepción de favorabilidad del ambiente de trabajo de 71 en 2014 a 77 en 2016. El plan de acción de la última medición en octubre de 2014 se enfocó en tres grandes dimensiones:

- Liderazgo
- Desarrollo de personal
- Bienestar al colaborador

COMPROMISOS 2017

Incrementar la percepción entre colaboradores, 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 Medicina Prepagada 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 se pretende certificar.

Acciones desarrolladas:

- 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 Sistema de Gestión Ambiental a nivel nacional 2017.

En CEM asistencial, tenemos un nivel de reciclaje del 11%.

Para las áreas administrativas estamos en proceso de aplicación sistémica de este proceso. En la sede nacional se reciclaron: 84 kg de documentos de archivo; 26 kg de periódico; 56 kg de cartón; 35 kg de chatarra; 30 kg de vidrio y 103 Kg de PVC y plástico

Datos de promedio mensual:

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO:
864.459 KWh (3,11 julios).

CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO:
259.338 KWh (9,33 julios).

INTENSIDAD ENERGÉTICA:
162,52 - 180,09 \$/KWh (generación) (5,85 a 6,48 julios).

REDUCCIÓN CONSUMO ENERGÉTICO:
10.908 KWH Ahorro de energía (3,92 julios).

G4-EN3

G4-EN10

Volumen total de agua reciclada y reutilizada promedio mes: 360 M3

Porcentaje sobre el total agua, promedio: 0,1%.

G4-EN22- G4-EN23 – G4-EN25

Aunque el mayor porcentaje de Coomeva Medicina Prepagada es administrativo, tenemos cuatro sedes con atención prehospitalaria, CEM, en donde se registra:

- **Vertimiento total de aguas:** A nivel nacional el vertimiento que se genera son secreciones y fluidos secundarios a tratamientos odontológicos y cada una de las plazas cuenta con registro de vertimientos de acuerdo con las exigencias de cada secretaría de Salud.

- **Residuos generados:** En cada plaza se tiene contratado un proveedor externo encargado de la recolección de los residuos y disposición final, de acuerdo con la clasificación de los mismos (incineración, inactivación o entierro). Se les realiza control a través del formato RH1 en el cual se registra el peso diario y el volumen de los residuos generados. Este dato conforma los indicadores exigidos por las diferentes secretarías de Salud (fuentes de generación y clases de residuos).

G4-EN2

CEM no realiza transporte internacional de residuos y tampoco le aplica convenio de Basilea.

Peso de residuos año:

Reciclables: 600,5,
Ordinarios, 2.934,2
Biosanitario, 3.940,65
Anatomicopatológico: 0,
Corto punzantes: 5.26,4
Riesgo químico, farmacológicos, 61,5.
Para un total de residuos de 5.527,3

G4-EN29 – G4-EN34

A la fecha no se han presentado multas ni sanciones monetarios a Coomeva Medicina Prepagada por incumplimiento de la normatividad ambiental.

G4-EN30 – G4-EN31

Las materias primas utilizadas en los procesos de Coomeva Medicina Prepagada, no generan residuos con características CRETIP (Corrosivo, radiactivo, explosivo, tóxico, inflamable, patógeno).

Con el fin de contribuir a cuidado del medio ambiente, se desglosan los gastos con enfoque medio ambiental:

- Luminarias Led en todos los nuevos proyectos de infraestructura entregados: \$50 MM año.
- Papeles ecológicos (para impresión, manos, higiénico): \$35 MM año.
- Paisajismo: \$40 MM año.
- Asesor gestión ambiental: \$74 MM año.
- Purificación aguas chiller: \$12 MM año.
- Recolección residuos hospitalarios en CEM: \$35 MM año.
- Campañas de educación ambiental (teatreros): \$6 MM año.
- Diseño e impresión en papel ecológico de cartilla cuidado del ambiente (única vez, para que llegara a todos los colaboradores, incluyendo los que no tienen computador): \$3 MM.



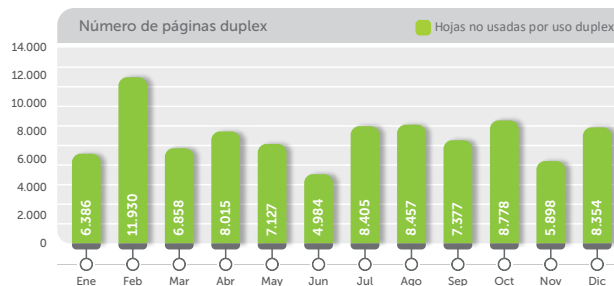
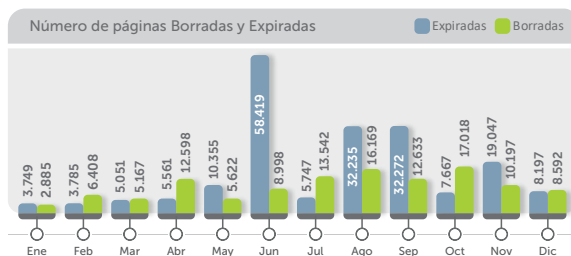
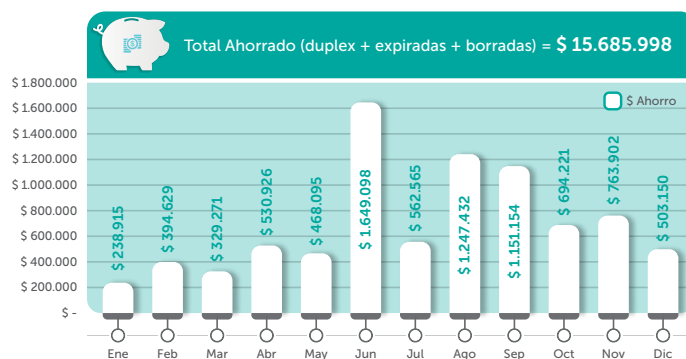
Litros de agua
113.828



Árboles Salvados
73



Kilos de CO2
10.024





3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR 2016

El análisis de los resultados financieros y de la población de las Entidades de Medicina Prepagada (EMP) con corte a 30 de septiembre de 2016, se realiza empleando el resumen ejecutivo publicado trimestralmente por la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral, ACEMI. Esta información, pese a la rigurosidad de su generación, se considera de carácter preliminar hasta que la Superintendencia de Salud publique los rubros definitivos.

Entidades de Medicina Prepagada BALANCE GENERAL (Cifras en millones de pesos)

	2015	2016	Variación %
Activo	1.153.867	1.182.225	2,46%
Pasivo	771.908	751.047	-2,70%
Patrimonio	381.959	431.177	12,89%

Fuente: ACEMI – Sept./2016

El balance consolidado a septiembre 30 de 2016 para las empresas de medicina prepagada presenta activos por \$1.182.225 millones, superior en 2,46% al saldo a septiembre 30 de 2015. Para las obligaciones adquiridas por las Entidades de Medicina Prepagada con terceros un valor de \$751.047 millones, con un decrecimiento del 2,70% frente al año inmediatamente anterior, y un patrimonio de \$431.177 millones con un crecimiento del 12,89% frente al mismo periodo comparativo.

Entidades de Medicina Prepagada ESTADO DE RESULTADOS (Cifras en millones de pesos)

	2015	2016	Variación %
Ingreso Operacional	1.716.255	1.813.918	5,69%
Costo Asistencial	1.223.527	1.305.730	6,72%
Utilidad Bruta	492.728	508.188	3,14%
Gastos Operacionales	340.017	348.230	2,42%
Gasto de Administración	230.275	230.770	0,21%
Gasto de Ventas	109.742	117.460	7,03%
Resultado de Actividades de la Operación	152.711	159.958	4,75%
Ingreso No Operacional	63.969	60.076	-6,09%
Gasto No Operacional	34.019	28.159	-17,23%
Utilidad Antes de Impuestos	182.661	191.875	5,04%
Impuesto de Renta	81.667	83.288	1,99%
Utilidad Neta	100.995	108.587	7,52%

PATRIMONIO	381.959	431.177	12,89%
-------------------	----------------	----------------	---------------

Fuente: ACEMI – Sept./2016

Los ingresos operacionales de las EMP son \$1.813.918 millones acumulados al tercer trimestre del año 2016, con un crecimiento de 5,69% frente al mismo periodo del año anterior. Esto muestra un detrimento del resultado bruto, dado que el costo asistencial crece 6,72% frente al mismo periodo comparado. Adicionalmente, los gastos operacionales reportaron un crecimiento del 2,42%, cifras que se traducen en un incremento del 4,75% a nivel de utilidad operacional. Finalmente y teniendo en cuenta lo ya descrito, las EMP reportan acumulado a septiembre de 2016 un resultado neto de \$108.587 millones, cifra mayor en un 7,52% a la registrada en el mismo periodo del año 2015.

El Sector reporta siniestralidad a septiembre de 2016 de 71,98% mostrando un crecimiento de 0.7 puntos porcentuales frente al periodo de comparación –septiembre 2015 –, la composición de los gastos de administración y ventas representan el 12,7% y el 6,5% respectivamente.

ESTADO DE RESULTADOS

Al cierre de diciembre de 2016 Coomeva Medicina Prepagada arrojó una utilidad neta acumulada de \$21.544 millones frente a una utilidad presupuestada de \$21.031 millones, para un cumplimiento frente a presupuesto del 102,44% en utilidad neta.

A continuación se detalla cada uno de los componentes del estado de resultados al cierre del ejercicio:

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO DICIEMBRE DE 2016			
CONCEPTO	ACUMULADO		
	(MM \$)		(%)
	REAL 2016	PPTO 2016	EJECUCIÓN REAL vs PPTO
Ingresos operacionales	624,516	628,387	99.38
Costos	485,959	479,016	101.45
Utilidad bruta	138,557	149,371	92.76
Gastos operacionales	135,015	132,656	101.78
Otros ingresos y egresos	32,307	22,307	144.83
Ingresos y egresos financieros	1,901	(411)	663.05
Utilidad antes de impuestos	37,751	38,611	97.77
Impuesto renta	16,207	17,580	92.19
Utilidad neta	21,544	21,031	102.44

INGRESOS

Al cierre de 2016 se registraron ingresos operacionales por \$624.516 millones, lo cual representa un incremento del 8,7% frente al año 2015, que equivale a \$49.758 millones.

TOTAL INGRESOS OPERACIONALES					
CONCEPTO	ACUMULADO (MM \$)			(%)	
	REAL 2016	PPTO 2016	REAL 2015	EJECUCIÓN REAL vs PPTO	VAR 2016 vs 2015
Cuotas MI+SO	542,949	547,864	501,981	99.1	8.16
Cuotas CEM	30,174	30,035	26,907	100.5	12.14
Cuotas Moderadoras	42,523	41,752	39,120	101.8	8.70
Otros Ingresos Operacionales	8,870	8,735	6,751	101.5	31.40
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	624,516	628,387	574,758	99.4	8.66

COSTOS

Cooameva Medicina Prepagada presentó a diciembre de 2016 un costo médico asistencial por \$485.959 millones, valor que representa una sobre ejecución frente a presupuesto de \$6.943 millones, y que equivale a un cumplimiento del 101,5%.

Esta desviación se explica en su totalidad por el neto entre la sobre ejecución frente a presupuesto en el costo médico asistencial y la sub ejecución en los otros costos y reserva técnica.

El costo médico asistencial de Cooameva a diciembre de 2016 ascendió a \$474.383 millones, una mayor ejecución de \$4.696 millones, que corresponde al 101% de lo esperado por presupuesto. Es importante precisar que esta cifra no incluye el saldo de otros costos que suman \$19.859 millones a diciembre de 2016. De otro lado, comparando con el mismo periodo del año anterior, se observa un comportamiento similar presentando una variación del 4.8% (aplicando IPC). Las regionales que más aportaron a este desvío fueron Caribe con un 119,4% y Noroccidente con un 54,8%

Los anteriores costos corresponden a un per cápita asistencial ejecutado de \$136.657, ubicándose 0.4% por encima del costo per cápita del año anterior (indexado a IPC) y 2.6% por encima de la meta presupuestal establecida para el periodo.

Los servicios que presentan mayor desviación son gastos hospitalarios con un 5,2% y urgencias con un 12,2%, seguido de honorarios médicos con 2,9%.

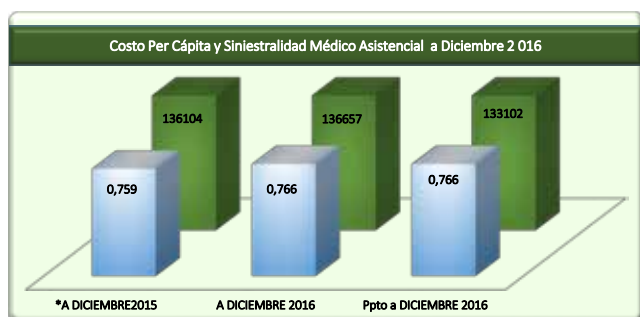
Siniestralidad y costo per cápita acumulado al mes

Costo per cápita y siniestralidad médico asistencial a diciembre 2016			
Periodo ejecutado	*A diciembre 2015	A diciembre 2016	Ppto a diciembre 2016
Siniestralidad	75.9%	76,6%	76.6%
Costo Per-Cápita	\$ 136,104	\$ 136,657	\$ 133,102

*Indexado al IPCS - La Regional Exterior se distribuye ponderadamente dentro de las otras Regionales

Fuente: Estado de Resultados PyG e Informe de Población SIAS

Costo per cápita y siniestralidad acumulado al mes



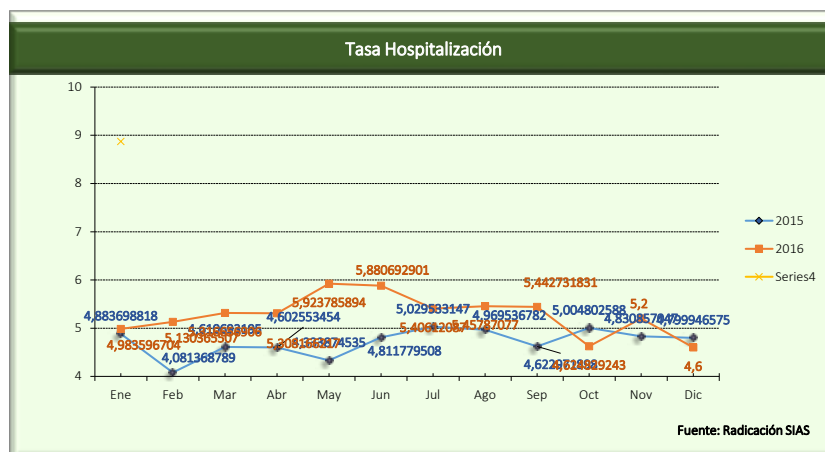
Fuente: Estado de Resultados PyG e Informe de Población SIAS

La siniestralidad médico-asistencial acumulada a diciembre de 2016 se ubicó en el 76.6% situándose 0.9 puntos porcentuales superior a la ejecutada en el mismo periodo del año anterior.

Como respuesta a estas desviaciones y consistente con el Modelo de Atención desarrollado, se consolidó el modelo de gestión del riesgo en salud y el seguimiento a los planes de acción definidos para el control del costo; estos modelos fueron analizados, intervenidos y ejecutados con cada una de las regionales mediante planes de gestión específicos.

La reestructuración de equipos y procesos, la consolidación del modelo de intervención de los riesgos, la renovación de colectivos con ajuste en primas, la afiliación de usuarios con detección de sus riesgos, los controles en la gestión de medicamentos, mejores acuerdos tarifarios y de pago con prestadores alineados con las políticas nacionales de incrementos para 2016, fueron impulsores para el logro de los resultados.

Tabla de hospitalización acumulado a diciembre 2016



Fuente: Radicación SIAS

Cabe resaltar el mejoramiento en la tasa de hospitalización, indicador sensible para el resultado, mostrando un cambio en su tendencia, explicado principalmente por una gestión de concurrencia hospitalaria con aplicación de modelos de revisión de utilidades y en intervenciones tempranas de riesgos en usuarios definidos cuya gestión determinó un mejor comportamiento.

Sumado a lo anterior, se realizó la caracterización de la población general con base en los riesgos definidos (ver cuadro siguiente) incluidos los usuarios comunes y usuarios comunes asociados, con el fin de planear un modelo de servicio diferenciador, lo cual permitió direccionar de manera eficiente las estrategias, desarrollando acciones dirigidas a la prevención de la enfermedad; se establecieron los afiliados 'objetivo' de demanda inducida para iniciar el llamado y referirlos a las UIS y CEM según su riesgo y promover su seguimiento y control. Se fortaleció la intervención de la auditoría concurrente desde urgencias, la consulta médica domiciliaria con CEM y estrategia CEM sin costo.

REGIONAL*	RIESGO POTENCIAL	CRÓNICOS	MULTICRÓNICOS	Total
CARIBE	47.661	5.381	544	53.586
CENTRO	29.941	3.357	486	33.784
EJE	8.582	1.317	306	10.205
INTERNACIONAL	25	6	6	37
NOROCCIDENTE	59.764	9.215	3.739	72.718
NORORIENTE	5.776	620	88	6.484
SUROCCIDENTE	71.499	7.857	2.076	81.432
Total	223.248	27.753	7.245	258.246

*Población acumulada

A nivel nacional, los grupos de riesgo de mayor impacto fueron la enfermedad osteomuscular, debido al componente quirúrgico y ambulatorio, sin embargo el cáncer fue una patología relevante que contribuyó de manera determinante en el comportamiento de los costos.

En 2016 se consolidaron actividades clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, tales como: Intervención a prestadores más ordenadores desviados de la media nacional; foros con especialistas para acuerdos en ordenamientos más costosos; constitución de comités técnicos de auditoría para introducción de nuevas tecnologías, siendo determinante el fortalecimiento de una auditoría médica enfocada en la aplicación contractual, en acompañamiento a prestadores mayores ordenadores (primer análisis preliminar y evaluación de la implementación en las regionales arrojó una reducción del costo promedio ordenado del 3.9% comparado con el mismo periodo del año anterior) y en el reforzamiento en los mismos fundamentados en guías basadas en evidencia y en la aplicación rigurosa de protocolos de utilidades.

OTROS INDICADORES

El índice de envejecimiento de CMP al cierre de la vigencia mantiene un nivel elevado, conservando su presentación histórica (109) mostrando señales que indican una aceleración en el envejecimiento de la población asegurada (se hacen notorios los extremos en los que Noroccidente arroja una cifra de 220, mientras Caribe señala un nivel de 29). Explica lo primero el hecho histórico de ser la regional con usuarios con mayor tiempo de adherencia a Medicina Prepagada y lo segundo, en la participación mayoritaria de colectivos en su población asegurada, con individuos de edades económicamente activas. Guarda coherencia con las anteriores observaciones la participación en esa cohorte de la población mayor de 60 años (21.3%).

Índice de Envejecimiento MI y Participación de Mayores de 60 Años [Diciembre 2015 vs Diciembre 2016]						
REGIONAL	Índice de Envejecimiento MI			Participación de Mayores de 60 Años		
	dic-15	dic-16	Dif.	dic-15	dic-16	Dif.
CARIBE	27,8	29,1%	-0,99	8,0%	8,4%	0,4%
CENTRO ORIENTE	86,8	90,9%	-0,99	17,4%	18,3%	0,9%
EJE CAFETERO	112,9	114,7%	-0,99	23,0%	22,7%	-0,3%
NOROCCIDENTE	206,4	220,3%	-0,99	27,9%	29,1%	1,2%
NORORIENTE	37,8	29,0%	-0,99	11,7%	9,9%	-1,8%
SUROCCIDENTE	139,3	142,1%	-0,99	24,3%	24,7%	0,4%
NACIONAL	106,9	109,7%	-0,99	20,8%	21,3%	0,5%

Fuente: BDD Población SIAS

GASTOS

CONCEPTO	REAL 2016	PPTO 2016	REAL 2015	REAL - PPTO	
	MM (\$)	MM (\$)	MM (\$)	MM (\$)	Cumpl %
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	81,223	80,863	72,689	360	100.45%
GASTOS DE VENTAS	53,792	51,794	46,686	1,998	103.86%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	135,015	132,656	119,375	2,358	101.8%

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

CONCEPTO	REAL 2016	PPTO 2016	REAL 2015	REAL - PPTO	
	MM (\$)	MM (\$)	MM (\$)	MM (\$)	Cumpl %
PERSONAL	29,944	29,719	24,587	225	100.76%
GENERALES	43,152	43,300	40,485	-148	99.66%
NO DESEMBOLSABLES	8,127	7,844	7,617	283	103.61%
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	81,223	80,863	72,689	360	100.45%

En lo referente al gasto de administración, se presentó una mayor ejecución que la presupuestada en \$360 millones, producto del neto entre la sub ejecución en gastos generales como arrendamientos, comunicaciones, servicios CSA (gestión documental y asesoría gestión humana) y diversos administrativos (vigilancia, aseo). Y la sobre ejecución en la cuenta de provisiones, producto del deterioro de una parte de las propiedades de inversión según lo reportado en el avalúo realizado a corte diciembre 2016 (El análisis conjunto de la totalidad de las propiedades de inversión, arrojó un resultado positivo – valorización).

GASTOS DE VENTAS

CONCEPTO	REAL 2016	PPTO 2016	REAL 2015	REAL - PPTO	
	MM (\$)	MM (\$)	MM (\$)	MM (\$)	Cumpl %
PERSONAL	13,690	12,977	11,112	713	105.49%
COMISIONES	27,424	27,290	25,844	134	100.49%
GENERALES	12,521	11,452	9,579	1,068	109.33%
NO DESEMBOLSABLES	157	74	151	83	211.22%
TOTAL GASTOS DE VENTAS	53,792	51,794	46,686	1,998	103.9%

Los gastos de ventas presentan una mayor ejecución que la presupuestada en \$1.998 millones producto de las desviaciones en las cuentas de personal, arrendamientos, servicios públicos y otros gastos administrativos.

OTROS INGRESOS Y EGRESOS

El neto de otros ingresos y otros gastos cerró el año con un saldo de \$32.037 millones, resultado que representa una mayor ejecución de \$10.001 millones frente a presupuesto y un incremento frente al año 2015 del 34,45%. Lo anterior se da producto del registro correspondiente a la valorización de las propiedades de inversión.

INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS

El neto financiero cerró el año 2016 con un saldo de \$1.901 millones, para una sobre ejecución frente a presupuesto de \$2.312 millones y un crecimiento respecto al cierre del año anterior de \$3.226 millones. Este resultado corresponde a los menores gastos por intereses bancarios (abonos a obligaciones financieras), complementado con mayores ingresos percibidos por la estrategia de descuentos por pronto pago.

PROVISIÓN DE IMPUESTO DE RENTA

El impuesto de renta a diciembre de 2016 fue \$16.207 millones, monto mayor en \$5.340 millones al impuesto registrado al cierre del año 2015. La tasa de impuesto de renta del año 2016 fue 42.9%, resultado que se encuentra acorde con el histórico de la Compañía.

3.4 BALANCE GENERAL

Los activos de la Compañía ascienden a \$240.407 millones, presentando un incremento frente al año 2015 de \$2.237 millones, el cual se explica en su mayor proporción por el neto entre la disminución del efectivo, compensado con el incremento de las inversiones, cuentas por cobrar y los activos intangibles (licencia software proyecto Core).

Los pasivos están por el orden de \$180.201 millones, que comparados con el año 2015 muestran una disminución del 27,06%. Lo se explica en su mayoría la disminución de las operaciones de financiamiento, producto de los abonos realizados a capital.

PATRIMONIO

El patrimonio de Coomeva Medicina Prepagada S.A. suma \$60.206 millones, presentando un incremento de \$9.151 millones frente al año 2015, explicados por el mayor saldo de reserva y efectos de conversión a las NIIF.

A 31 de diciembre de 2016 el patrimonio técnico de la compañía fue de \$57.456 millones, con un superávit de \$38.841 millones frente al mínimo requerido por la Superintendencia Nacional de Salud.

3.5 LIQUIDEZ

El saldo de liquidez al cierre de diciembre de 2016 fue de \$49.846 millones pese a los abonos realizados durante el año a las obligaciones financieras (más de \$18.000 millones) y al pago de dividendos realizado en el mes de julio de 2016 (\$12.009 millones). Este saldo se da como resultado de las siguientes entradas y salidas de recursos:

FLUJO DE CAJA (\$ millones)		
CONCEPTO	Año 2015	Año 2016
SALDO INICIAL	58,604	61,330
Ingresos Operacionales	571,513	617,967
Ingresos Convenios Internacionales	38,005	46,565
TOTAL ENTRADAS	609,518	664,532
TOTAL SALIDAS	573,204	639,950
FLUJO NETO OPERATIVO	36,314	24,582
SUBTOTAL	94,918	85,912
- INVERSIONES	1,874	655
- Venta CDT	5,889	0
+ Débitos x Embargos	297	17
- Créditos pagados	8,660	22,172
- Distribución de Utilidades	14,294	12,009
- Intereses pagados	3,169	1,246
- MOVIMIENTO NETO DE RECURSOS	31,714	35,410
SUPERÁVIT (DEFICIT) ACUMULADO	61,330	49,846

Durante el 2016 se adelantaron labores de recuperación de cartera y pago anticipado (mayor recaudo); aumento de los descuentos por pronto pago a prestadores de salud; pago total de las obligaciones con Bancoomeva y un leasing con Banco de Occidente, así como abonos representativos a los créditos con Corp. Banca, Helm Bank y Leasing de Occidente.

Inversiones

A continuación se presenta la composición de las inversiones:

Inversiones	Valor	Participación
CDT	10,001,980	35%
Encargos Fiduciarios	18,477,581	65%
Total General	28,479,561	100%

* Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

INVERSIONES DE CAPITAL

Inversiones en asociadas	% Part.	2016	2015
Sinergia Global en Salud S.A.S.	35.36%	\$ 30,122,903	\$ 30,122,903
Coomeva Servicios Administrativos S.A	8.13%	1,020,235	1,020,235
Coomeva Corredor de Seguros S.A.	5.00%	474,850	474,850
Conecta Salud S.A.	10.00%	84,664	75,400
Hospital en Casa S.A.	0.00001%	1	-
Total Inversiones en asociadas		\$ 31,702,653	\$ 31,693,388

3.6 INDICADORES FINANCIEROS

A diciembre 31 de 2016 los indicadores financieros más importantes son:

INDICADORES NIFF	Und	Real 2016	Pptp 2016	Real 2015
Margen neto	%	3,4%	3,3%	4,1%
ROE	%	42,2%	41,2%	53,5%
EVA	Mill \$	14.151	13.638	16.404
End. Financiero	%	3,0%	8,9%	12,4%
End. Total (Pasivo/Act.)	%	75,0%	83,2%	78,6%
Saldo Caja	Mill \$	49.846	41.017	61.330





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

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 "Coomeva nos facilita la vida"	232.980

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

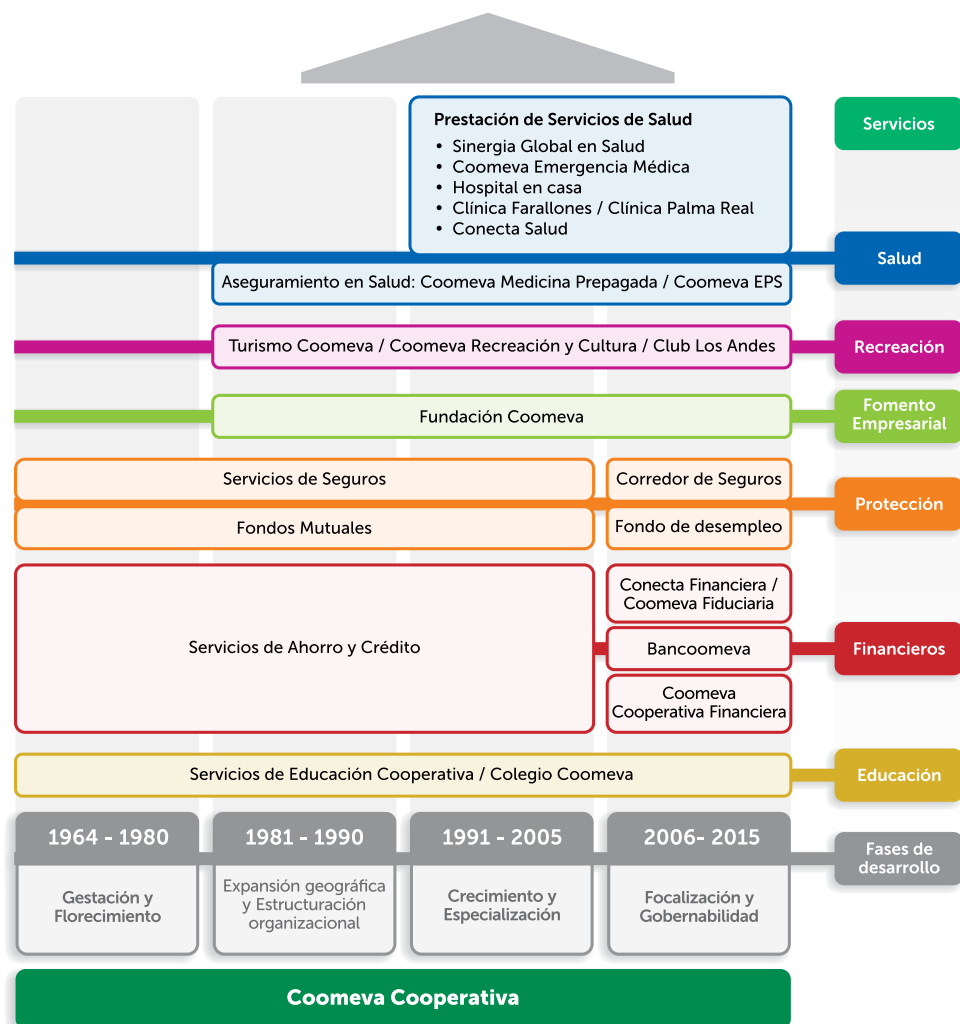
\$3.5
Billones
en Recursos
Administrados

\$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

\$142.817
Millones en
Excedentes GECC

Excedentes Coomeva	74.530
Excedentes Otras Empresas GECC	68.287





Reconocimientos y
certificaciones

4



PREMIOS Y CERTIFICACIONES

Coomeva Medicina Prepagada se ha mantenido en el número uno en el Top of Mind de los colombianos, durante los últimos ocho años (2008- 2015).

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 Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE 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	6,7
ACERCA DEL INFORME				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		8
	G4-29	Fecha de la última memoria.		
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		
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.		15
	G4-6	Países en los que opera la organización.		N/A
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		12
	G4-8	Mercados servidos.		
	G4-9	Dimensiones de la organización.		16,42
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		42,43
	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		N/A
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	16
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	16
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		24
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	18
	G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	18

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"		
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"		
Indicadores G4				
Aspecto	Ind.	Contenido	Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTION 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
Aspectos materiales identificados y Cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		N/A
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.		27
	G4-19	Listado de aspectos materiales.		27
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.		27
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.		
	G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas		
	G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	21	23
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	21	23
	G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	21	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	23
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.		29
	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.		30
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	1	30
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		30
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		30
	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	30

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"		
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"		
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Gobierno Corporativo	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	
	"G4-48"	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados.		
Ética e Integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	19, 20,21
	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	32,33
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	32,33
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	31, 32
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	31
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	31
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		
3.2 FACILITAMOS LA VIDA				
Responsabilidad sobre productos				
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.		
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.		
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"		
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"		
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	
Aspecto	Ind.	Contenido		Pag.
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado		
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		
Portafolio de productos	FS6	Porcentaje de la cartera de líneas de negocio por región, la dimensión (por ejemplo MICRO / PME / LARGE) y por sector		
Propiedad	FS15	Políticas para el diseño y venta justa de productos y servicios financieros		
	FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario		
3.3 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS				
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	3 al 5	
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas	3 al 5	
3.4 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE				
Prácticas Laborales y trabajo Digno				
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6 al 8	42
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		46
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género		46
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		47
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		41, 46
	G4-LA11	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género."		46
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	"Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad."		

Igualdad de retribución entre hombres y mujeres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad		
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		45
3.5 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA				
Gestión Ambiental				
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9 al 11	
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.		51
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.		51
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente		N/A
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental		52
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).		N/A
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		
3.6 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA				
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.		54
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.		
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.		N/A
	"G4-EC5"	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde sedesarrollan operaciones significativas.		
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan		
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.		39
3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS				
Comunidades locales	G4-SO1 /COP16	Inversión social estratégica y filantrópica	16	
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		



