

Informe de Sostenibilidad

2015 / 2016





Clínica Pediátrica
Colsanitas

C-127 N. 30-56

Contenido

1 Capítulo



Perfil Organizacional

4 Capítulo



Nuestro aporte al medio ambiente

2 Capítulo



Comprometidos con nuestros colaboradores

3 Capítulo



Generamos valor para todos

5 Capítulo



Tabla GRI

Estructura Directiva

Joseba Grajales
Presidencia

Jon Azua
SVP Estrategia y Planificación

Mario Isaza
SVP Innovación, Ciencia y Tecnología

Jon Arcocha
SVP Recursos Humanos

Gabriel Riveros
SVP Relaciones Institucionales, Médicos y Desarrollo de Productos y Servicios

Carolina Buendía
SVP Producto Masivo y Aseguramiento.
CEO México. Presidente EPS Sanitas

Enrique Ranedo
Dirección General Corporativa

Fabio Macías
SVP Económico Financiero. Dirección General Corporativa

Ignacio Correa
CEO LATAM

Fernando Fonseca
CEO Estados Unidos

Sergio Martínez
CEO EuroAsia

Juan Carlos Echandía
Presidente de Infraestructura

José Daniel Alzate
Vicepresidente Ejecutivo EPS Sanitas

Andrés David Hernández
Vicepresidente Ejecutivo Colsanitas

Coordinación Editorial del Informe
Vicepresidencia de Desarrollo Humano

Diseño y Diagramación: www.ekon7.studio

Impresión: **Arte y Diseño Gráfico SAS**

2017



Palabras de bienvenida

G4 - 1 G4 - 2

Para la Organización Sanitas Internacional, sus empresas y grupos de interés, 2015 - 2016 fue un periodo próspero, innovador y sostenible al conseguir la materialización de desafíos que requirieron de la pasión, el empeño, la dedicación, el profesionalismo y la perseverancia de nuestros colaboradores para alcanzarlos con valentía, humildad y optimismo.

Me llena de orgullo compartir con ustedes, este positivo balance de los dos últimos años con la satisfacción de haber cumplido las metas que nos fijamos, no sin antes afirmar que nada de esto hubiera sido posible sin el recurso más preciado de la OSI: nuestra gente.

Cumplir 20 años de servicio con nuestra EPS Sanitas en Colombia, 35 años de atención integral como Empresa de Medicina Prepagada Colsanitas en el mismo país; mantener

la Certificación de Acreditación en Salud para la Clínica Reina Sofía; iniciar operaciones en Estados Unidos en alianza con GuideWell y nuestra llegada a México de la mano de Femsa/Femco, son grandes hitos de 2015 a los cuales se suman el haber sido reconocidos como la empresa peruana del año en el rubro de la salud y la innovación tecnológica con la implementación de la Oficina Virtual y la aplicación móvil para nuestras empresas aseguradoras en Colombia, adicional del vale electrónico para Colsanitas.



Superar los 400.000 usuarios en Colsanitas; ser reconocidos como la EPS de mejor reputación de Colombia y mejor calificación del país según el estudio Merco Salud y la Evaluación Anual de Desempeño del Ministerio de Salud de Colombia, respectivamente; inaugurar nuevas instituciones de segundo y tercer nivel de complejidad como la Clínica Pediátrica Colsanitas, la Clínica 103 y la Unidad de Urgencias en Colombia; el inicio de operaciones en México y nuestra llegada al continente asiático en Filipinas, fueron los grandes pasos que dimos en el 2016.

Estos logros demuestran nuestro crecimiento sostenible y organizado, generando valor en salud para las comunidades y países donde estamos presentes, mejorando su calidad de vida a través del acceso a la salud, la estabilidad laboral, el desarrollo económico y el cuidado del medio ambiente. Con esta convicción, en agosto de 2016 nos adherimos al Pacto Global de Naciones Unidas, como parte de nuestro compromiso con lo anteriormente mencionado. Además, continuamos aplicando la metodología Global Reporting Initiative (GRI Versión G4) para el reporte de nuestras actividades económicas, sociales y ambientales, entre otras.

Nos hemos propuesto continuar siendo la Organización líder en la prestación de servicios integrales de salud con calidad y sentido humano en Colombia, y lograr esa misma solidez y posicionamiento en el continente Americano, Europa y Asia. Lo anterior requiere de una hoja de ruta clara y realista - nuestra Planeación Estratégica 2016 - 2018 - bajo la cual hemos venido y seguiremos trabajando por la educación e investigación, la gestión del recurso humano, la promoción de la innovación y prácticas éticas, la construcción de confianza y alianzas estratégicas, la eficiencia en el manejo de los recursos, la optimización del proceso asistencial y el fortalecimiento de nuestra cultura de servicio centrada en el paciente y su familia.

Nuestro futuro implica seguir adelante desde una nueva concepción de la salud - Salutogénesis - basada en la innovación, la creatividad, el pensamiento crítico, la interdisciplinariedad y el rigor científico, como parte de nuestro compromiso permanente con la vida. Actuamos bajo nuestros valores de justicia, respeto, solidaridad, responsabilidad y honestidad para alcanzar, además de la Planeación Estratégica, nuestro Megaplan 2024; una ambiciosa aspiración validada en la experiencia y definida con base en nuestras fortalezas: Llevar nuestros servicios de salud a más de 30 millones de personas en el mundo al término de la próxima década, haciendo de la salud, un servicio con acceso real para las poblaciones menos favorecidas.

Los invito a conocer el 4to Informe de Sostenibilidad de la Organización Sanitas Internacional, una nueva oportunidad para compartir con ustedes, lo que somos, lo que hacemos y como lo hemos venido realizando durante los años 2015 y 2016.

Tenemos la firme convicción, que es a través de acciones sostenibles e innovadoras, nuestro sentido humano y la compasión, que aportaremos al bienestar de la humanidad como un grupo empresarial saludable, centrado en las personas, las ideas, el capital humano, la gestión del conocimiento y la sostenibilidad planetaria.

Bienvenidos a nuestro Informe de Sostenibilidad 2015 - 2016.

Joseba Grajales
Presidente OSI Group



Sobre este informe

G4 - 18 G4-19 G4 - 23 G4 - 28

G4 - 29 G4 - 30 G4 - 31 G4 - 32

La sostenibilidad se encuentra enmarcada en nuestra Política de Responsabilidad Social con la cual reconocemos que *“estamos comprometidos en ser una Organización socialmente responsable con todos nuestros grupos de interés (colaboradores, clientes, prestadores, proveedores y comunidad, instancias y entes de control, gobierno corporativo y medios de comunicación) buscando contribuir al desarrollo de los países en los que estamos presentes, a través del mejoramiento social, económico y ambiental, teniendo en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y alineados con la promoción de la investigación, la ciencia, la tecnología, la educación y el aporte social”*.

Nuestro cuarto Informe de Sostenibilidad presenta la gestión en Responsabilidad Social Corporativa de las

empresas de la Organización Sanitas Internacional, de ahora en adelante OSI, que tienen presencia en Colombia, Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas, entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016. Le precede el Informe de Sostenibilidad 2013 - 2014 y contiene los cambios que el Plan de Expansión ha generado en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

El informe es de conformidad esencial, bajo la metodología de Global Reporting Initiative (GRI), versión G4; dando respuesta a 68 indicadores, y se centra en aquellos asuntos materiales o ejes de práctica que son fundamentales para la Organización: Gobierno Corporativo y Estrategia, Social (comunidad y sociedad), Cadena de suministro (proveedores); Medio Ambiente, Servicio (clientes), Laboral y Derechos Humanos.

Los invitamos a consultar la versión digital de este 4to Informe en:



www.sanitasinternacional.com
www.colsanitas.com
www.epssanitas.com
www.clinicacolsanitas.com
www.sanitasperu.com
www.sanitasvenezuelaemp.com
www.vitallis.com.br
www.sanitas.me
www.clinisanitas.com
www.clinitas.com

Si requieren ampliar alguna información comuníquense con nosotros a:



comunicacionessanitas@colsanitas.com



(571) 646 6060 Ext. 5711967



Perfil organizacional

Organización Sanitas Internacional

G4 - 3

Somos un grupo empresarial especializado en el área de salud, conformado por empresas de prestación de servicios de salud y una red propia hospitalaria y asistencial. Forman parte de la OSI instituciones educativas y empresas con enfoque social que complementan el mundo de salud que ofrecemos al mercado.

Misión

Contribuimos al desarrollo de los países mediante innovación tecnológica, social, organizacional y atención integral en salud, mejorando e incrementando el bienestar de las personas a lo largo de su vida, a la vez que generamos empleo, riqueza y calidad de vida a las comunidades en que operamos, favoreciendo el desarrollo regional.

Somos una Organización que vela por el cuidado de sus usuarios, manteniendo su salud, identificando y gestionando el riesgo y la enfermedad. Somos líderes en servicios integrales de salud en los países donde estamos presentes, para ser reconocidos por nuestro enfoque humano, científico, técnico y ético.

Valores organizacionales

G4 - 56

Justicia



Equilibrio en el buen obrar para que todas las personas puedan recibir lo que les corresponde, sin discriminaciones y con sujeción a sus derechos y deberes.

Respeto



Reconocimiento de los derechos de los demás, en el cumplimiento de los propios deberes con miras a una convivencia armónica.

Solidaridad



Capacidad para sentir como uno de nosotros a quien está dentro de nuestra comunidad y darle lo mejor de nosotros mismos, en un sentido colectivo de colaboración y apoyo sin diferenciación alguna, teniendo en cuenta el valor de cada persona y de sus actos.

Responsabilidad



Actuar con diligencia y prudencia, tomando las decisiones necesarias para garantizar el éxito y minimizar las posibilidades de fracaso. Somos una Organización que asume las consecuencias de sus actos, procurando la efectiva prestación y calidad de nuestros servicios.

Verdad y honestidad



Los actos de la Organización y de sus colaboradores se rigen por la transparencia, buscando la veracidad en la información que transmitimos y ser merecedores de la confianza suficiente que permita una excelente relación organizacional y con el entorno.





Rueda virtuosa

G4 - 56

Los siguientes atributos representan la esencia de nuestra cultura organizacional OSI, presente en todos los países donde operamos. Nuestros colaboradores los apropian como comportamientos de su labor diaria y filosofía de vida.





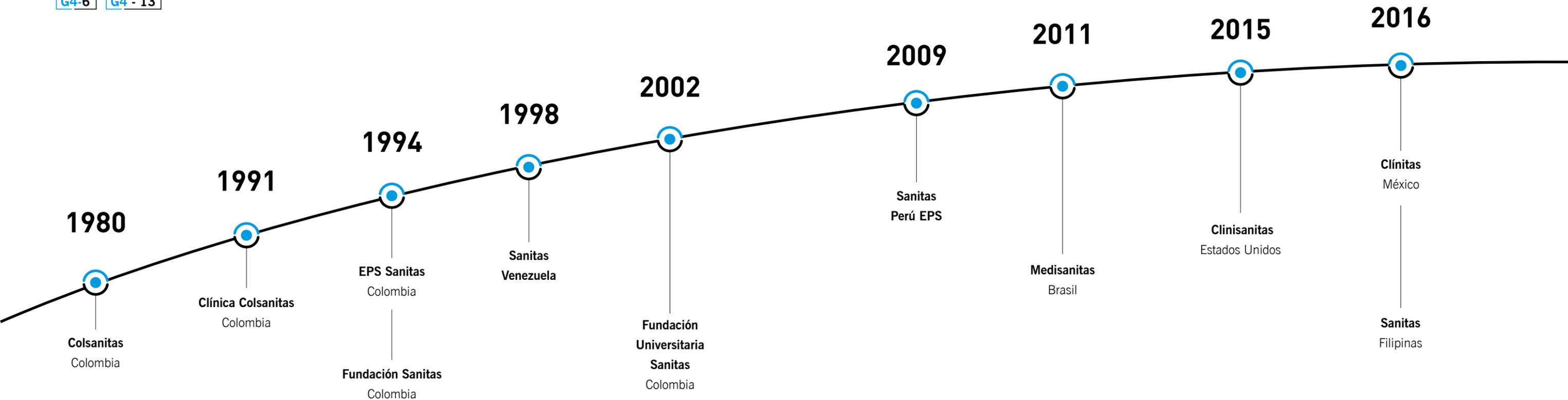
Nuestra historia



En 2015 y 2016 iniciamos operaciones en Estados Unidos a través de Florida Blue - GuideWell; en México con la firma Femsa/ Femco; y en Filipinas con el grupo empresarial Metro Pacific Hospitals Holding.



G4-6 G4 - 13



La OSI y nuestras empresas

G4 - 4



Colombia

Empresas de aseguramiento de salud

- Colsanitas
- Medisanitas
- E.P.S. Sanitas

Empresas de prestación de servicios de salud

- Clínica Colsanitas
- Clínica Reina Sofía
- Clínica Universitaria Colombia
- Clínica Sebastián de Belalcázar
- Laboratorio Clínico Sanitas
- CliniSanitas
- OdontoSanitas
- Clínica Pediátrica Colsanitas
- Clínica Iberoamérica
- Clínica Campo Abierto
- OftalmoSanitas

Empresas sociales

- Fundación Sanitas
- Fundación Universitaria Sanitas

Otras empresas

- Bienestar Sanitas
- Salud Ocupacional Sanitas
- OptiSanitas



Venezuela

Empresas de aseguramiento en salud

- Sanitas Venezuela
- PlanSanitas

Empresas de prestación de servicios de salud

- Clínica Sanitas
- CliniSanitas
- OftalmoSanitas
- OdontoSanitas
- CliniSanitas Consulta Inmediata

Empresas sociales

- farmasanitas +
- OptiSanitas
- Salud Ocupacional Sanitas

Empresas sociales

- Fundación Sanitas Venezuela



Perú

- Sanitas Perú EPS



México

- Clínicas



EuroAsia

- Sanitas



Estados Unidos

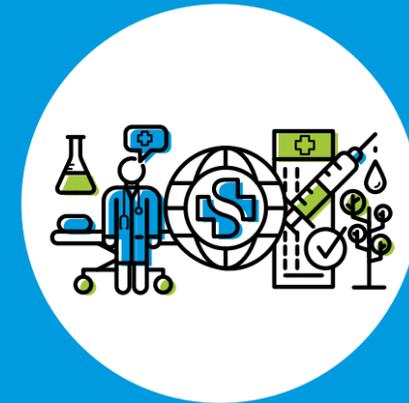
- CliniSanitas



Brasil



Empresas de prestación de servicios de salud



Países donde operamos

G4 - 6 G4 - 8 G4 - 9 G4 - 4





Países donde operamos

Cifras a 31 de diciembre de 2016

Colombia

 217 Ciudades	 Afiliados 2.210.028	 Médicos adscritos 8.476	 Empleados 10.607
--	--	--	---

Entidades prestadoras de servicios de salud propias:

 Clínicas 7	 Centros Oftalmológicos 6
 Centros médicos 55	 Laboratorios 48
 Centros Odontológicos 27	 Ópticas 25

 **3.744**
Entidades prestadoras de salud adscritas

Venezuela

 55 Ciudades	 Afiliados 186.306	 Médicos adscritos 3.986	 Empleados 2.044
---	--	--	--

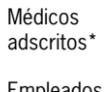
Entidades prestadoras de servicios de salud propias:

 Clínicas 1	 Laboratorios 4
 Centros médicos 3	 Ópticas 1
 Centros Odontológicos 3	 Farmacias 2
 Centros Oftalmológicos 1	

 **380**
Entidades prestadoras de salud adscritas

Perú

 28 Ciudades	 Entidades prestadoras de salud adscritas 185	 Afiliados 298.395
---	---	--

 Médicos adscritos* **217**

 Empleados **217**

* Los servicios médicos se prestan a través de profesionales de la red adscrita.

Brasil

 628 Ciudades	 Afiliados 357.109	 Clínicas 1	 Centros médicos 5
--	--	---	--

 Médicos adscritos* **1.256**

 Empleados **1.012**

 Entidades prestadoras de salud adscritas **5.236**

Estados Unidos

 11 Ciudades	 Usuarios asignados 80.000	 Centros médicos 11	 Laboratorios 11
---	--	---	--

 Empleados **190**

México

 1 Ciudades	 Empleados 16	 Centros médicos 1
--	---	--

Filipinas

 1 Ciudades	 Empleados 100	 Centros médicos 1	 Laboratorio 1
--	--	--	--

 Farmacia **1**



Nuestro desempeño financiero



Principales operaciones de inversión del Grupo OSI

G4-9 G4 - 13

En Colombia

En 2015 Colsanitas vendió su participación del 40% en Farmasanitas (Cruz Verde), amparado en el derecho de arrastre con el que contaba a la luz de la venta que realiza el grupo Socofar a FEMSA.

En el área de Infraestructura Clínica se destacaron los aportes de capital por \$4.340 millones en 2015 y \$8.969 millones en 2016 a la sociedad Clínica Iberoamérica y la apertura en 2016 de la Clínica Pediátrica Colsanitas la cual tuvo una inversión significativa por parte de la Organización.

Con fines de organización societaria, en 2016 Colsanitas adquirió a OSI el 6,9% de Clínica Colsanitas y el 0,99% de Medisanitas.

En Brasil

En 2015 negociamos la adquisición del 26% en Vitallis con lo cual la Organización Sanitas Internacional obtuvo el 100% del control accionario de la compañía en Brasil. A inicios de 2016 se realizó la fusión de Medisanitas Brasil con Vitallis con el fin de maximizar las sinergias entre las dos compañías.

Así mismo, en concordancia con el crecimiento de las compañías, las crecientes exigencias regulatorias del país y para continuar fortaleciendo los patrimonios, se realizaron aportes de capital hacia Brasil por \$45.724 millones en 2015 y \$11.566 millones en 2016.

En Perú

A finales de 2015 se negoció con la Positiva Seguros la compra del 50% de la Positiva Sanitas en Perú, con lo cual la Organización llegó al 100% de participación accionaria y cambió su nombre a Sanitas Perú. La operación en este país ha recibido aportes de capital en 2015 y 2016 por \$22.154 y \$14.023 millones.

En Estados Unidos

A finales de 2015 inició la operación en Estados Unidos con la apertura de los primeros tres Centros Médicos de Atención de primer nivel en el Joint Venture con la aseguradora norteamericana Florida Blue – GuideWell.

En 2016 se analizó y definió la apertura de seis nuevos Centros Médicos para el Estado de la Florida con el fin de incrementar el área de cobertura y maximizar la asignación de usuarios a la red. Adicionalmente, en el mismo año, negociamos nuestro ingreso al Estado de Connecticut, en asocio con la aseguradora local Connecticutare para una apertura inicial de tres centros, los cuales iniciaron operaciones entre 2016 y 2017. Para esta expansión la Organización realizó aportes de capital por 8.230 millones en 2015 y 18.610 millones en 2016.

En México

En 2016 cerramos un acuerdo para la entrada de la Organización en México de la mano de FEMSA, donde se crea la compañía de Salud Masiva con el objetivo de brindar atención primaria en salud a grandes contratos o poblaciones. Los primeros aportes a esta iniciativa en 2016 acumularon \$2.869 millones los cuales correspondieron principalmente a gastos pre operativos del proyecto.

En EuroAsia

Con el fin de canalizar el análisis de oportunidades en Asia, en 2015 creamos la sociedad OSI Health XXI, en la cual se aportaron \$9.720 millones acumulados hasta el cierre de 2016.

Nuestras cifras 2015 - 2016

Ingresos operacionales Organización Sanitas Internacional

G4 - 9 G4 - 17

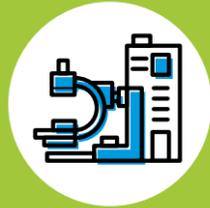
TABLA 1.

INGRESOS OPERACIONALES	Cifras en millones de pesos	
	2015	2016*
COLOMBIA		
Colsanitas	980.585	1.118.254
Medisanitas	96.473	116.466
E.P.S. Sanitas	1.219.950	1.533.412
Clínica Colsanitas	561.260	676.411
Medicina Nuclear Palermo	3.007	4.189
Oftalmosanitas	20.687	25.112
Oftalmosanitas Cali	4.639	5.391
Clínica Campo Abierto	3.861	4.182
Clínica Iberoamérica	23.673	38.520
Unidad de Imágenes Avanzadas	1.084	891
Unidad de Fertilidad Sanitas	527	452
Optisanitas	7.006	7.756
Revista Bienestar	6.934	7.625
Salud Ocupacional	8.939	9.281
Promotora Inmobiliaria	0	108
Inversiones Industriales Sanitas	0	0
Inversiones Industriales Colsanitas	0	161
Inversiones Exteriores Colsanitas	0	117
Fundación Sanitas	2.070	399
Fundación Universitaria Sanitas	25.254	28.841
Cecimin	13.727	15.823
TOTAL OSI COLOMBIA	2.958.361	3.562.708

INGRESOS OPERACIONALES	Cifras en millones de pesos	
	2015	2016*
VENEZUELA		
Sanitas Venezuela	46.142	102.660
Plan Sanitas	7.684	15.842
Clinisanitas	1.840	4.264
Odontosanitas	1.124	2.819
Oftalmosanitas	224	644
Libsa	414	727
Farmasanitas	2.342	10.396
Sanitas Ocupacional	2.875	8.562
Optisanitas	105	350
Fundación	46	48
Clínica Sanitas	6.371	27.733
TOTAL VENEZUELA	69.168	174.045
PERÚ		
Colsanitas Perú EPS	92.841	91.986
Inversiones en Salud	3.711	814
TOTAL PERÚ	96.552	92.800
BRASIL		
Medisanitas Brasil/Vitalis	466.260	447.377
Hospital Barreiro	26.416	29.616
Clinisanitas BH Mater	7.238	8.508
Clinisanitas Venda Nova	6.215	6.575
Clinisanitas Montes Claros	0	214
TOTAL BRASIL	506.128	492.290
ESTADOS UNIDOS		
Guidewell Sanitas	609	20.921
TOTAL ESTADOS UNIDOS	609	20.921

* Información año 2016 corresponde a cifras no definitivas (corte 08 de febrero de 2017)

Cifras Venezuela, Brasil, Perú y Estados Unidos 2015 y 2016 convertidas a pesos de acuerdo con tasa de cambio promedio año 2016

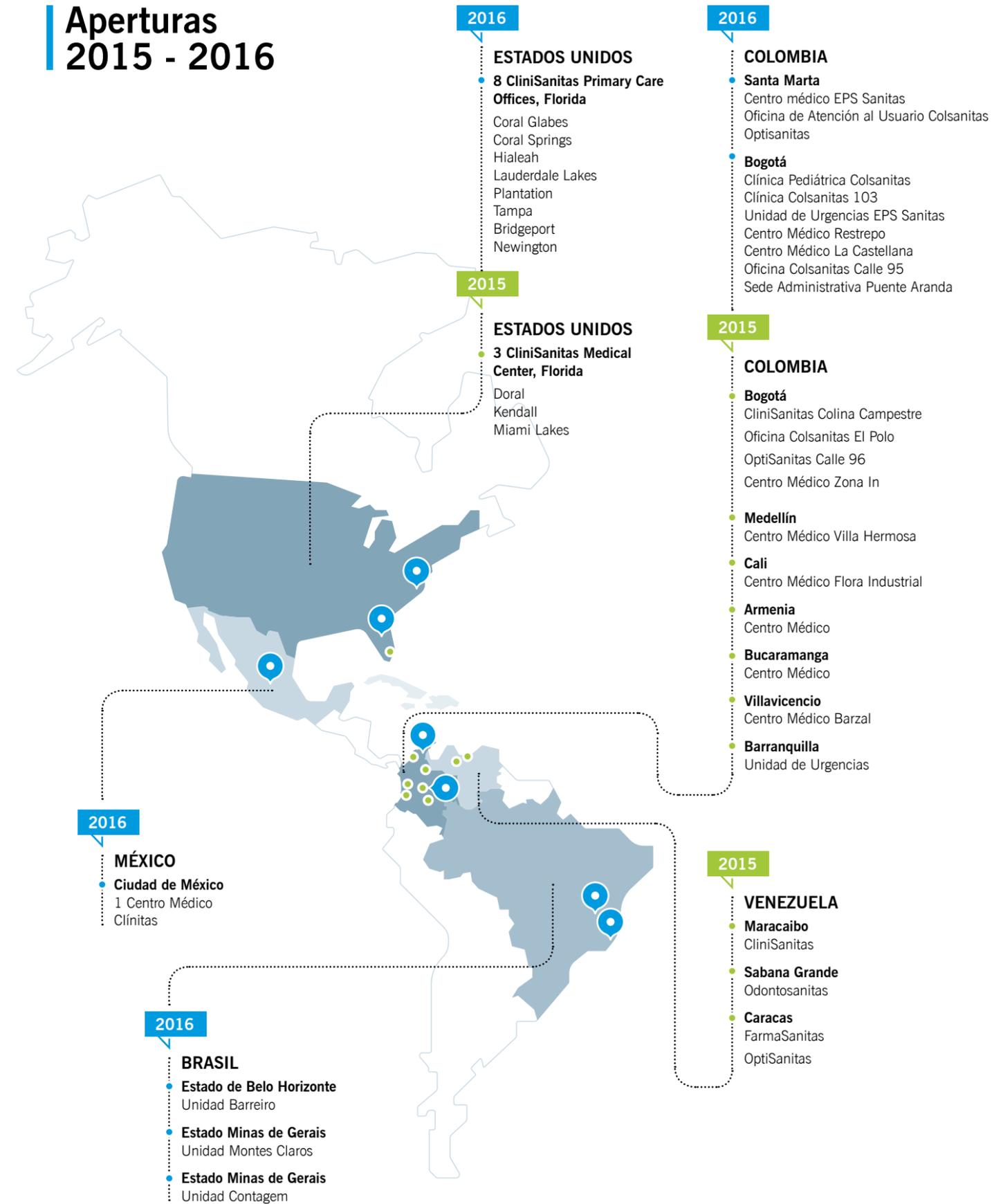


Nueva infraestructura

G4 - 13



Aperturas 2015 - 2016



Principales logros y reconocimientos

G4 - 13



2015

- Obtuvimos el Certificado de Acreditación en Salud Versión 03 para la Clínica Reina Sofía de Colombia, otorgada por el ICONTEC.



Acreditación en Salud

- Cumplimos 35 años de servicio integral en salud con Colsanitas Medicina Prepagada en Colombia.
- Celebramos 20 años trabajando por el acceso de los colombianos a un servicio de atención en salud de alta calidad médica y científica, a través de nuestra EPS Sanitas en Colombia.
- Consolidamos a Vitallis de Brasil como la segunda mayor operadora de planes de salud en el estado de Minas Gerais con 352 mil usuarios y 903 colaboradores.

- Diseñamos un nuevo producto Sanitas Perú basado en un modelo de redes de prestación de servicio y copagos diferenciados, que situó a nuestra empresa en una posición más competitiva y nos acercó aún más a satisfacer las necesidades del mercado peruano.

- Obtuvimos el reconocimiento del Consejo de Derechos del Niño, Niña y Adolescente del municipio de Sucre, Estado Miranda de Venezuela, por el apoyo a la infancia de Petaré en la Gran Caracas.

- Nuestra Clínica Universitaria Colombia y Clínica Reina Sofía de Colombia, fueron incluidas en el ranking de las mejores clínicas de América Latina.



Mejores Clínicas de América Latina

- El Sistema de Calidad de nuestro Laboratorio Clínico de Colombia fue certificado por tres años al cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

- Obtuvimos la certificación de las Salas Amigas de Clínica Reina Sofía y Clínica Universitaria de Colombia, por parte de la Secretaría de Salud y de Integración Social de Bogotá. Sala Amiga es un lugar especial donde las colaboradoras pueden extraer y almacenar la leche para sus bebés durante la jornada laboral.

- Aumentamos en el número de grupos de investigación avalados por Colciencias en Colombia, pasando de 9 en 2014 a 19 en 2015.



Grupos de investigación avalados por Colciencias

- Implementamos la oficina virtual y la aplicación móvil para los usuarios y afiliados de nuestras empresas aseguradoras en Colombia. Adicionalmente, en Colsanitas implementamos el vale electrónico.

- Fuimos reconocidos a nivel internacional por el modelo de gestión de la Unidad de Insuficiencia Cardíaca de la Clínica Universitaria Colombia ubicada en este país.

- A través del Departamento de Atención al Usuario, conocido como DAU, creamos el Área de Trabajo Social en Colombia para conocer, evaluar e intervenir las necesidades sociales que inciden en el proceso de la atención.

- Reconstruimos de manera exitosa la laringe y la tráquea de un bebé de dos semanas de nacido; primer procedimiento en Latinoamérica realizado en la Clínica Iberoamérica de Barranquilla, Colombia.

- Ganamos el Premio *Empresa Peruana del Año 2015* en el rubro de salud para Sanitas Perú, por su excelente gestión y liderazgo en el rubro de servicios médicos asistenciales, a través de la optimización de sus procesos operativos, tecnológicos y las mejoras en la productividad, eficiencia y desempeño de sus áreas.



Premio Empresa Peruana del Año 2015

- Implementamos exitosamente el "Programa de Gestión Hospitalaria" en las Clínicas de Bogotá, Colombia, como estrategia de mejora multidisciplinaria.

- Fuimos reconocidos por nuestro trabajo con pacientes víctimas de violencia sexual, con la participación en el estudio de cumplimiento de la Resolución 459 del Ministerio de Salud en Clínicas y Hospitales de Bogotá. Obtuvimos el Primer Puesto en cumplimiento en Clínicas y Segundo Puesto en hospitales de Bogotá, Colombia.

- Fuimos ganadores del Premio Simón Bolívar de Periodismo Joven y Premio Colombia en Línea del MinTic para la Revista Bacánika de nuestra Editorial Bienestar de Colombia.

- Realizamos 15 congresos y simposios que impactaron positivamente en la actualización de temas del sector salud en Colombia.

15 Congresos y simposios



2016

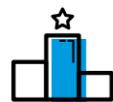
- Lanzamos el Plan Medisanitas de Sanitas Perú, logrando un mejor control del costo médico, así como una propuesta al mercado más cercana a la población peruana.
- Diversificamos los productos del portafolio del negocio de aseguramiento de Venezuela, ofreciendo opciones alternas para nuestros usuarios de planes con cobertura limitada y recientemente Sanitas Vital.
- Implementamos el vale electrónico en Venezuela, disponible los 365 días y las 24 horas del día para que los usuarios adquieran nuestros servicios a través de internet y aplicativos de dispositivos móviles sin tener que desplazarse de su casa o lugar de trabajo.

Vale Electrónico en Venezuela



Disponible
365 días
24 horas

- Facilitamos las transacciones y la gestión del servicio en Venezuela a través de la tercerización de nuestro Centro de Atención Telefónica.
- Con nuestra EPS Sanitas, obtuvimos la mejor calificación de Colombia en la Evaluación Anual de Desempeño del Ministerio de Salud, con la cual, los afiliados valoraron aspectos como el acceso, la facilidad en la afiliación, desafiliación, movimientos dentro del sistema, promoción y prevención de la salud.



Mejor calificación EPS Sanitas de Colombia en la Evaluación Anual de Desempeño MinSalud

- Nuestra EPS Sanitas fue reconocida como la empresa promotora de salud con mejor reputación en Colombia, según el ranking Merco Salud. La metodología establecida por Merco incluyó la percepción de diferentes actores del sector salud, así como el análisis de indicadores objetivos de calidad asistencial y méritos reputacionales.

- Nuestra Clínica Universitaria Colombia cumplió 10 años de servicio. Para ello realizamos el Simposio "10 años de servicio, crecimiento y desarrollo científico", con la presencia del reconocido Dr. Alejandro Jaddad y su conferencia: "Una muerte saludable, feliz y llena de amor. El reto más importante de nuestro tiempo".



Aniversario No. 10 Clínica Universitaria Colombia

- Nuestra Clínica Iberoamérica cumplió 2 años de servicio, hoy referente en el cuidado integral de la salud de los barranquilleros y la Región Caribe de Colombia.
- Nuestra Clínica Universitaria Colombia obtuvo el puesto No. 24 en la versión 2016 de la clasificación América Economía de Hospitales, siendo la séptima institución de Colombia y la tercera de Bogotá.
- Clínica Colsanitas obtuvo el puesto No. 12 en la Encuesta de Merco Salud, correspondiente al resultado de la evaluación de médicos, aseguradores, laboratorios y proveedores de insumos, y en la cual no habíamos sido evaluados anteriormente.

- Vitallis de Brasil fue reconocida entre las 50 más grandes y mejores empresas del XVIII Premio Minas Desempeño Empresarial Mercadeo Común, una de las investigaciones más amplias y relevantes sobre el desempeño de las empresas del estado.

Vitallis entre las 50 más grandes y mejores empresas



- Vitallis de Brasil fue reconocida como una de las empresas mejor calificadas por el Índice de Desempeño de la Salud Suplementaria (IDSS) de la Agencia Nacional de Salud Suplementaria referente al año 2015, que evaluó la calidad, atención a los clientes, procesos y sustentabilidad.
- Vitallis de Brasil hizo parte del ranking de las revistas IstoÉ Dinheiro, Estadão y Valor Econômico como una de las instituciones que más se desarrolló en el segmento.

- La labor de investigación de los Doctores Luis Eduardo Rueda, Sebastián Rodríguez y Jessica Suárez fue reconocida al obtener la nominación al Mejor Póster Científico de Ortopedia sobre la resección de sarcoma en pelvis asistida con navegador, durante el Congreso Nacional de la Sociedad Colombiana de Cirugía Ortopédica y Traumatología (SCCOT) en su versión número 61.



Mejor poster científico de ortopedia

- Ganamos el Premio Internacional de Investigación en Ciencias de la Salud "Juan Jacobo Muñoz" con el trabajo del Grupo de Investigación de nuestro Laboratorio Clínico de Colombia.
- El Área de Anestesiología de nuestra Clínica Sebastián de Belalcázar de Cali, Colombia obtuvo el primer puesto en la exhibición educativa y de innovación científica del Congreso de la American Society of Anesthesiologist (ASA) con un novedoso simulador para la cirugía oftálmica.

2016

- El grupo de ortopedia de Clínica Colsanitas Colombia, fue reconocido en el 5to Congreso Mundial de Cirugías y Técnicas Mínimamente Invasivas de Columna Vertebral, al presentar el mejor trabajo de investigación desarrollado a lo largo de la última década, que permite la generación de nuevos conocimientos en busca de novedosas técnicas para el tratamiento del dolor de espalda.
- Obtuvimos la Certificación 100% Legal Colombia, otorgada por Software One, Microsoft y el Gobierno Nacional, ubicándonos dentro de las únicas 100 organizaciones que han recibido esta certificación en Colombia por nuestro compromiso con las prácticas legales y éticas en propiedad intelectual, derechos de autor y uso responsable de la tecnología.
- El Programa Mamá Canguro de Clínica Colsanitas Colombia, cumplió cinco años de atención integral a los recién nacidos que requieren seguimiento especial para disminuir los riesgos de mortalidad y complicaciones.
- Realizamos 18 congresos, simposios, cursos nacionales e internacionales del Programa de Educación Médica Continuada junto con la Fundación Universitaria Sanitas en Colombia.
- Tuvimos 11 grupos de investigación clínica y de ciencias básicas, inscritos y avalados por Colciencias, Colombia.

100%
Legal Colombia



11
Grupos de Investigación Clínica
avalados por Colciencias

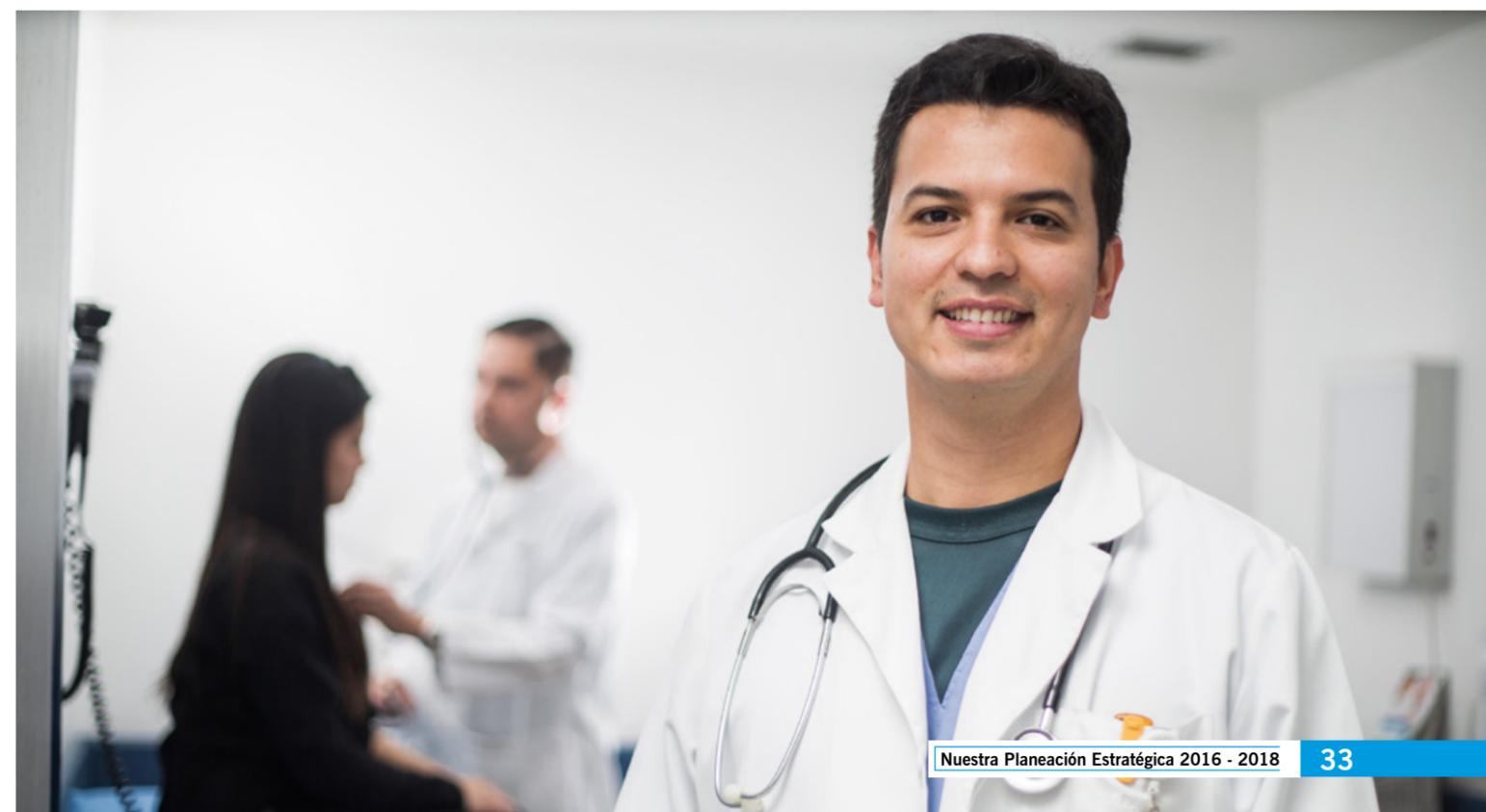


Nuestra planeación estratégica 2016 - 2018

G4 - 42

Después de analizar las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y afiliados, los resultados, la gestión interna y los cambios del entorno nacional e internacional, la Alta Dirección de la Organización trazó un camino para 2016 -2018, basado en la Planeación Estratégica; un ejercicio que nos anticipó al futuro

para identificar posibles oportunidades y desafíos. Presentamos los objetivos estratégicos establecidos para la Organización y cada una de sus empresas en Colombia y los diferentes países de América en los que tenemos presencia.





Organización Sanitas Internacional

Objetivos estratégicos

Desde lo financiero



- Mantener la solidez financiera de la OSI, asegurando el cumplimiento de los índices regulatorios de las compañías, apoyando las iniciativas de expansión en mercados actuales y nuevos, buscando negocios rentables y sostenibles, asegurando la disponibilidad de recursos.

Desde el recurso humano



- Atraer, desarrollar y fidelizar el mejor talento humano que apalanque el crecimiento, la internacionalización y la sostenibilidad de la OSI.
- Potenciar altos estándares de desempeño, productividad, eficiencia, calidad y servicio.
- Mantener un adecuado clima laboral a través del compromiso.
- Asegurar un modelo en Recursos Humanos para la OSI que permita gestionar la operación local y la expansión internacional.

Desde la gestión del conocimiento y la evaluación de tecnologías



- Ser una Organización inteligente que crea y transforma el conocimiento en estrategia y competitividad.

Desde la investigación, desarrollo e innovación



- Asegurar que la calidad y la innovación estén en nuestra cultura porque entendemos que nos garantizan el futuro.

Desde mercadeo



- Desarrollar estrategias para fortalecer el buen nombre de la marca, la renovación y modernización de la imagen de la OSI y sus empresas, llevándolas a los niveles deseables entre los diferentes grupos de interés.
- Administrar estratégicamente la comunicación dirigida a todos los públicos interesados, potencializando nuestra imagen y la relación con estos.
- Velar porque las interacciones con nuestro cliente interno y externo generen valor y sean más constructivas.
- Apoyar el proceso de expansión de la OSI en otros países (EuroAsia y América) a través de la alineación de imagen y comunicación corporativa a nivel internacional.

Proceso de expansión de la OSI





Colombia



- Garantizar la sostenibilidad a través de los resultados de salud de la población afiliada.
- Mejorar el producto actual, aumentando el valor percibido por el usuario.
- Hacer más eficiente la operación.
- Desarrollar atributos diferenciadores de servicio para continuar siendo la empresa referente en el mercado de medicina prepagada.



- Fortalecer nuestra cultura de servicio centrada en el paciente y su familia.
- Optimizar el proceso asistencial generando valor, eficiencia y pertenencia a la Organización.
- Lograr el mejor estado de salud posible acorde a las condiciones del paciente con eficiencia en el manejo de los recursos.
- Fortalecer la gestión del recurso humano.
- Fortalecer el compromiso en educación e investigación.
- Fortalecer el crecimiento sostenido del valor de la empresa.



- Ser los mejores formadores en ciencias de la salud, convirtiéndonos en un centro de pensamiento reconocido y útil para la OSI y la sociedad.



- Garantizar los resultados de salud de la población afiliada con sostenibilidad financiera.
- Control del gasto administrativo.
- Incrementar el bienestar de los afiliados con atributos diferenciadores de servicio que permitan el posicionamiento de la EPS como la de mejor calidad del país.
- Saneamiento financiero.
- Garantizar el crecimiento de los afiliados en mercado objetivo contribuyendo a la gestión de salud de la EPS.



Perú



- Trabajar en la rentabilidad y sostenibilidad de los planes de salud y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).
- Hacer más eficiente la operación.
- Aumentar el valor percibido por el usuario al momento de adquirir el producto y recibir el servicio.
- Formar un equipo profesional, comprometido y de alto desempeño.
- Optimizar los recursos.



Venezuela



- Usuarios rentables
- Gestión del talento humano.
- Hacer más eficiente la operación.
- Sostenibilidad financiera.
- Servicio al usuario integral.



Brasil



- Garantizar la sostenibilidad financiera.
- Garantizar la satisfacción del cliente.
- Garantizar la excelencia operativa.
- Desarrollar el capital humano.
- Garantizar el cumplimiento legal.



México



- Construcción de una relación de confianza de largo plazo con el socio local.
- Construcción de relacionamiento con las autoridades y entes de control mexicanos.
- Ser reconocidos como el mejor y mayor proveedor de atención primaria de México.
- Lograr consolidar un equipo humano de excelencia, acorde con las metas de crecimiento en el país.
- Garantizar resultados en salud de la población afiliada con sostenibilidad financiera.



Estados Unidos



- Diseñar y desarrollar el Plan de Expansión de Sanitas Estados Unidos (Red de Clinisanitas y Laboratorio Clínico).
- Complementar la oferta de servicios de los Clinisanitas.
- Impactar positivamente en el estado de salud de los pacientes.
- Consolidar nuestro modelo de servicio centrado en el paciente, con procesos sencillos y eficientes.
- Gestionar adecuadamente la productividad y costos de prestación de los servicios.
- Diseñar e implementar estrategias de educación e investigación.



EuroAsia



- Gestión de APP (Acuerdos Público Privados en Filipinas).
- Apertura de tres Clinicentros: Filipinas e Indonesia.

Producto masivo



- Ser reconocidos como el operador con el mejor modelo de atención primaria en salud en el área de influencia.
- Conocer a profundidad los sistemas de salud de la región con el fin de identificar oportunidades de desarrollo del producto.
- Lograr replicar de manera ágil y efectiva nuestro modelo de atención primaria en salud en los diferentes países de introducción del producto.
- Diseñar productos que se adapten a las realidades y necesidades locales y que al mismo tiempo generen el impacto positivo en la salud.
- Desarrollar relaciones y alianzas con jugadores locales que generen sinergias y potencien el desarrollo del negocio en cada uno de los países objetivo.



Cuidados Paliativos

Comprometida con la salud en cada etapa del ser humano desde el nacimiento hasta su fallecimiento, la Organización ha de desarrollar un Programa Integral de Cuidados Paliativos de alta calidad, como uno de los grandes pilares de su misión y visión de servicio con el objetivo de exaltar la dignidad de las personas, basándose en la compasión y el entendimiento del dolor humano, bajo criterios de eficiencia en la prestación de los servicios.





Nuestros productos

G4 - 4 | G4 - 9

Organización Sanitas Internacional

Prestación de servicios de salud

Red de centros médicos



Contamos con una red propia de hospitales de tercero y cuarto nivel de atención, centros médicos integrales para atención ambulatoria, odontológica, de diagnóstico y cirugía oftalmológica, de imágenes diagnósticas. Tenemos una red de laboratorios clínicos, de patología y de ópticas que trabajan bajo un enfoque de atención integral, personalizada y multidisciplinaria.

Nuestro modelo de prestación de servicios, con personal altamente calificado, avanzada tecnología y modernas instalaciones, nos ha permitido alcanzar los más altos niveles de satisfacción entre usuarios y afiliados, así como un amplio reconocimiento internacional con nuestro modelo de atención primaria en salud.

Operación y dotación de hospitales



Con la experiencia de 35 años en la dotación y operación de centros médicos, la Organización Sanitas Internacional se constituye como una opción garantizada para lograr una eficiente y eficaz operación de infraestructura de salud. Desde la selección de equipos, insumos y materiales que ofrezcan seguridad y calidad en la atención a precios razonables, hasta un modelo de administración eficiente de la infraestructura; son productos que la OSI ofrece a la comunidad internacional y que operan exitosamente en Colombia, Venezuela, Perú y Brasil.

Aseguramiento Medicina Prepagada



La Medicina Prepagada es un modelo de gestión de prestación de servicios de salud, mediante la cual la compañía se obliga con sus usuarios a garantizar una red de prestadores de servicios de salud suficiente, integral y de alta calidad científica y tecnológica, que brindará la atención en medicina preventiva, curativa y/o de rehabilitación, en forma ambulatoria u hospitalaria, dentro de las condiciones establecidas en los respectivos contratos, asumiendo la Compañía la totalidad de los gastos por los servicios prestados.

Aseguramiento masivo y solidario en salud



Es un producto de aseguramiento en salud dirigido a grandes poblaciones, basado en el principio de la solidaridad y en la estrategia de atención primaria en salud, centrado en la persona, soportado en una red de centros médicos resolutivos. Está integrado con todos los actores del sistema de salud para así facilitarle al afiliado el acceso a niveles superiores de atención en caso de ser necesario.

Colombia



Plan Integral Colsanitas

Este producto permite recibir desde una consulta externa hasta la más especializada cirugía, así como un calificado servicio médico y de urgencias. Los usuarios escogen directamente de la guía médica, su médico especialista, reciben atención de urgencias, exámenes de laboratorio, servicio preventivo de odontología, hospitalización sin límite de días y atención del embarazo y del recién nacido durante sus primeros 30 días de vida, entre otros. Todo a través de un sólo vale por servicio.

Plan Integral Medisanitas

Con este plan, nuestros usuarios acceden a los servicios a través de la consulta en primera instancia, con acceso directo a medicina general, interna, pediatría, gineco-obstetricia y homeopatía. Pueden acceder a otras especialidades por remisión de estos especialistas.

Plan M11 Banco de la República

Con este plan se brinda atención integral en salud para los usuarios y sus familias, con cobertura nacional y total de servicios, sin cobros ni pagos parciales.

Colsanitas Dental

Su objetivo es brindar servicios de salud oral de la más alta calidad, garantizando una sonrisa saludable. Cuenta con los 600 odontólogos más reconocidos del país y con su red de Odontosanitas, ubicados estratégicamente en los Clinisanitas de todo el país.

Plan Médico Domiciliario Colsanitas

Este plan ofrece atención oportuna de la urgencia médica desde la comodidad del hogar y con acceso directo a consulta médica especializada.

EPS Sanitas

La Entidad Promotora de Salud del régimen contributivo que garantiza la atención del Plan Obligatorio de Salud (POS - Ley 100 de 1993), cuenta con una extensa red de centros propios de atención, médicos adscritos, tecnología e infraestructura de alta tecnología a nivel nacional.

Sanitas Perú



Planes EPS Empresariales

Se encuentran dirigidos a los colaboradores de las empresas y a sus familias. Ofrecemos atención ambulatoria, hospitalaria y de emergencia con copagos fijos según la red de clínicas.

Planes EPS Familiares

Afiliación individual o familiar orientada en garantizar el bienestar y la tranquilidad de las familias. Ofrecemos atención ambulatoria, hospitalaria y de emergencia en la clínica de su preferencia según el plan de salud.

Plan Empresarial SCTR

El Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo se encuentra amparado por el Decreto supremo 26790 y otorga cobertura médica y/o prestaciones económicas por accidentes de trabajo y enfermedad profesional a los colaboradores y obreros cuyas labores son consideradas de alto riesgo, por ejemplo, explotación de minas, pesca, construcción, entre otros.

Plan de Salud Empresarial

Se compone de Plan Ideal, Plan Integral y Plan Sanitas Exclusivo.

Plan de Salud Individual y Familiar

Nuestros usuarios y sus familias pueden estar seguros de disfrutar la vida. Tenemos una de las mayores redes de atención propia para garantizar el acceso a hospitales, clínicas y laboratorios con ubicación estratégica. Ofrecemos un servicio de calidad y excelente relación costo-beneficio.

Sanitas Venezuela



Medicina Prepagada

Ofrece a sus usuarios los beneficios de consulta médica externa en todas las especialidades; exámenes de laboratorio clínico, radiológico y patológico; hospitalización; maternidad; cirugías (programadas y de emergencias); rehabilitaciones y terapias; asistencia médica primaria en instituciones médicas adscritas; servicios odontológicos y consultas oftalmológicas a través de nuestros profesionales adscritos; hospitalización; consulta médica y hospitalización domiciliaria; protección al recién nacido.

Plan Sanitas Medicina Prepagada

Ofrece a sus usuarios los beneficios de consulta médica externa en todas las especialidades; exámenes de laboratorio clínico, radiológico y patológico; hospitalización; maternidad; cirugías (programadas y de emergencias); rehabilitaciones y terapias; servicios odontológicos en OdontoSanitas y a través de nuestros profesionales adscritos; acceso a medicamentos a través de FarmaSanitas; consulta médica y hospitalización domiciliaria; protección al recién nacido; atención a los accidentes ocasionados por la práctica de deportes de alto riesgo.

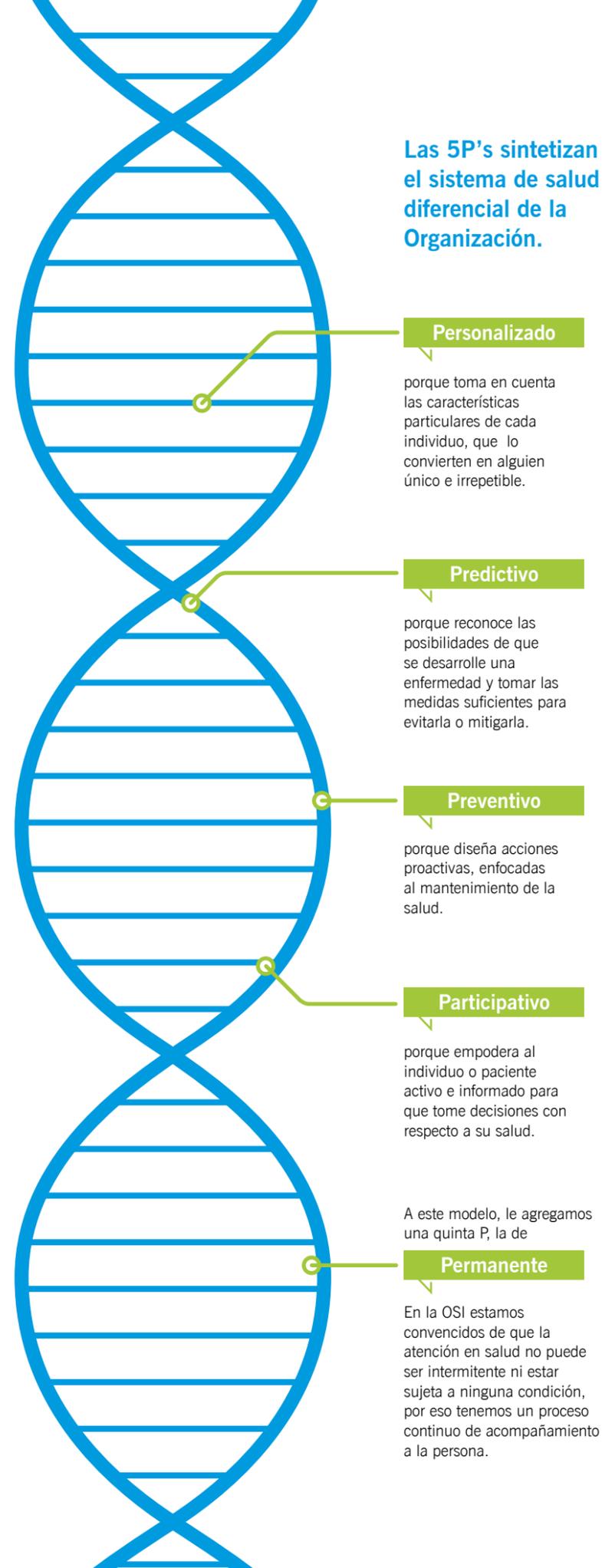
Nuestro modelo de gestión en salud

G4 - 4 G4 - 42 G4 - 56



En la OSI hemos desarrollado un modelo generador de salud, que responde a las necesidades de la población. Por ello, nuestro modelo de atención contempla aseguramiento, atención integrada, red hospitalaria, formación experta, tecnología aplicada y servicios avanzados de salud para nuestros usuarios. Es un Modelo Integral que pone su acento en la Atención Primaria actuando bajo los principios de las 5p's, el valor compartido empresa - sociedad, la colaboración entre todos los actores del sistema (públicos y privados) desde la gestión del riesgo y la adecuada medición de los desenlaces de salud y la co creación de valor para las personas, bajo criterios de máxima eficiencia - eficacia de los recursos invertidos.

Las 5P's sintetizan el sistema de salud diferencial de la Organización.



Personalizado

porque toma en cuenta las características particulares de cada individuo, que lo convierten en alguien único e irrepetible.

Predictivo

porque reconoce las posibilidades de que se desarrolle una enfermedad y tomar las medidas suficientes para evitarla o mitigarla.

Preventivo

porque diseña acciones proactivas, enfocadas al mantenimiento de la salud.

Participativo

porque empodera al individuo o paciente activo e informado para que tome decisiones con respecto a su salud.

Permanente

A este modelo, le agregamos una quinta P, la de Permanente. En la OSI estamos convencidos de que la atención en salud no puede ser intermitente ni estar sujeta a ninguna condición, por eso tenemos un proceso continuo de acompañamiento a la persona.

Nuestro modelo de servicio

G4 - 4 G4 - 42 G4 - 56

Nuestra estrategia de servicio es fundamental y está orientada a lograr que cada interacción con nuestros usuarios/afiliados, se convierta en un momento único y especial que genere en el presente la construcción futura de una relación duradera que se traduzca en lealtad de marca y recomendación. Creemos firmemente que el éxito de la experiencia está en quien entrega el servicio; está en cada uno de nuestros colaboradores que tienen contacto directo con los usuarios/afiliados en su trabajo diario.



Nuestra promesa de servicio

- Generar experiencias memorables durante todo el ciclo de atención
- Mediante un servicio humanizado
- Fácil y oportuno
- Para nuestros usuarios, colaboradores y aliados estratégicos.



¿Por qué?

- Debemos brindar una experiencia asombrosa
- Somos seres humanos que servimos a seres humanos
- Somos eficientes y eficaces frente a sus solicitudes
- Son nuestra razón para brindarles una propuesta de valor superior.



Para hacerlos sentir

- Felices y satisfechos
- Únicos y especiales
- Cómodos, tranquilos y confiados
- Orgullosos de formar parte de la Organización Sanitas Internacional.

Nuestro modelo de innovación



G4 - 4 G4 - 42 G4 - 56

Durante el periodo 2015-2016 la Organización Sanitas Internacional continuó avanzando hacia la consolidación de una cultura de innovación. En esta línea, se diseñó y se inició el despliegue de un modelo de innovación para estructurar los esfuerzos que cada una de las empresas hace en innovación y maximizar su impacto.

Durante este periodo se realizaron más de 50 evaluaciones de Tecnología en Salud, logrando así, tomar decisiones informadas científicamente acerca de los resultados y efectos secundarios de

las tecnologías en salud que ofrece la Organización.

Siguiendo con las iniciativas desarrolladas en el periodo anterior, profundizamos en el uso de la metodología LEAN, como parte de nuestra cultura de mejoramiento continuo. Los colaboradores de Clínica Colsanitas y Laboratorio Clínico realizaron más de 10 proyectos LEAN.

Al mismo tiempo, 65 colaboradores de la OSI se capacitaron en metodologías de innovación con la Cámara de Comercio de Bogotá y 55 más participaron en los Talleres de Gestión de la

Innovación como parte del proceso de despliegue del modelo.

Por otro lado, utilizando metodologías de innovación como el lienzo de modelo de negocio, la Vicepresidencia de Ciencia, Tecnología e Innovación contribuyó a la identificación y desarrollo de oportunidades como Póliza Masiva, la creación del laboratorio para acompañar la operación de Brasil y el desarrollo del programa de telemedicina con la Clínica Universitaria Colombia.

Es importante resaltar que durante este mismo periodo,

la Vicepresidencia en mención impulsó la participación de las empresas en las convocatorias de exención de impuestos por inversiones en innovación, obteniendo el concepto favorable de Colciencias en el proyecto de "Diagnóstico Prenatal de desequilibrios cromosómicos mediante hibridación genómica comparada por microarreglos (aCGH) en fetos con malformaciones congénitas múltiples". Esto nos permitió reducir hasta el 175% de lo invertido del impuesto de renta de la Clínica Colsanitas.



Nuestros mapas de procesos

G4 - 12

La Organización Sanitas Internacional ha establecido, implementado y mantenido un Sistema de Gestión por procesos que promueve la mejora continua y el autocontrol integral, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el marco legal y organizacional para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, afiliados, colaboradores, prestadores de servicios y proveedores. A continuación se describen los mapas de procesos de las empresas aseguradoras y prestadoras de servicio.



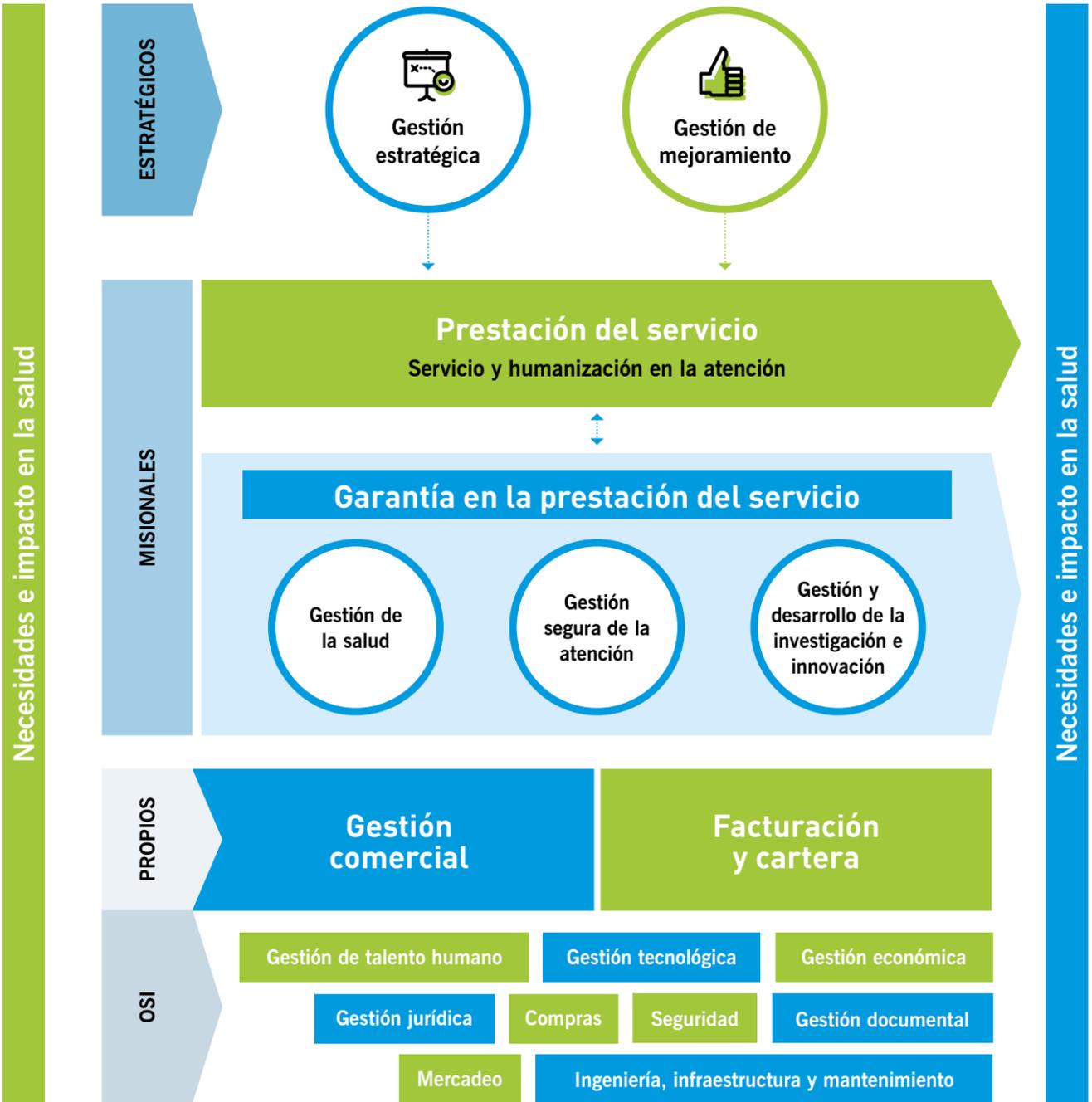
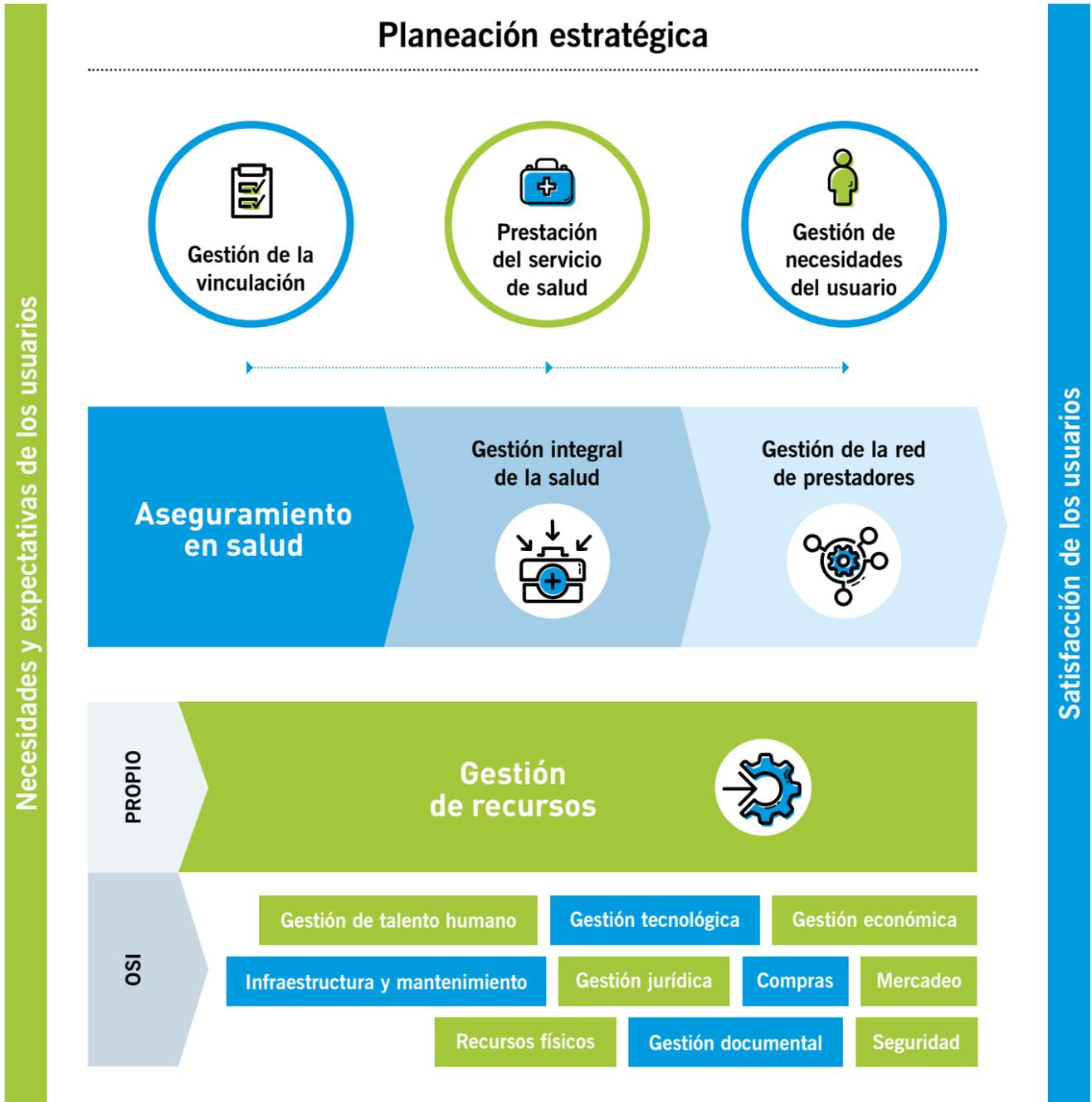
Organización Sanitas Internacional



Nuestros mapas de procesos



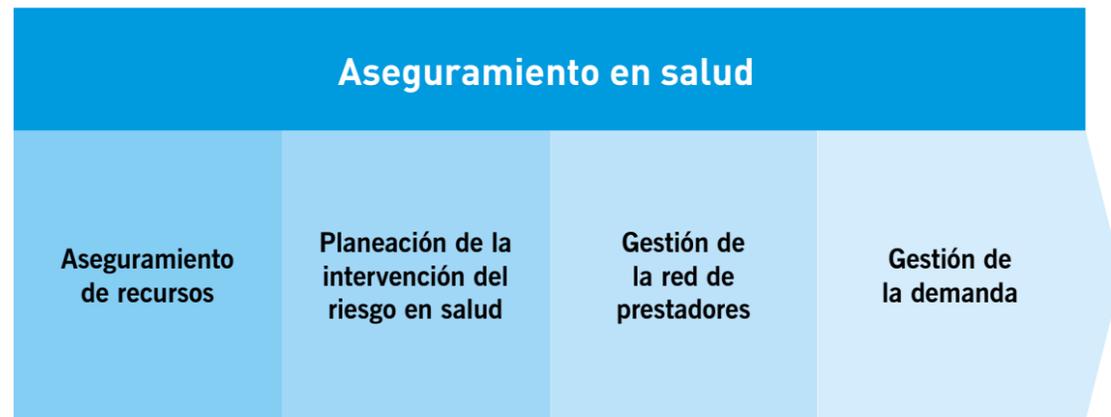
Nuestros mapas de procesos

Nuestros mapas de procesos



Planeación estratégica



Necesidades y expectativas de los usuarios

Satisfacción de los usuarios

Nuestra gestión del riesgo

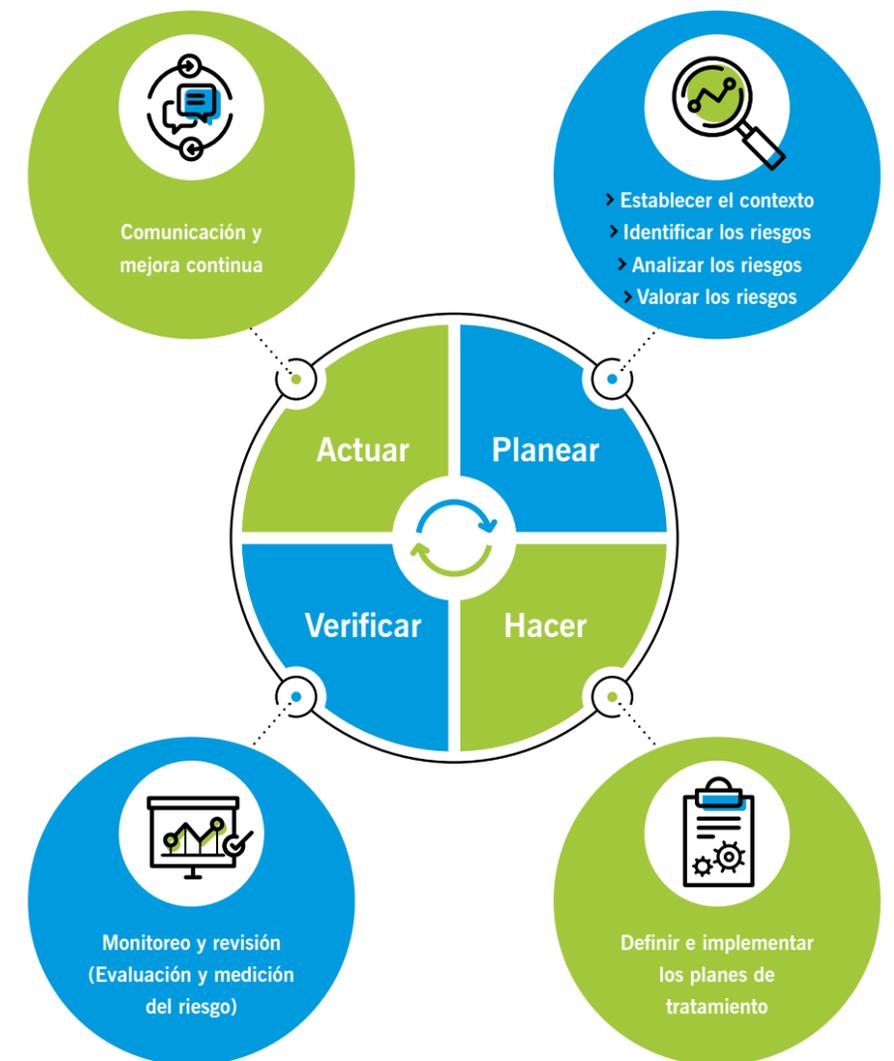


G4 - 14

La Organización Sanitas Internacional ha establecido e implementado un sistema de gestión de riesgos, realizando su abordaje inicial hacia los riesgos operativos y de salud para la EPS Sanitas, en cumplimiento con los requisitos establecidos en el marco legal y Organizacional, los cuales se han implementado en cada uno de los procesos que requieren fortalecer sus controles y tener esquemas de monitoreo y prevención más conducentes para disminuir la posibilidad y la consecuencia de la materialización de los riesgos.

Con el fin de prevenir, mitigar los riesgos y mantener la mejora continua de los procesos, se ha definido una metodología de gestión con un enfoque sistemático y ordenado, mediante la identificación, análisis, valoración de los mismos, establecimiento de acciones de tratamiento y monitoreo a través de los cuales se ajustan los planes de mejoramiento y perfiles de riesgo inicialmente definidos.

Durante 2016 la Organización trabajó en el modelo de gestión de riesgos de seguridad de la información, con el objetivo de implementar un conjunto de medidas para salvaguardar la información, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad.



Así mismo se implementó el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de acuerdo con los lineamientos descritos en la circular 009 del 2016, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, lo cual ha permitido fortalecer los controles y adquirir nuevas herramientas de monitoreo y gestión que fortalecen el desempeño de los procesos y la mitigación de los riesgos.



Nuestra Estructura Directiva

G4 - 34

Al cierre de esta memoria, contábamos con Juntas Directivas para cada una de las empresas con sus miembros principales y suplentes. Algunas empresas no requieren juntas directivas y por ende, cuentan con administrador.

La estructura de gobierno de la Organización Sanitas Internacional se compone de un Presidente de grupo empresarial, seis Vicepresidencias Senior, cuatro Presidencias Regionales CEO de países.

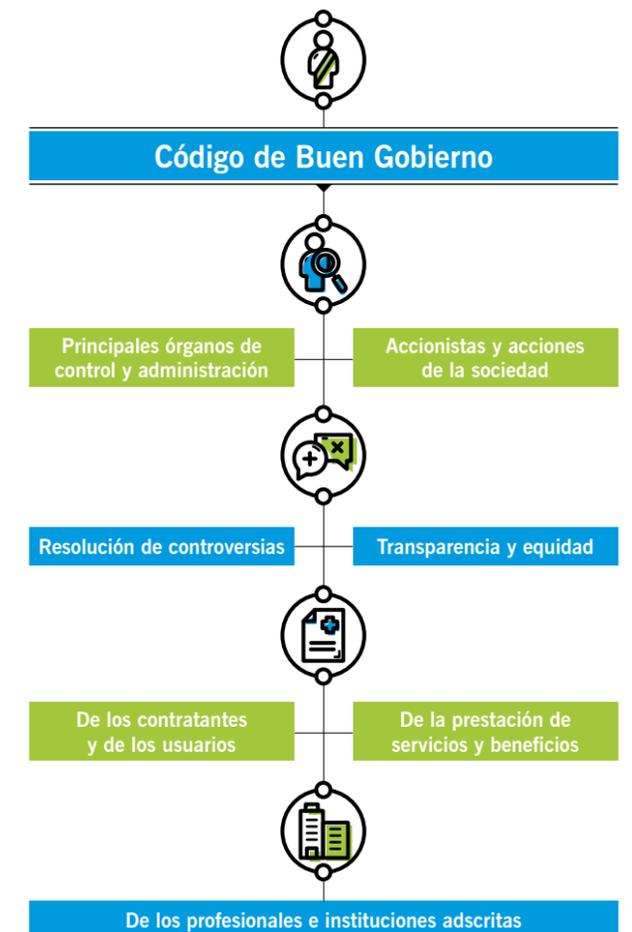


Código de Buen Gobierno

G4 - 56

Con la finalidad de generar y mantener la confianza y buenas relaciones con nuestros públicos de interés, fortalecer nuestra imagen y lograr mayores niveles de competitividad y productividad, en la Organización Sanitas Internacional establecimos prácticas de buen gobierno como medidas de autorregulación.

Desde 2009 contamos con el Código de Buen Gobierno para nuestras empresas prestadoras de servicios de salud en el que se consolidan las políticas, normas y sistemas que orientan las actividades de la Organización respecto a su gobierno, conducta y manejo de información, bajo los parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad social. Su contenido se basa en:





Actuar ético

G4 - 56 G4 - S05

Durante el periodo de reporte no hemos recibido incidentes relacionados con la corrupción, lo cual obedece principalmente a un conjunto de preceptos éticos, morales y de conducta que concibe las prácticas de buen gobierno como medidas para que las actuaciones de los accionistas, órganos de control, administración y colaboradores, estén orientadas a garantizar la integridad ética empresarial y el adecuado manejo de todos los asuntos.

En la OSI promovemos permanentemente los comportamientos éticos y transparentes de nuestros colaboradores, accionistas, proveedores, prestadores de servicios de salud, afiliados, usuarios y pacientes a través de:

- Los Estatutos Sociales.
- El Código de Buen Gobierno Corporativo.

- El Código de Ética y Conducta.
- El Manual de Contratación.
- El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.
- El Comité de Conflictos de Intereses.
- Prohibición de cualquier tipo de prácticas discriminatorias.
- Los principios de transparencia, buena fe, trato justo y equitativo, integridad en los negocios y confidencialidad de la información en la relación con nuestros proveedores y prestadores.
- Los valores corporativos de verdad y honestidad.
- La prohibición de cualquier tipo de práctica de competencia desleal.
- El Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales.
- La carta de deberes y derechos para usuarios y afiliados.



Código de Ética

G4 - 56

Los nuevos colaboradores reciben capacitación del Código de Ética a través de la inducción presencial y/o virtual, finalizando con una evaluación de conocimiento.

La Organización Sanitas Internacional cuenta con el Código de Ética; una guía de comportamiento, pautas generales y obligaciones de carácter ético que debemos seguir todos los colaboradores, miembros de la junta directiva, proveedores y terceros de la OSI y de cada una de sus empresas, para el correcto desarrollo de nuestras actividades, basadas en los principios de integridad, respeto y equidad.

En el proceso de contratación de nuevos colaboradores, les entregamos el Código para su lectura y solicitamos su firma como aceptación y comprensión del mismo. Así mismo, en los primeros tres meses de vinculación, reciben capacitación al respecto a través de la inducción presencial y/o virtual, finalizando con una evaluación de conocimiento.

Anualmente, el Código de Ética se refuerza periódicamente entre los colaboradores a través de dos campañas de comunicación interna con periodicidad semestral, que comprenden: artículo en Revista Notisanitas, publicación de afiches en carteleras institucionales, banner en la intranet (Portal de Funcionarios), entre otras acciones. Por último, se valida el conocimiento a través de una evaluación virtual.





Anticorrupción

G4 - S04

En la OSI estamos comprometidos con la prevención y el control de situaciones que puedan afectar a nuestra Organización. Por ello en el 2016, se iniciaron capacitaciones al personal estratégico y táctico, sobre los deberes de los administradores frente a los conflictos de interés que puedan presentarse en ejercicio de sus funciones. A estas capacitaciones asistieron 444 colaboradores.

Por otro lado, a finales de 2016 la Junta Directiva aprobó el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado



Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activo y Financiación del Terrorismo SARLAFT

de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), dando cumplimiento a la normatividad vigente de la Superintendencia Nacional de Salud sobre la materia (Circular 009 de 2016), que

tiene por objeto servir como herramienta para todas las sociedades pertenecientes a la Organización, miembros de la Junta Directiva, administradores, colaboradores, clientes, proveedores, prestadores, contratistas, asociados y aliados estratégicos relacionados con la Organización, que les permita conocer las políticas, metodologías y procedimientos para la prevención y control del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Para la adecuada implementación del SARLAFT, se inició un plan de capacitaciones, empezando con el personal que tiene a cargo los controles requeridos para la mitigación del riesgo, que continuará en el 2017, con el objeto de llegar en lo posible a todos los colaboradores de la Organización.

De igual forma, a través de los canales de comunicación interna de la Organización, se divulgaron las generalidades del SARLAFT, el papel y la responsabilidad de cada uno de los colaboradores de la Organización para su exitosa implementación, junto con la importancia de notificar al Oficial de Cumplimiento cualquier situación inusual que se considere pueda llegar a ser objeto de investigación por lavado de activos y/o financiación del terrorismo, a través de los canales de reporte.



Nuestros grupos de interés

G4 - 24 G4 - 25 G4 - 26

La identificación y determinación de nuestros grupos de interés se realizó con base a la función social del sector en el que la Organización desarrolla la mayoría de sus actividades, lo que nos vincula estrechamente con la sociedad y el Estado.

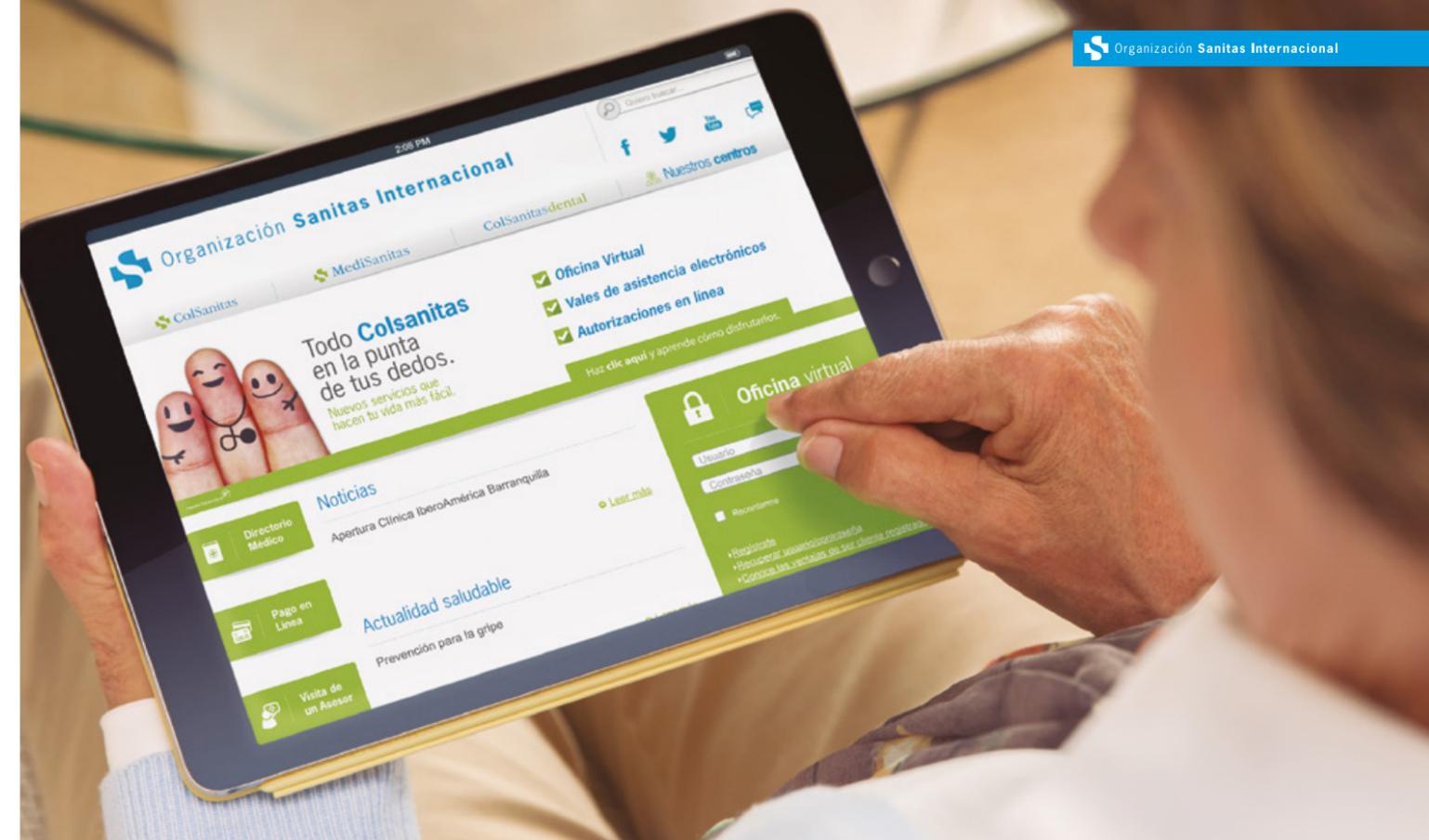
Además, se tuvo en cuenta que los servicios que ofrecemos no solo requieren de un excelente equipo humano, sino de una amplia red de proveedores, y por supuesto, de usuarios y afiliados que hagan viables nuestras operaciones.

Finalmente se consideró la sostenibilidad financiera, ambiental y social de la OSI, factores que nos relacionan con los órganos de gobierno corporativo, nuestros competidores, las entidades del sector financiero, los medios de comunicación y nuevamente con la sociedad.

A continuación presentamos nuestros grupos de interés, su descripción y relacionamiento con la OSI:

TABLA 2.

GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	RELACIONAMIENTO
Estado y entes de control	Grupo de personas o entidades del Gobierno Nacional o local que cumplen una función regulatoria o de control sobre nuestra Organización.	<ul style="list-style-type: none"> Anticipamos futuras normativas en materia de salud con el fin de realizar aportes en beneficio del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Organización. Establecemos mecanismos que faciliten el desarrollo de las actividades de los entes de control de manera oportuna, veraz, soportada en documentos, informes y reportes confiables.
Instancias de gobierno corporativo	Conjunto de personas que hacen parte de la estructura para la toma de decisiones (accionistas, Junta directiva y representantes legales)	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos estratégicos Buen gobierno corporativo Relacionamiento con partes interesadas
Colaboradores	Empleados asistenciales y/o administrativos que hacen parte de las empresas de la Organización. Sindicato	<ul style="list-style-type: none"> Contamos con un marco de actuación laboral de reglas claras, confianza, transparencia, servicio y productividad dentro de una relación de beneficio mutuo.
Clientes (Usuarios / Afiliados)	Usuarios / pacientes familiares: <i>Son las personas naturales que utilizan nuestros servicios o instalaciones.</i> Clientes actuales / potenciales: <i>Personas naturales o jurídicas que de forma voluntaria solicitan nuestros servicios.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Comprendemos la percepción de valor de los clientes, resultado de su experiencia de servicio y con ello, enfocamos las acciones de la Organización para satisfacer sus necesidades y expectativas. Promovemos el consumo responsable y la cultura de prevención en salud.
Proveedores y aliados estratégicos	Personas naturales o jurídicas que nos proveen productos, bienes o servicios. Dentro de este grupo se encuentran los prestadores, IPS adscritas, terceros por contratación externa, in-house o completa.	<ul style="list-style-type: none"> Contamos con una red de prestadores de calidad, idónea y suficiente, orientando los esfuerzos a una prestación de servicio responsable. Promovemos la Responsabilidad Social Corporativa en la cadena de valor y competencia justa.
Medios de comunicación	Organizaciones públicas y privadas de radio, televisión, internet, periódicos nacionales o local, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> Influimos positivamente en la información que se divulga en los medios que tenga relación con la Organización.
Competidores	Grupos de personas naturales o jurídicas que ofrecen servicios de salud similares a los nuestros.	<ul style="list-style-type: none"> Apoyamos la competitividad de la empresa y el sector salud.
Grupos financieros	Entidades financieras, bancarias y fiduciarias con las que nos relacionamos para lograr un objetivo común.	<ul style="list-style-type: none"> Establecemos las mejores condiciones en los productos financieros y garantías de acceso a productos, servicios y beneficios.
Comunidades y organizaciones	Grupo de personas o entidades del gobierno nacional o local que hacen parte de asociaciones de pacientes y prestadores, agremiaciones sectoriales, comunidad académica y científica, organizaciones internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> Formulamos e implementamos estrategias que con impacto en la economía nacional y en la sociedad. Somos referentes principales de consulta para lograr participación en eventos y actividades académicas y científicas.



Así nos comunicamos

Comunicación externa

G4 - 26



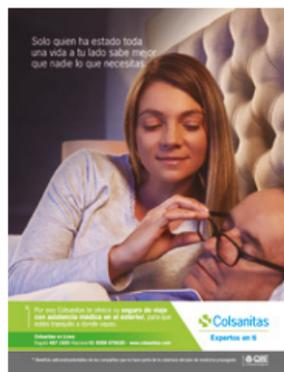
Nos gusta estar en contacto con nuestros usuarios y afiliados. Para ello, hemos establecido diferentes mecanismos de comunicación asertiva y constante con nuestros grupos de interés que comprenden la atención presencial, virtual y telefónica, así como plataformas y aplicaciones tecnológicas que nos permiten tener una estrategia integral que cubre las necesidades de información de nuestros públicos de interés.

Colombia

Con nuestros usuarios de Medicina Prepagada Colsanitas y Medisanitas

-  **Oficinas de atención al usuario a nivel nacional**
-  **Colsanitas línea de atención**
Bogotá 487 19 20
Resto del país 01 8000 979020
-  **Página web**
www.colsanitas.com y www.medisanitas.com
-  **Aplicación directorio médico para dispositivos móviles**
-  **Canal interno Colsanitas TV**
Se transmite en 11 sedes de la Organización en Bogotá
-  **Boletín digital a usuarios**
-  **Blog Descubre tu Salud**
-  **Redes sociales**
 -  Facebook
 -  Google Plus
 -  LinkedIn
 -  Twitter
 -  YouTube

 **Campañas publicitarias**
En radio, cine, televisión e internet, reafirmando nuestro propósito de seguir trabajando día a día por los usuarios.



→ **Campaña Expertos en Ti. 2015.** "Solo quien ha estado 35 años a tu lado trabajando por tu bienestar, sabe lo que realmente te importa".
Campaña Te Conozco 2016: "Solo quien ha estado toda una vida a tu lado, sabe mejor que nadie lo que necesitas".

Con nuestros Profesionales de la Salud y Adscritos

-  **Mesa de Ayuda a Prestadores (MAP)**
Los requerimientos atendidos se relacionan con validador de derechos, autorizaciones de servicios médicos, pagos, glosas, descuentos, tarifas, actualización de información para cuadro médico y beneficios de bienestar médico, entre otros.
-  **Portal web www.prestadores.colsanitas.com**
Facilita a los prestadores adscritos, consultar contenidos informativos, acceder a la oficina virtual y descargar los certificados de retención en la fuente, ICA y extractos de pago.
-  **Asesoría preferencial en consultorios**
Visitas a profesionales de salud adscritos con cobertura en Bogotá, Cali y Barranquilla.

Con nuestros afiliados a EPS Sanitas

-  **Oficinas de atención al afiliado en Colombia**
-  **Portal web y oficina virtual**
www.epssanitas.com
-  **Aplicación móvil de solicitud de citas y acceso a la oficina virtual**
-  **Línea de atención telefónica**
Bogotá: 375 90 00
A nivel nacional: 01 8000 919 100

Con nuestros afiliados a Sanitas Perú EPS

-  **Oficinas de atención**
Línea de atención telefónica Fonosanitas
Fonosanitas Lima: (01)219-1919
Línea Gratuita Nacional: 0800 – 19191
-  **Correo electrónico**
atencionalcliente@sanitasperu.com
-  **Llamada de satisfacción a usuarios**
Por servicio de médico a domicilio para validar oportunamente la calidad, deficiencia u omisión del prestador
-  **Página web**
www.sanitasperu.com

Perú

Con nuestros usuarios de Sanitas Venezuela

-  **Oficinas de atención**
-  **Contact center**
24 horas al día
0-800-7264827
-  **Plataforma web**
Para la compra de vales electrónicos.
Implementado desde diciembre de 2016
-  **Página web**
www.sanitasvenezuelaemp.com

Venezuela

Con nuestros usuarios de Vitallis

-  **Oficinas de atención al usuario a nivel nacional**
-  **Páginas web**
www.vitallis.com.br
-  **Línea de atención al usuario**
Belo Horizonte (31) 3014 3002
Otras localidades 0800 701 3802

Brasil

Comunicación interna

G4 - 26

La comunicación interna de la Organización Sanitas Internacional es un factor fundamental para el éxito organizacional y el cumplimiento de nuestra Planeación Estratégica 2016 – 2018, pues además de mantener informados a los colaboradores de las diferentes empresas de la OSI a nivel nacional e internacional, genera identidad, facilita la interacción, el flujo de comunicación en sentido multidireccional, así como la cohesión, el trabajo colaborativo y la apropiación de conocimientos.

Durante 2015 y 2016, fortalecimos el Plan Estratégico de Comunicación Interna propendiendo por la efectividad, asertividad y oportuna entrega de la información a través de la generación de campañas de comunicación, estrategias de contenido y piezas multimedia, enmarcadas dentro del modelo comunicativo y sus ocho ejes estratégicos:

recursos humanos, comercial, infraestructura, salud, innovación y desarrollo, gobierno, financiero e internacional.

Así mismo, en el 2016 alineamos la comunicación interna de las empresas de la OSI (Colsanitas, Clínica Colsanitas, EPS Sanitas) y a nivel LATAM, obteniendo como resultado un Plan Estratégico de Comunicación por país- basado en el Plan de la OSI- con el que cada nación adoptó directrices y estándares generales proporcionados por Colombia, conservando la cultura organizacional de su gente.

Lo anterior contempló la estandarización de objetivos, el lanzamiento de nuevos canales y la renovación de los actuales, así como la unificación de criterios en términos de identidad visual, estilo de redacción, narración y lenguaje para las diferentes piezas y canales de comunicación interna.



En Colombia contamos con los canales internos de mensajes de texto y correo electrónico El Punto ES, exclusivos para colaboradores de Clínica Colsanitas.



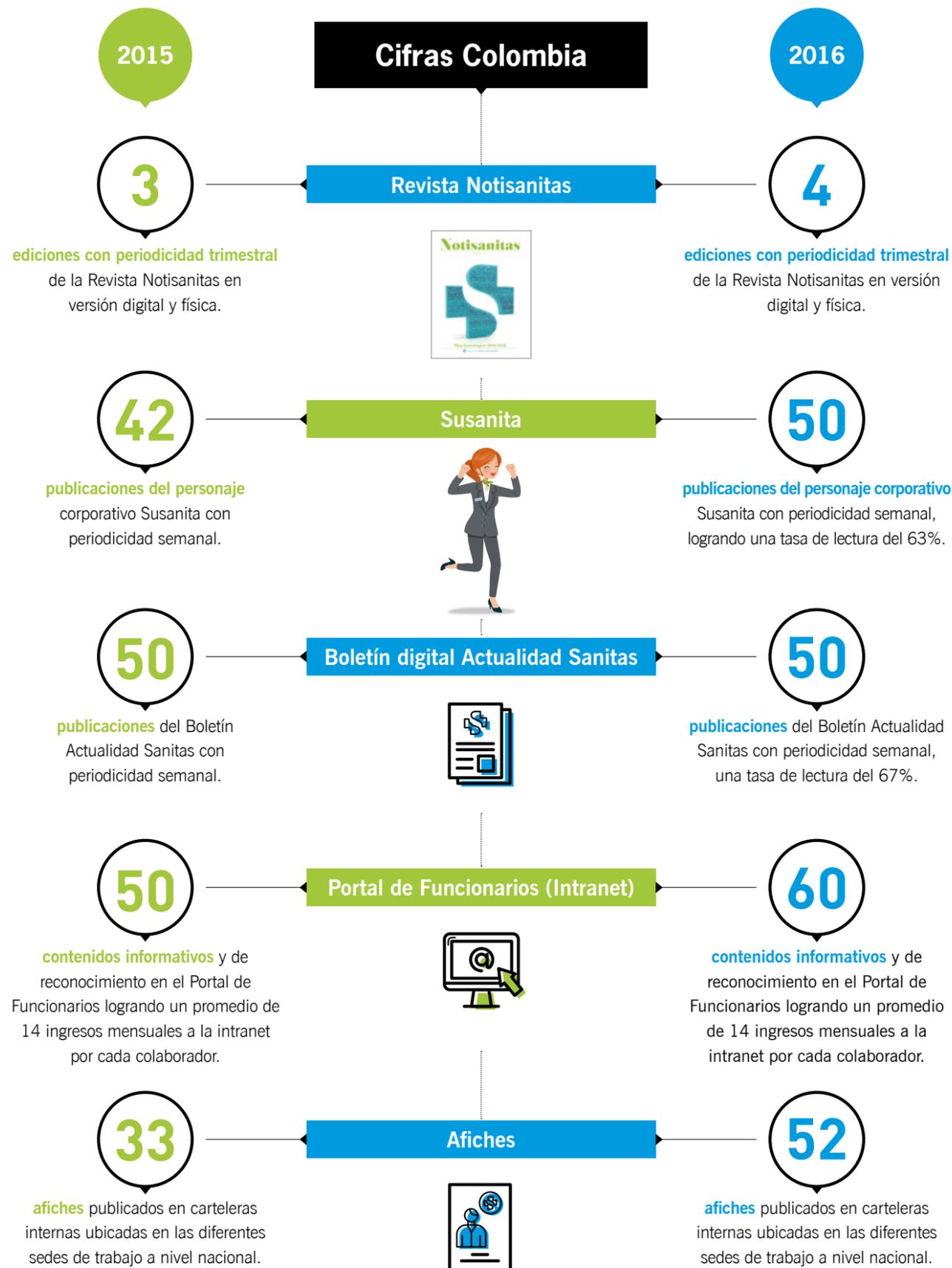
Canales de comunicación interna

Conforme a lo anterior, en Colombia, Perú, Brasil y Venezuela contamos con:



	Colombia	Brasil	Perú	Venezuela
Remitente oficial de comunicaciones	Comunicaciones Sanitas	Vitalis comunica	Comunicaciones Perú	Comunicaciones Internas
Boletín digital	Boletín Actualidad Sanitas	N/A	Novedades Sanitas	Actualidad Regional
Intranet	Portal de Funcionarios https://portal.colsanitas.com/funcionarios	Integra integra.vitalis.com.br	Mundo Sanitas https://sites.google.com/a/lapositivasanitas.com/mundo-sanitas	Intrasanitas intrasanitas.sanitasvenezuela.com
Revista	Revista Notisanitas (impresa y digital)	Boletín Integra Acontece (impreso)	N/A	N/A
Personaje corporativo Susanita	Aplica	N/A	Aplica	Aplica
Pantallas digitales	Aplica	N/A	N/A	Aplica
Cartelera institucional			Aplica	
Boletín internacional Enlace *			Aplica	

* En abril de 2016, los cuatro países creamos en conjunto este nuevo canal de comunicación de esencia integradora, que nos permitió dar a conocer a nivel LATAM, lo que estaba sucediendo en los diferentes lugares donde operamos y cómo sus logros y avances contribuyeron al proceso de internacionalización, expansión y sostenibilidad de la Organización.



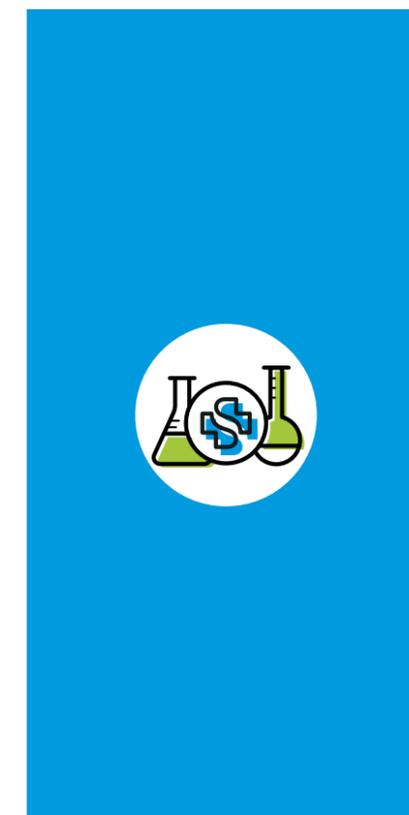
Principales asociaciones e iniciativas a las que nos encontramos vinculados

G4 - 15 G4 - 16

- Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (ACEMI)
- EPS Sanitas es miembro de la Junta Directiva
- Asociación Colombiana de Facultades de Enfermería (ACOFAEN)
- Asociación Colombiana de Facultades y Escuelas de Enfermería (ASCOFAME)
- Asociación Colombiana de Facultades de Psicología (ASCOFAPSI)
- Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC)
- Asociación Colombiana de Simulación Clínica en ciencias de la salud (ACS-CS)
- Asociación Colombiana para el Avance de la Ciencia (ACAC)
- Asociación de Gestión Humana (ACRIP). Bogotá y Cundinamarca
- Asociación Latinoamericana de Escuelas y Facultades de Enfermería (ALADEFE)
- Asociación Latinoamericana de Sistemas Privados de Salud (ALAMI)

- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia
- Asociación Nacional de Industriales Cámara de Salud (ANDI)

- Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF)
- Cámara de Comercio Colombo Americana (AMCHAM)
- Cámara de Comercio del Sector de Barranquilla
- Cámara de Comercio e Integración Colombo Peruana
- Cámara de Comercio e Integración Colombo Venezolana
- Cámara de Comercio Hispano Colombiana
- Casa De España
- CIFIN S.A.
- Confederación Colombiana de ONG
- Corporación Social Médica Sanitas
- Fiduciaria Corficolombia S.A.
- GS1 Colombia
- Organización Sayco Acinpro
- Pacto Global Naciones Unidas
- Red de Hospitales Universitarios
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
- Superintendencia de Sociedades
- Superintendencia Nacional de Salud





Materialidad

G4 - 18 G4 - 19 G4 - 20 G4 - 21

Durante el periodo de la presente memoria, la Organización Sanitas Internacional, estableció la Política y el Programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), una iniciativa para la promoción y el desarrollo de la investigación, la ciencia, la tecnología, la educación, el desarrollo empresarial y el aporte social, orientado por principios de crecimiento sostenible y la búsqueda del bienestar de nuestros grupos de interés.

La Organización identificó representantes de las diferentes empresas y áreas para definir los ejes de práctica (asuntos materiales)

sobre los cuales se prioriza y desarrolla el Programa. Acerca de estos ejes de práctica, se realizó un diagnóstico para cada una de las empresas de la Organización Sanitas Internacional en Colombia, con el fin de identificar la brecha respecto a referentes GRI, Pacto Global e ISO 26000.

Posteriormente se establecieron planes de acción con recursos humanos y financieros para trabajar en los asuntos relevantes de impacto en nuestra operación, servicios, desarrollo armónico y creación de valor a los diferentes grupos de interés.

Ejes de Práctica (Asuntos Materiales)

Gobierno Corporativo y Estrategia



Enfocado a la integración de políticas y estrategias que desde la RSC conllevan al logro de los objetivos estratégicos de la OSI.

Laboral y Derechos Humano



Enfocadas a la integración y al desarrollo de políticas y prácticas relacionadas con el trabajo de los colaboradores en nombre de la Organización.

Ambiental



Enfocado a las acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de las actividades que se realizan en la Organización.

Social



Enfocado al desarrollo de las actividades y estrategias en pro de la armonía y el respeto con las comunidades que impactamos donde operamos.

Servicio



Enfocado a las políticas y estrategias de servicio dirigidas a todos nuestros usuarios y afiliados.

Proveedores



Enfocado a la integración de actividades y estrategias en pro de la armonía, el respeto y la equidad con los proveedores y prestadores de las empresas del grupo en Colombia.



Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

G4 - 15

Durante los últimos años, la Organización Sanitas Internacional ha venido alineando su accionar en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, que reemplazaron a los Objetivos del Milenio (ODM), y desde agosto de 2016 se adhirió a Pacto Global, iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial, que congrega al sector público, privado y la sociedad civil alrededor del cumplimiento de diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti-Corrupción.

Derechos Humanos

Principio 1
Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2
Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Estándares laborales

Principio 3
Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4
Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5
Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6
Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Anti Corrupción

Principio 10
Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Principio 9
Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 8
Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 7
Las Empresas deben apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Medio ambiente



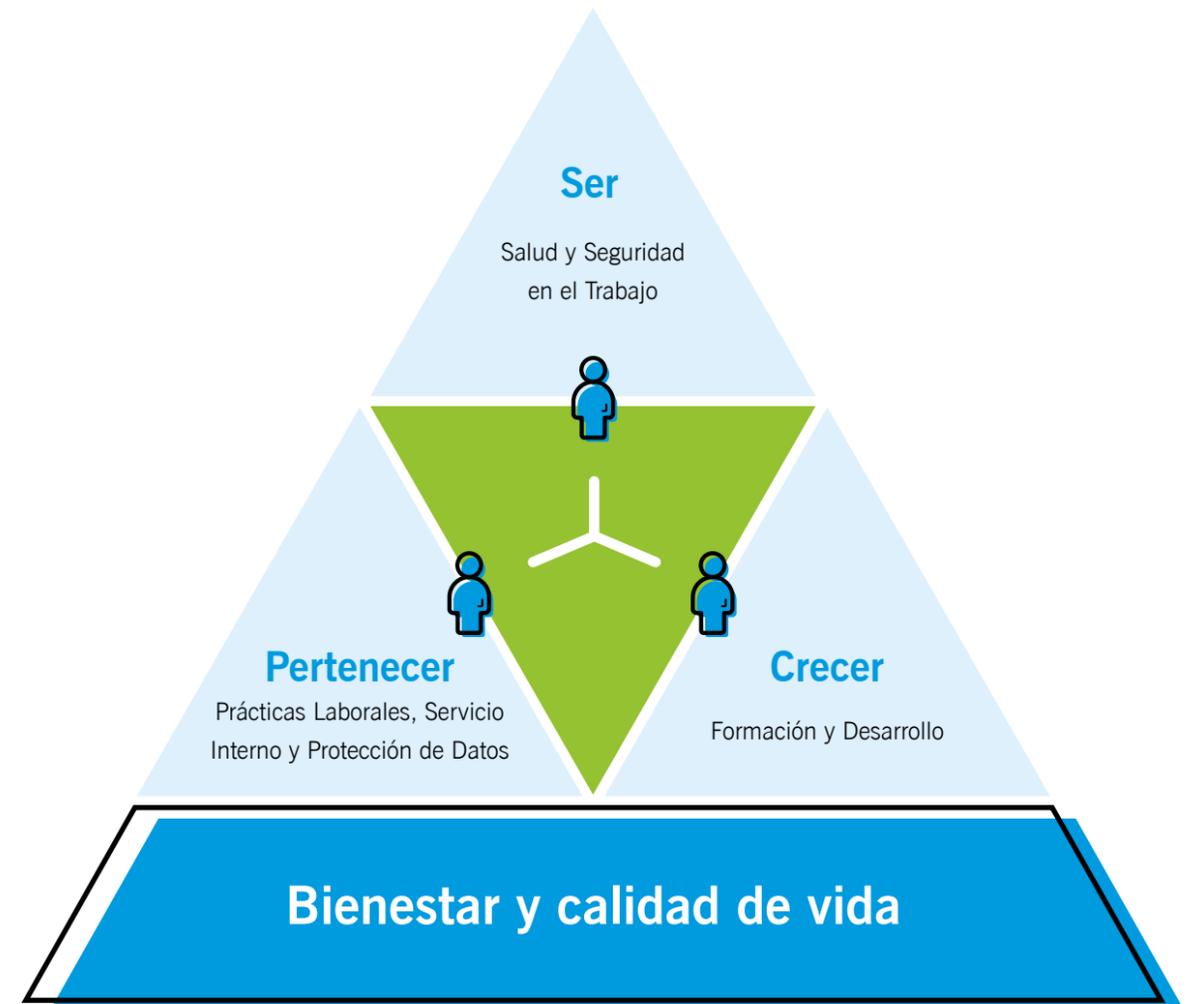


Comprometidos con nuestros colaboradores

G4 - 9 G4 - 10 G4 - 26

En la Organización Sanitas Internacional contamos con el mejor talento humano, con un alto nivel de compromiso, orgullo y motivación por pertenecer a la familia OSI. Buscamos a través de los principios de integridad, respeto y equidad, fortalecer nuestros equipos de trabajo, de la misma forma que trabajamos constantemente por la generación de una cultura de bienestar, calidad de vida y gestión de conocimiento. Contamos con programas de salud y seguridad en el trabajo enfocados a toda la población los cuales con la promoción y la prevención contribuyen al bienestar de nuestros colaboradores.

Por medio de nuestra política **Ser, Crecer y Pertenecer** gestionamos y desarrollamos este propósito.





Para el periodo de este informe contamos con la siguiente distribución de colaboradores por empresa en Colombia, Perú, Venezuela y Brasil.

País	Número de colaboradores por país	
	Año 2015	Año 2016
Colombia	9.554	10.607
Perú	225	217
Venezuela	2.647	2.044
Brasil	1.030	1.012
Estados Unidos	106	190
México	N/A	16
Filipinas	N/A	100



Número de colaboradores en Colombia, Perú, Venezuela y Brasil por tipo de contrato, género y región

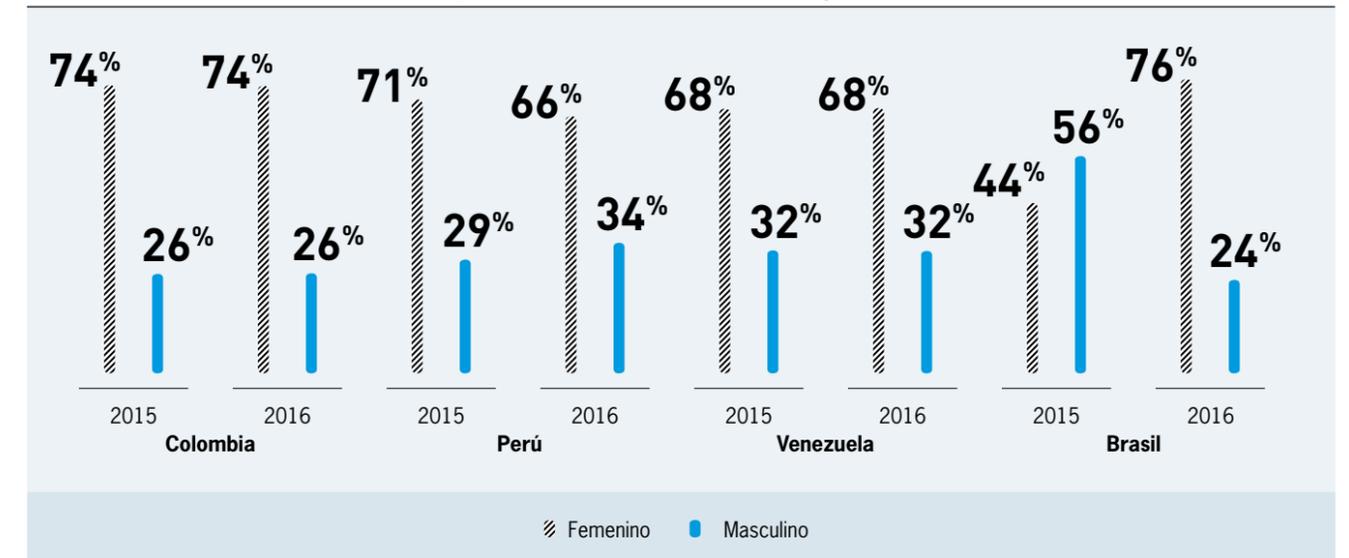
Por tipo de contrato

TABLA 1. Colaboradores en Colombia Perú, Venezuela y Brasil por tipo de contrato

TIPO DE PLANTA Y VINCULACIÓN	Colombia		Perú		Venezuela		Brasil	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Planta Fija	8.840	9.791	58	48	2.496	1.910	943	928
Indefinido	8.162	9.109	58	48	1.879	1.785	943	928
Periodo académico Salario Tradicional	2	4	0	0	0	0	0	0
Término Fijo inferior un año	676	678	0	0	617	125	0	0
Obra o labor contratada	13	13	0	0	62	35	0	0
Pensionado	1	1	0	0	0	0	29	1
Temporales	306	405	162	169	0	0	37	63
Término Fijo inferior un año	306	405	0	0	0	0	37	0
Aprendices	394	397	5	0	89	98	21	20
Pasante	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL GENERAL	9.554	10.607	225	217	2.647	2.044	1.030	1.012

Por género

GRÁFICA 1. Número de colaboradores por género en Colombia, Perú, Venezuela y Brasil



Por región



TABLA 2. Colombia

REGIÓN	2015	2016
Barranquilla	714	805
Bogotá	6.847	7.622
Bucaramanga	341	371
Cali	854	936
Centro Oriente	327	376
Medellín	471	497
TOTAL GENERAL	9.554	10.607

TABLA 3. Perú

REGIÓN	2015	2016
Trujillo	5	5
Arequipa	13	11
Chiclayo	1	2
Pucallpa	1	1
Cusco	1	1
Tacna	1	1
Cajamarca	1	1
Lima	202	195
TOTAL GENERAL	225	217

TABLA 4. Venezuela

REGIÓN	2015	2016
Centro	145	108
Gran Caracas	2.162	1.712
Los Andes	54	38
Occidente	150	111
Oriente	136	75
TOTAL GENERAL	2.647	2.044



TABLA 5. Brasil

REGIÓN	2015	2016
Belo Horizonte y Región Metropolitana	888	963
Uberlândia – MG	0	6
Lavras – MG	1	2
Rio Verde – GO	1	1
Cocheiro de Itapemirim - ES	1	1
Conselheiro Lafaiete - MG	1	1
Feira de Santana – BA	1	4
Governador Valadares - MG	2	2
Itabira – MG	1	1
Ituiutaba – MG	1	2
Ouro Preto – MG	1	1
Teófilo Otoni – MG	1	1
São Luís – MA	0	2
São Paulo y Región Metropolitana	127	17
Montes Claros – MG	3	7
Caratinga – MG	1	1
TOTAL GENERAL	1.030	1.012



Bienestar y calidad de vida



En la Organización Sanitas Internacional continuamos generando oportunidades de bienestar y calidad de vida para los colaboradores y sus familias a través de programas y beneficios que permiten lograr un balance entre su entorno personal, familiar y laboral buscando impactar en todos los ámbitos de su vida.



Programas para nuestra gente

G4 - EC3 G4 - LA10

Medición de Compromiso



Orientado a conocer la percepción de los trabajadores en aspectos relevantes de su entorno laboral como: empresa, jefe, equipo de trabajo y tareas asignadas. En 2015 se realizó la medición a 5.622 colaboradores donde se obtuvo un nivel de compromiso del 82%; con estos resultados se construyeron 15 planes de acción transversales y 123 en las áreas de la organización. Se logró con un cumplimiento del 94% sobre estos planes. Periodicidad cada 2 años.

Estar Bien



Consiste en un diagnóstico cualitativo y cuantitativo para el fortalecimiento del ambiente de trabajo en las diferentes áreas de la Organización. En 2015 se realizaron 14 intervenciones a 418 colaboradores y se establecieron 39 planes de acción. En 2016 se realizaron 17 intervenciones a 801 colaboradores y se establecieron 75 planes de acción.

Contención en el Servicio



El programa de situaciones de conflicto con el usuario que se reportó en el periodo de la memoria anterior cambió su nombre a programa de Contención en el Servicio, orientando las acciones a brindar acompañamiento a los colaboradores que presenten situaciones de agresión física por parte de usuarios o sus familiares. En 2015 se capacitaron 870 colaboradores en herramientas para el manejo efectivo de los usuarios que han permitido disminuir la frecuencia de casos en Colombia. Se presentaron ocho casos en 2015 y tres en 2016.

Líderes de Bienestar



Es un programa que nos permite apalancar la comunicación bidireccional facilitando el flujo de información. Este grupo de Líderes de Bienestar de la OSI ha venido fortaleciendo el crecimiento del grupo a 265 participantes en 2015 y 273 en 2016. A través de reuniones periódicas y el desarrollo de sesiones de formación a lo largo del año, se han gestionado 400 reportes en los últimos 2 años que han permitido la detección y gestión oportuna de necesidades relacionadas con el clima organizacional. En Perú este programa está conformado por 12 colaboradores e inició en el año 2016 bajo las mismas premisas del programa que se venía trabajando en Colombia.

ReconOSlamiento



Orientados a fortalecer en los colaboradores el orgullo de pertenecer a nuestra Organización y resaltar los aportes significativos individuales y grupales que generan valor agregado a nuestra estrategia, en el segundo semestre de 2016 se creó el programa de ReconOSlamiento teniendo como base el programa Extramilla que habíamos reportado en el periodo de la memoria anterior. Durante este periodo se reconocieron 54 colaboradores en Colombia.

Siento por Siento actitud



El programa realiza seguimiento a los colaboradores de la OSI con reporte de quejas de actitud por parte de los usuarios y clientes internos. sensibilizando y formando a quienes involucramos en el programa, nos ayuda a fortalecer nuestra imagen, servicio y confianza en los usuarios. A partir de 2015 se amplió la cobertura del programa en Colombia a todas las empresas de la OSI. El abordaje se ha hecho a nivel individual y grupal, participando 36 colaboradores en 2016.

Teletrabajo 

Orientados a contribuir en la calidad de vida de nuestros colaboradores la OSI amplió el número de trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo y continua robusteciendo el programa con la implementación del proyecto de escritorios virtuales.

Al cierre de 2016

Contábamos con **17** trabajadores en esta modalidad y nueve en finalización de su proceso de ingreso.

Relaciones Armoniosas 

Programa enfocado a fortalecer las relaciones interpersonales dentro de las áreas de la OSI, generando espacios de conciliación y establecimiento de compromisos que permitan promover ambientes laborales adecuados, en el periodo objeto de esta memoria se hizo intervención a 2 áreas.

Acompañamiento Social 

Ante situaciones de índole social, familiar o de salud, la organización brinda acompañamiento emocional y asesoría permanente. Este programa se desarrolló en conjunto con los siguientes aliados estratégicos Fondo de Empleados de Colsanitas (FECOLSA), Fundación Sanitas, Compensar y Mapfre.

2015-2016

Se beneficiaron	140	trabajadores y sus familias
Se entregaron a través del Fondo de Calamidad de la Fundación Sanitas	27	auxilios por valor total de \$35.756.267
Se apoyó a través de la Póliza de Vida de Mapfre a	19	trabajadores o sus familiares por valor total de \$640.500.000

En Perú se creó el programa desde 2016 y se realizaron un total de 67 acompañamientos por la empresa a través de un convenio con Banco Interamericano de Finanzas (BANBIF).

Programa Prepensionados 

Facilitamos asesoría y acompañamiento a nuestros colaboradores en el proceso de trámite de la pensión y adaptación a su nuevo rol, reconociendo la labor desempeñada durante los años de labores en la Organización.

2015 - 2016

Se capacitó al **100%** de los colaboradores que se encontraban a diez u 11 años de pensionarse acerca de los regímenes pensionales.

100% de los colaboradores que estaban a 3 años de pensionarse en 2015 y 2016 recibieron orientación.

Así mismo realizamos asesorías individuales a colaboradores cercanos a pensionarse:



50% 2015

56% 2016

Plan Huérfano 

A través de este programa se apoya económicamente, para su crecimiento y desarrollo, la educación de los hijos de trabajadores fallecidos, al cierre de 2015 el beneficio cubrió a 12 niños en el programa con un valor económico de \$54.800.000 millones y en 2016 a 10 niños con un valor de \$69.645.008 millones.

Sala Amiga 

En apoyo a la lactancia materna y el bienestar de sus trabajadoras madres lactantes la OSI tiene implementadas cinco salas amigas, con el propósito de proporcionar espacios adecuado para la extracción de leche materna. Esta iniciativa benefició en 2015 a 54 madres y en 2016 a 59. Resaltamos que en 2015 recibimos la acreditación de estos espacios por parte de la Secretaría de Salud.

Tus Puntos Tu Tiempo 

Contribuyendo al desarrollo personal, social y familiar de los colaboradores el programa brinda beneficios de tipo emocional representados en tiempo para realizar distintas actividades durante la jornada laboral. En 2015 el beneficio fue disfrutado por 5.628 colaboradores y en 2016 por 5.152; quienes muestran preferencia por el tiempo para actividades con hijos, padres, cumpleaños de familiares y tardes culturales.



Beneficios para nuestra gente

Pensando en nuestra gente y sus familias, su bienestar y mejoramiento de la calidad de vida la OSI ofrece un paquete de beneficios enmarcados bajo 2 entornos: social y familiar.

Entorno social

En busca de un mejor clima laboral, en la OSI realizamos actividades de integración orientadas a fortalecer el trabajo en equipo, sentido de pertenencia y acercamiento con las familias de los colaboradores, los beneficios otorgados se muestran en las [[Tablas 6 al 9](#)].



TABLA 6. Beneficios en Colombia (cifras en COP)

BENEFICIO	2015		2016	
	Número colaboradores	Costo total	Número colaboradores	Costo Total
Quinquenios	734	\$59.389.978	928	\$63.702.648
Días Especiales	3.382	\$94.696.000	3.451	\$99.360.000
Novenas de Navidad	3.200	\$25.044.561	3.000	\$26.863.200
Fiesta y Regalo de Navidad	7.307	\$402.751.956	7.676	\$465.365.206
Jornada de Citologías	480	N/A	512	N/A
Selecciones Deportivas	105	\$60.824.419	121	\$71.959.672
Torneos Deportivos	937	\$24.540.184	883	\$27.316.738
Vacaciones Recreativas	417	\$135.952.574	407	\$155.000.000

TABLA 7. Beneficios en Perú (cifras en COP)

BENEFICIO	2015		2016	
	Número colaboradores	Costo Total	Número colaboradores	Costo Total
Quinquenios	39	N/A	61	N/A
Días Especiales	405	\$5.710.266	325	\$2.128.459
Fiesta y Regalo de Navidad	229	\$14.758.206	221	\$22.476.309
Torneos Deportivos	110	\$7.944.869	72	\$1.148.319

TABLA 8. Beneficios en Venezuela (cifras en COP)

BENEFICIO	2015		2016	
	Número colaboradores	Costo total	Número colaboradores	Costo Total
Quinquenios	144	\$6.179.249	180	\$1.434.792
Días Especiales	1.218	\$17.537.834	N/A	N/A
Fiesta y Regalo de Navidad	953	\$40.844.443	N/A	N/A
Torneos Deportivos	750	\$18.042.596	N/A	N/A
Vacaciones Recreativas	327	\$76.564.252	N/A	N/A

TABLA 9. Beneficios en Brasil (cifras en COP)

BENEFICIO	2015		2016	
	Número colaboradores	Costo Total	Número colaboradores	Costo Total
Días Especiales	1.000	\$86.334.381	1.000	\$137.165.863
Fiesta y Regalo de Navidad	500	\$61.668.591	600	\$73.339.406

Entorno familiar



En la Organización Sanitas Internacional, entregamos diferentes tipos de auxilios a nuestros colaboradores, con los cuales se busca contribuir al desarrollo personal y familiar, generando mayor confianza y sentido de pertenencia. En Perú se tienen establecidos 19 convenios comerciales para los colaboradores y sus familias. Los auxilios que se otorgan en Colombia, Perú, Venezuela y Brasil se muestran en las [Tablas 10 al 13].

TABLA 10. Auxilios otorgados en Colombia (cifras en COP)

AUXILIO	2015		2016	
	Número colaboradores	Costo total	Número colaboradores	Costo Total
Auxilio de Alimentación	1.384	\$567.423.660	1.746	\$658.139.000
Auxilio de Matrimonio	75	\$8.132.000	78	\$8.664.000
Auxilio de Nacimiento	211	\$22.686.000	234	\$26.897.000
Auxilio de Guardería	34	\$22.363.000	44	\$24.376.500
Bono de Navidad	7.353	\$1.031.149.000	7.927	\$1.125.634.000
Bonificación de Navidad	7.954	\$7.611.979.015	8.259	\$8.419.571.000
Plan Educativo	97	\$153.156.835	73	\$155.265.211
Plan de Salud	4.199	N/A	4.511	\$12.704.723.000
Póliza de Vida	8.054	\$472.013.772	9.032	\$563.720.060
Rutas de Transporte	827	\$1.230.210.281	825	\$1.274.548.063

TABLA 11. Auxilios otorgados en Perú (cifras en COP)

AUXILIO	2015		2016	
	Número colaboradores	Costo Total	Número colaboradores	Costo Total
Plan Educativo	31	\$13.799.164	26	\$12.984.142

TABLA 12. Auxilios otorgados en Venezuela (cifras en COP)

AUXILIO	2015		2016	
	Número colaboradores	Costo total	Número colaboradores	Costo Total
Auxilio de Alimentación	2.603	\$151.582.822	2.018	\$4.635.624.323
Auxilio de Guardería	190	\$11.094.226	130	\$105.499.878
Plan Educativo	54	\$10.817.221	43	\$10.461.934
Plan de Salud	1.994	N/A	1.538	N/A
Póliza de Vida	2.107	\$2.761.355	1.795	\$617.811
Rutas de Transporte	1.514	\$15.110.134	1.692	\$13.945.226
Ticket Escolar	764	\$73.676.883	690	\$115.283.500

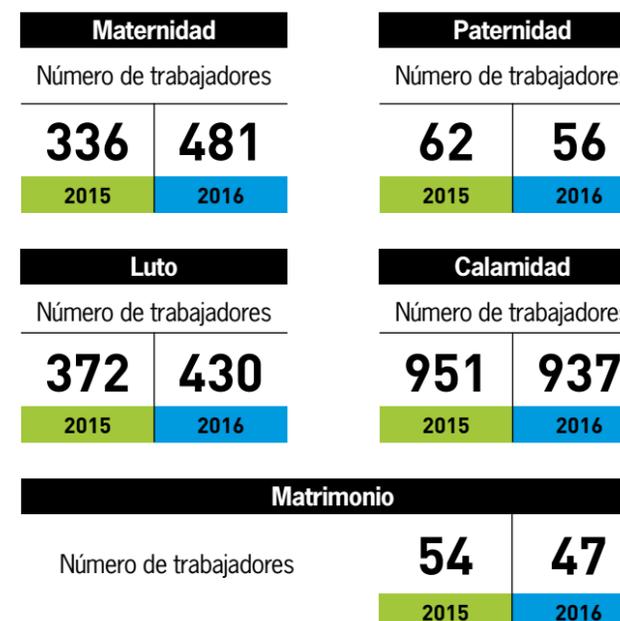
TABLA 13. Auxilios otorgados en Brasil (cifras en COP)

AUXILIO	2015		2016	
	Número colaboradores	Costo Total	Número colaboradores	Costo Total
Auxilio de Alimentación	846	\$1.486.517.822	939	\$3.041.730.355
Auxilio de Guardería	70	\$127.268.454	148	\$167.181.383
Plan Educativo	7	\$15.991.201	5	\$18.336.377
Plan de Salud	610	\$142.867.351	796	\$458.421.629
Póliza de Vida	1.030	\$24.037.555	1.011	\$21.393.457
Rutas de Transporte	718	\$163.086.112	896	\$2.277.442.093

Licencias

G4 - LA3

En los años 2015 y 2016 se otorgaron las siguientes licencias para los colaboradores de la OSI en Colombia, siendo la tasa de reincorporación laboral para las Licencias de Maternidad del 93,8% en 2015 y del 96,5% en 2016, y del 100% en ambos años para las Licencias de Paternidad.



EOSA - Venezuela



Durante el año 2016 nuestro fideicomiso EOSA finalizó operaciones manteniendo un total de 955 personas afiliadas a nuestro fondo. Para el cierre de 2016 se contaba con un total de 21 préstamos otorgados, los cuales ayudaron a nuestros colaboradores en situaciones de necesidad. En Perú y Brasil no se cuenta con fondo de colaboradores.

Fondo de empleados

FECOLSA - Colombia



El Fondo de Empleados de Colsanitas - FECOLSA es una empresa que construye riqueza colectiva y trabaja por el desarrollo social y económico de sus asociados. Perteneció al sector de la economía solidaria y está conformada por 10.571 personas, que en su mayoría son empleados de la Organización Sanitas Internacional de Colombia. Para aportar al bienestar de sus asociados, en sus 32 años de existencia, FECOLSA ha consolidado un portafolio integral de servicios, que incluye crédito, ahorro, seguros, convenios, actividades sociales y culturales, lo cual le ha permitido impulsar los sueños de miles de familias. FECOLSA promueve la cultura del ahorro, gracias a esto, a diciembre del 2016, el valor de los ahorros entre todos sus miembros ascendía a \$50.274 millones, monto que les generó rendimientos por \$4.213 millones en los últimos dos años. En este mismo período de tiempo, la entidad aprobó \$97.824 millones en créditos, de los cuales \$16.632 millones fueron destinados para vivienda, salud, educación y turismo.

Por otro lado, la empresa asociativa genera constantemente espacios de aprendizaje, integración y entretenimiento, a través del programa Equilibrio Total, fortaleciendo las áreas afectiva, económica, espiritual, recreativa, y de salud y vida; en los últimos dos años, el programa benefició a 50.933 adultos, 9.086 niños, 8.192 jóvenes y 212 adultos mayores. Adicionalmente, a través del Programa de Acompañamiento Social, FECOLSA contribuyó a la solución de las necesidades básicas insatisfechas o medianamente satisfechas en vivienda, educación, salud y ocupación laboral de 200 familias, bajo la premisa de la autogestión.

Además, el Fondo apoyó a sus asociados y sus familias cuando más lo necesitaron. Por eso, otorgó 2.049 auxilios mutuales por incapacidad, invalidez, calamidad doméstica y fallecimiento, equivalentes a \$1.392 millones. Asimismo, entregó 10.690 auxilios de vacaciones por \$899 millones y prestó sin costo alguno el servicio de orientación jurídica, atendiendo 416 casos. Gracias a la solidaridad, compromiso y apoyo mutuo, día a día, FECOLSA sigue creciendo y se consolida como una entidad que contribuye a la construcción del bienestar de los asociados y sus familias.



Desarrollo organizacional

Desarrollo de personas

G4 - LA10

Con el deseo de contribuir con el desarrollo profesional y laboral de nuestros colaboradores en el año 2015 se diseñó para Colombia, Perú, Brasil y Venezuela un Modelo de Liderazgo que busca impactar pilares esenciales para la expansión y crecimiento del negocio: los procesos y sistemas, las personas y los clientes.

Al interior del modelo se desarrollan acciones que son globales, amplias y profundas, alcanzando a cada nivel de la organización bajo cuatro enfoques:

- Enfoque Interpersonal:** busca desarrollar de forma colectiva, habilidades que permiten el manejo y relacionamiento al interior de los equipos, buscando mejorar el desempeño y la actitud.
- Enfoque Intrapersonal:** busca el desarrollo individual para ajustarse con rapidez a entornos cambiantes, asumir desafíos y adaptarse a diferentes estilos de liderazgo con sus pares y equipo de trabajo.
- Enfoque a Resultados:** dirigido al desarrollo de las habilidades y

actitudes que orientan los esfuerzos de los colaboradores a resultados específicos y enmarcados en la estrategia de la Organización.

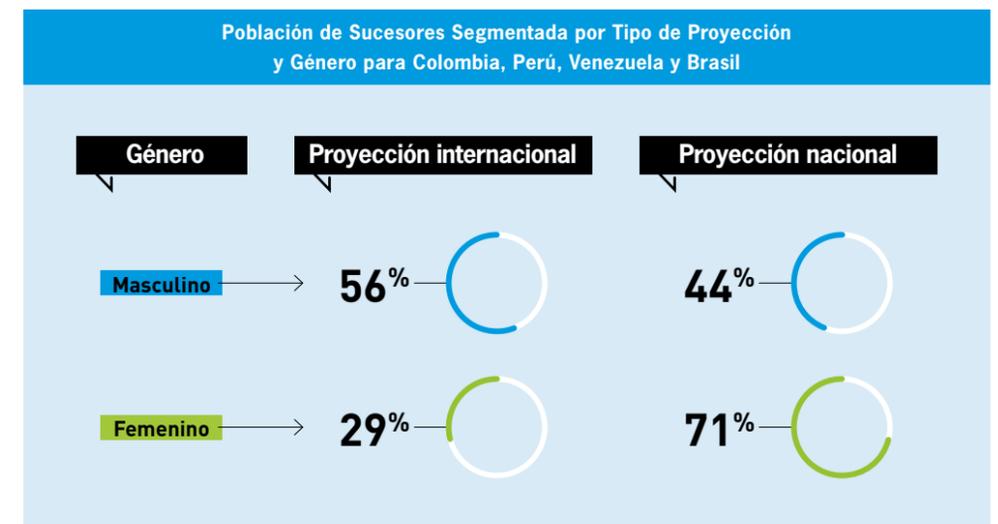
- Enfoque Técnico:** busca potencializar el desempeño mediante el desarrollo de conocimientos y experiencia especializada en su área del negocio.

En este se implementó el Programa de Desarrollo de Líderes, basado en acciones de formación presencial y virtual.

TABLA 14. Líderes por País y Género

LÍDERES IDENTIFICADOS	Colombia		Perú		Venezuela		Brasil	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Hombres	30%	29%	38%	31%	41%	32%	56%	24%
Mujeres	70%	71%	62%	69%	59%	68%	44%	76%
Total población	872	871	40	36	406	220	82	81

El importante crecimiento de la Organización a nivel mundial, trae consigo nuevos puestos de liderazgo lo cual genera una demanda de sucesores. Por esta razón en el 2015 fue diseñado para Colombia, Perú, Venezuela y Brasil, el Plan de sucesión que ha permitido identificar, desarrollar y retener el talento humano interno que cuenta con el potencial para asegurar y cubrir las posiciones críticas en cada una de las compañías y países con la finalidad de garantizar que se conserve el conocimiento y la experiencia necesaria para alcanzar los retos estratégicos.



Evaluación de Desempeño

G4 - LA11

Los conocimientos y competencias de nuestros colaboradores son un recurso valioso e indispensable para alcanzar nuestras metas estratégicas; es por esto que desde el Programa de Evaluación de Desempeño, implementado en Colombia, Perú, Venezuela y Brasil buscamos alinear las habilidades y destrezas de nuestros colaboradores con los objetivos de la Organización y con el cumplimiento de los resultados esperados en cada área y cargo.

El Programa permite generar espacios de retroalimentación entre jefe y colaborador, valorar las competencias de cada cargo, definir los objetivos a trazarse durante el año y plantear planes de desarrollo individuales orientados al fortalecimiento y mejora de las competencias evaluadas.

Cubrimiento de evaluación de desempeño 2015 y 2016.

[Tabla 15, 16, 17 y 18]



TABLA 15. Cubrimiento de Evaluación de Desempeño 2015-2016 Colombia

POBLACIÓN OBJETIVO		Colombia		TOTAL
Año	Nivel de Cargo	FEMENINO Porcentaje	MASCULINO Porcentaje	Porcentaje
2015	Estratégico	58,3%	65,2%	61,7%
	Táctico-jefe	64,9%	55,7%	62,4%
	Táctico	79,9%	75,1%	78,5%
	Operativo	80,6%	83,1%	81,2%
2016	Estratégico	63,6%	86,4%	75,0%
	Táctico-jefe	92,4%	93,8%	92,7%
	Táctico	96,6%	97,4%	96,8%
	Operativo	96,3%	98,1%	96,7%

TABLA 16. Cubrimiento de Evaluación de Desempeño 2015-2016 Brasil

POBLACIÓN OBJETIVO		Brasil		TOTAL
Año	Nivel de Cargo	FEMENINO Porcentaje	MASCULINO Porcentaje	Porcentaje
2015	Estratégico	64,2%	72,1%	68,6%
	Táctico-jefe	86,7%	78,6%	82,2%
	Táctico	71,0%	85,6%	79,2%
	Operativo	78,9%	81,8%	80,5%
2016	Estratégico	78,7%	66,0%	75,6%
	Táctico-jefe	67,3%	74,1%	68,9%
	Táctico	77,6%	66,0%	74,8%
	Operativo	71,0%	65,3%	69,6%

TABLA 17. Cubrimiento de Evaluación de Desempeño 2015 Venezuela

POBLACIÓN OBJETIVO		Venezuela*		TOTAL
Año	Nivel de Cargo	FEMENINO Porcentaje	MASCULINO Porcentaje	Porcentaje
2015	Estratégico	66,7%	57,1%	62,7%
	Táctico-jefe	73,3%	66,7%	70,7%
	Táctico	64,8%	59,0%	63,6%
	Operativo	72,5%	68,1%	70,8%

* Debido a la situación del país no se realizó evaluación de desempeño en 2016

TABLA 18. Cubrimiento de Evaluación de Desempeño 2016 Perú

POBLACIÓN OBJETIVO		Perú*		TOTAL
Año	Nivel de Cargo	FEMENINO Porcentaje	MASCULINO Porcentaje	Porcentaje
2016	Estratégico	66,7%	66,7%	66,7%
	Táctico-jefe	86,4%	85,7%	86,2%
	Táctico	90,9%	100,0%	95,5%
	Operativo	81,9%	81,1%	81,7%

* En Perú se dio inicio a la Evaluación de Desempeño en 2016.

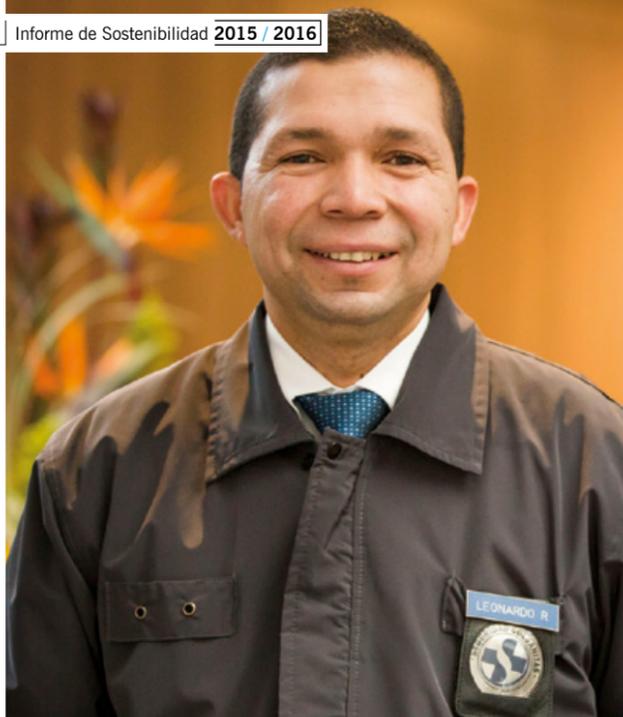


Salud y Seguridad en el Trabajo

G4 - LA5 G4 - LA6 G4 - LA7

El cuidado de la salud de nuestros colaboradores es importante para la OSI es por ello que fomentamos una cultura del autocuidado de la *seguridad y salud en el trabajo para todos*, mediante la evaluación, valoración y control de los riesgos ocupacionales con el fin de disminuir los accidentes de trabajo y prevenir enfermedades laborales.





Colombia

Promovemos la seguridad y salud en el trabajo a través del fomento del autocuidado en nuestros colaboradores, que permita mantener y mejorar las condiciones de trabajo. Buscamos permanentemente la implementación y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, bajo tres macroprocesos.

Gestión integral del SGSST

Es la gerencia de los procesos y recursos que integran el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo el ciclo PHVA, cumpliendo la legislación en materia de riesgos laborales, logrando una sostenibilidad y crecimiento empresarial responsable. Dentro de los resultados más relevantes, encontramos los siguientes:

- Establecimiento de lineamientos organizacionales en todos los niveles. Política del sistema de Gestión de SST. Consolidación del área de salud y Seguridad en el Trabajo.
- Manual de directrices del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y documentos asociados.

Grupos de apoyo Área de SST OSI COPASST/ Comités primarios/ Vigías/ Comité de Convivencia Laboral

G4 - LA5

TABLA 19. Comités primarios

COMITÉS O VIGÍAS	2015	2016
	Porcentaje	Porcentaje
Comités Paritarios Seguridad y Salud en el Trabajo	1,30%	1,17%
Comités Paritarios Primarios de Salud y Seguridad en el Trabajo	0,88%	0,79%
Vigías de Seguridad y Salud en el Trabajo.	0,17%	0,15%
Comités de Convivencia Laboral	1,26%	1,13%
Total	3,60%	3,24%

TABLA 20. Representantes del SG-SST OSI

REPRESENTANTES SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2015	2016
	Porcentaje	Porcentaje
Regional Bogotá	0,37%	0,34%
Regional Bucaramanga	0,95%	1,16%
Regional Barranquilla	0,58%	0,64%
Regional Cali	0,35%	0,44%
Regional Centro Oriente	0,00%	0,29%
Regional Medellín	0,67%	0,81%

TABLA 21. Brigadas

BRIGADAS DE EMERGENCIA	2015	2016
	Porcentaje	Porcentaje
Regional Bogotá	10,37%	9,70%
Regional Bucaramanga	15,87%	14,49%
Regional Barranquilla	3,63%	3,72%
Regional Cali	7,03%	6,59%
Regional Centro Oriente	5,32%	5,14%
Regional Medellín	8,99%	8,47%



Higiene y Seguridad Industrial



La OSI desarrolla actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo y condiciones de seguridad, que se puedan presentar dentro de los ambientes de trabajo.

Respecto a la gestión de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos en niveles mejorable y aceptable; durante el 2015 y 2016 se generaron controles que redujeron los riesgos ocupacionales en la OSI lo cual ha permitido mantener y mejorar las condiciones de seguridad en los ambientes de trabajo.

Medicina Preventiva y del Trabajo



Respecto a las acciones más representativas de este proceso, en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), se obtuvo una reducción del 41% de la incidencia de enfermedad laboral (casos nuevos), pasando de 243 casos en el 2013, a 141 casos en el 2016.

Absentismo y accidentalidad laboral

G4 - LA6 G4 - LA7

Colombia

Causas de días perdidos

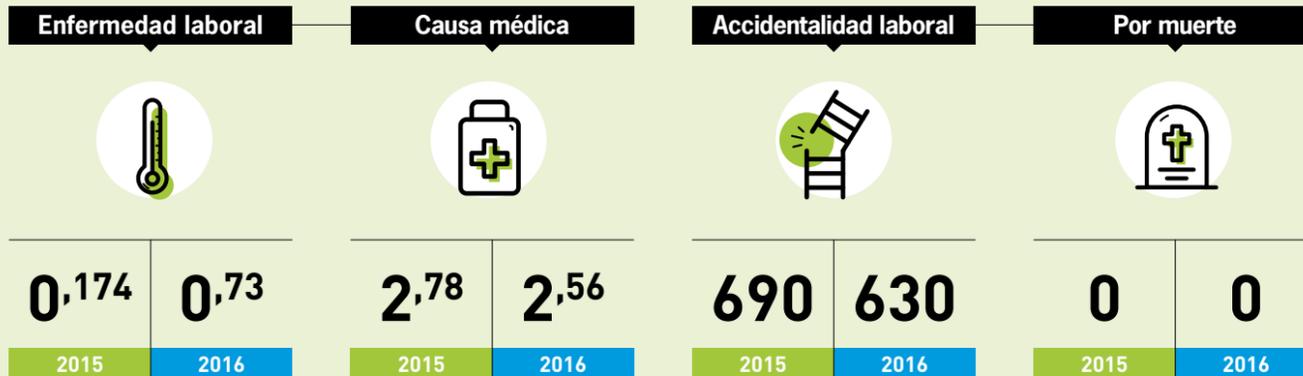


TABLA 22. Enfermedad laboral por regional y género en 2015 y 2016

ENFERMEDAD LABORAL	Regional	Número de Casos	GÉNERO	
			FEMENINO	MASCULINO
2015	Bogotá	16	14	2
	Barranquilla	2	2	0
	Bucaramanga	0	0	0
	Cali	1	0	1
	Medellín	3	2	1
2016	Bogotá	14	11	3
	Barranquilla	2	2	0
	Bucaramanga	1	1	0
	Cali	4	3	1
	Medellín	0	0	0

Dentro de los cargos con mayor tendencia a presentar enfermedad laboral, fueron identificados:



Auxiliar de enfermería



Auxiliar operativo



Auxiliar cuentas médicas



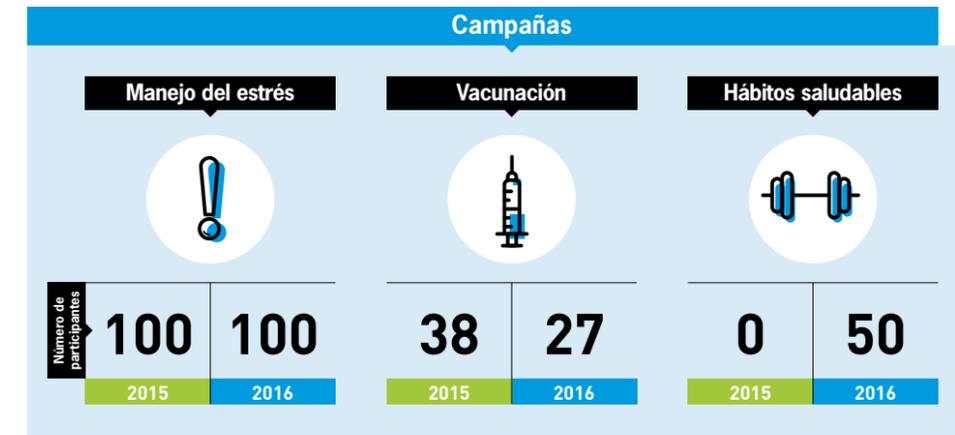
Asesor central de llamadas



Perú

G4 - LA5

Con la finalidad de prevenir los riesgos a los que los colaboradores se ven expuestos, hemos implementado el Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo y realizamos varias campañas con la siguiente cobertura:



Para el fortalecimiento del programa se tiene consolidado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo con una participación del 5,5% de los colaboradores.



Brasil

Los programas más significativos de salud y seguridad en el trabajo que buscan fomentar estilos de vida saludable son:

Programa + Vida



El objetivo del programa consiste en fomentar estilos de vida saludables, promoviendo el deporte y la buena alimentación, a través de campañas y proyectos de promoción a salud dirigidos a los colaboradores. En 2016 se realizaron 22 campañas de salud internas, cinco semanas internas de prevención accidentes de trabajo (SIPATs) y un proyecto de reeducación alimentar, El "Leve Salud", impactando a 1.000 colaboradores de Vitallis Sanitas.

Proyecto Leve Saúde

Fue lanzado por primera vez en mayo de 2016, su objetivo fue estimular hábitos de vida saludables en los participantes, incrementando el porcentaje de consumo de frutas, legumbres y verduras y promoviendo la actividad física. Tuvo una duración de cuatro meses. El proyecto impactó positivamente a un grupo de 15 personas (hombres y mujeres) entre 20 y 40 años cuyo índice de masa corporal (IMC) era superior a 25.

SIPAT + Vida

Semana Interna de Calidad de Vida: se realizaron dos campañas en conjunto con la semana interna de prevención de accidentes de trabajo, para mapear el perfil de salud e implementar acciones de concientización en salud.

Campañas y acciones internas + Vida

En 2016 fueron desarrolladas 22 campañas internas de salud; entre los temas se encuentran:

- Prevención de enfermedades como el cáncer de mama y próstata
- Combate el Dengue
- Educación sexual y reproductiva, y salud materna
- Prevención de la gripa
- Alimentación saludable
- Combate el estrés
- Salud masculina
- Prevención de cáncer de mama y próstata



Formación

G4 - LA9

Desde el ingreso a la Organización, los colaboradores son acompañados en su proceso de adaptación y entrenamiento en su cargo y conocimiento de la Compañía, con estrategias de capacitación presencial, virtual y mixta, las que también promueven la actualización permanente y el desarrollo de competencias laborales y de conocimiento organizacional.

Con el propósito de apalancar los objetivos estratégicos de la OSI, se diseñaron y ejecutaron programas de formación continua y certificaciones de conocimiento para los colaboradores, en temas técnicos y competencias blandas. Adicionalmente se implementó el Campus virtual, estrategia de educación que hace parte del proyecto de expansión de la OSI. Durante 2015 y 2016 nuestros esfuerzos se orientaron a lograr que la educación virtual llegará a todos los colaboradores en Colombia y se inició el despliegue de esta iniciativa de aulas virtuales a Perú, Venezuela y México.

Nuestro modelo pedagógico centra el aprendizaje en el colaborador como principal actor de su proceso de formación y está orientado a la construcción del conocimiento de manera colaborativa, garantizando una educación inclusiva, equitativa y de calidad para mejorar la vida de los colaboradores y sus familias, garantizando un desarrollo sostenible.

Eventos de formación 2015 y 2016 en Colombia

[Tabla 23-26]

TABLA 23.

CAPACITACIÓN PRESENCIAL	Colombia	
	2015	2016
Nº de cursos realizados	313	262
Nº de asistentes	47.451	49.999
Nº de colaboradores capacitados	8.747	9.073
Nº de horas de capacitación	210.493	206.248

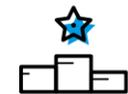


TABLA 24.

CAPACITACIÓN VIRTUAL	Colombia	
	2015	2016
Nº de cursos realizados	14	29
Nº de asistentes	2.241	11.298
Nº de colaboradores capacitados	1.617	3.178
Nº de horas de capacitación	63.193	441.022



TABLA 25.

FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL PRESENCIAL	Colombia			
	2015		2016	
	Horas de formación	No. de asistentes	Horas de formación	No. de asistentes
Estratégico	565	154	611	128
Táctico – Jefe	28.383	6.600	16.715	5.532
Táctico	42.731	9.324	44.326	10.785
Operativo	138.814	31.373	144.596	33.554
Totales	210.493	47.451	206.248	49.999

TABLA 26.

FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL VIRTUAL	Colombia			
	2015		2016	
	Horas de formación	No. de asistentes	Horas de formación	No. de asistentes
Estratégico	60	6	681	27
Táctico – Jefe	16.192	225	22.474	782
Táctico	36.866	1.191	371.669	8.107
Operativo	10.075	819	46.199	2.382
Totales	63.193	2.241	441.022	11.298

Con relación a las horas invertidas y los asistentes en Colombia, las clasificaciones de los cursos en 2015 y 2016

[Tablas 27 y 28]

TABLA 27.

CLASIFICACIÓN CURSOS PRESENCIALES	No. de asistentes		No. de horas	
	2015	2016	2015	2016
	Sensibilización	3.280	3.691	12.227
Actualizaciones	32.579	54.483	88.989	29.877
Habilidades Blandas	4.622	14.422	18.607	4.828
Conocimiento técnico	6.970	133.652	90.670	12.884
Totales	47.451	206.248	210.493	49.999

TABLA 28.

CLASIFICACIÓN CURSOS VIRTUALES	No. de asistentes		No. de horas	
	2015	2016	2015	2016
	Sensibilización	-	614	-
Actualizaciones	-	-	-	-
Habilidades Blandas	-	-	-	-
Conocimiento técnico	2.241	10.684	63.193	440.397
Totales	2.241	11.298	63.193	441.022

Eventos de formación 2015 y 2016 en Perú

[Tablas 29 y 30]

TABLA 29.

CAPACITACIÓN PRESENCIAL	Perú	
	2015	2016
Nº de cursos realizados	19	39
Nº de asistentes	102	533
Nº de colaboradores capacitados	102	533
Nº de horas de capacitación	204	1370.5



TABLA 30.

FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL PRESENCIAL	Perú			
	2015		2016	
	Horas de formación	No. de asistentes	Horas de formación	No. de asistentes
Estratégico	6	3	20	10
Táctico – Jefe	8	4	180	65
Táctico	18	9	157	62
Operativo	172	86	1013.5	396
Totales	204	102	1370.5	533

Clasificaciones de los cursos en 2015 y 2016 con relación a las horas invertidas y los asistentes en Perú

[Tabla 31]

TABLA 31.

CLASIFICACIÓN CURSOS PRESENCIALES	Perú			
	2015		2016	
	Horas de formación	No. de asistentes	Horas de formación	No. de asistentes
Sensibilización – Actualización	-	-	538.5	278
Habilidades blandas	-	-	644	161
Conocimiento técnico	204	102	188	94
Totales	204	102	1370.5	533

Eventos de formación 2015 y 2016 en Venezuela

TABLA 32.

CAPACITACIÓN PRESENCIAL	Venezuela	
	2015	2016
Nº de cursos realizados	100	71
Nº de asistentes	4.337	3.486
Nº de colaboradores capacitados	2.226	1.501
Nº de horas de capacitación	31.986	14.401



Clasificaciones de los cursos en 2015 y 2016 con relación a las horas invertidas y los asistentes en Venezuela

[Tablas 33 y 34]

TABLA 33.

FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL PRESENCIAL	Venezuela			
	2015		2016	
	Horas de formación	No. de asistentes	Horas de formación	No. de asistentes
Estratégico	4.683	350	2.168	93
Táctico – Jefe	9.430	808	2.073	305
Táctico	4.372	778	3.345	907
Operativo	13.501	2.401	6.815	2.181
Totales	31.986	4.337	14.401	3.486

TABLA 34.

CLASIFICACIÓN CURSOS PRESENCIALES	Venezuela			
	No. de asistentes		No. de horas	
	2015	2016	2015	2016
Actualizaciones	653	336	5.198	1.853
Habilidades blandas	3.334	2.064	22.574	10.249
Conocimiento técnico	350	1.086	4.214	2.299
Totales	4.337	3.486	31.986	14.401

Eventos de formación 2015 y 2016 en Brasil

[Tablas 35 y 36]

TABLA 35.

CAPACITACIÓN PRESENCIAL	Brasil	
	2015	2016
Nº de cursos realizados	-	126
Nº de colaboradores capacitados	2.514	4.360
Nº de horas de capacitación	7.355	10.803



TABLA 36.

FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL PRESENCIAL	Brasil		
	2015	2016	
	Horas de formación	Horas de formación	No. de colaboradores*
Estratégico		628	123
Táctico – Jefe		1.039	197
Táctico		1.563	400
Operativo		7.573	3.640
Totales	7.355	10.803	4.360

* A diferencia de los demás países, en Brasil se tuvo en cuenta el número de colaboradores en lugar de número de asistentes.

Con relación a las horas invertidas y los asistentes en Brasil, las clasificaciones de los cursos en 2015 y 2016

TABLA 37.

CLASIFICACIÓN CURSOS PRESENCIALES	Brasil	
	No. de horas	
	2015	2016
Actualizaciones		4.426
Habilidades blandas		3.511
Conocimiento técnico		2.866
Totales	7.355	10.803

Prácticas laborales

La OSI es consciente y responsable de sus prácticas laborales. Es por ello que está alineada con la normatividad de cada país, equidad interna, competitividad externa y principios del Pacto Global.

G4 - HR3 G4 - HR4
G4 - HR5 G4 - HR6 G4 - 11



Nos aseguramos que la semana de trabajo se limite a 48 horas, que el tiempo extra sea limitado y que los colaboradores cuenten con recesos y periodos de descanso razonables.



Horas semanales de trabajo no mayor a:

48

Colombia

Se reconocen las vacaciones como un descanso remunerado que actualmente corresponde a 15 días hábiles por haber trabajado durante un año.

Por otra parte, la licencia de maternidad y/o paternidad, es un reconocimiento de tipo económico que hace el Sistema General de Seguridad Social en Salud, que consiste en otorgar una licencia remunerada tanto a la madre como al padre de familia, en la época del parto (antes y después). Nuestra Organización reconoce al ciento por ciento el pago de incapacidades desde el primer día al personal de manejo y confianza.

En caso de tener una incapacidad por enfermedad de origen profesional o por un accidente de trabajo, la reconoce la Administradora de Riesgos Laborales [ARL] Colmena.



Horas semanales de trabajo no mayor a:

48

Perú

Mediante el Decreto Legislativo sobre descansos remunerados, los trabajadores tienen derecho a descanso vacacional, descanso médico, maternidad y paternidad.



Horas semanales de trabajo no mayor a:

40

Venezuela

La ley establece un régimen de vacaciones con pago por años de servicio que contempla desde 15 días hábiles adicionales un día por año de servicio.

Las ausencias por enfermedad con presentación de justificativo médico se da cobertura salarial hasta las 72 horas de reposo de allí en adelante se cancela el 33% del salario.

Con respecto a los permisos por maternidad, las trabajadoras tendrán derecho a un descanso durante seis semanas antes del parto y veinte semanas después y en cuanto a los de paternidad se establece un descanso compensatorio de 14 días continuos.



Horas semanales de trabajo no mayor a:

44

Brasil

En lo referente a vacaciones, permisos, ausencias e incapacidades, se reconoce el tiempo y remuneración de acuerdo con la legislación laboral brasileña.



Vacaciones pagadas, ausencias por enfermedad, y permisos por maternidad/paternidad de acuerdo con los estándares mínimos internacionales.





Sindicato

En cumplimiento a las normas laborales internas y los convenios internacionales de la Organización Internacional del Trabajo reconoce el derecho de asociación como un derecho fundamental de los trabajadores, es así como desde el año 2013 suscribió una convención colectiva de trabajo con el sindicato de industria con vigencia de dos años en el cual se encuentran afiliados 305 trabajadores a nivel nacional (Colombia). Actualmente dicho conflicto colectivo se encuentra surtiendo las etapas propias del Tribunal de Arbitramento agotada la etapa de arreglo directo.

La Organización es respetuosa de la decisión de sus trabajadores para que hagan parte o no del sindicato y como consecuencia de dicha afiliación ejerzan libremente la actividad sindical, es así como de conformidad con lo pactado en la convención colectiva del trabajo, ha otorgado los permisos sindicales solicitados por los directivos del sindicato para realizar las actividades propias de dicha organización, facilitando, cuando así lo han solicitado, las instalaciones de la Empresa para efectuar las votaciones requeridas, así como también la disposición de carteleros en las sedes; situación que facilita el proceso de comunicación entre todos los trabajadores independiente de su afiliación o no a la organización sindical.

De otra parte la Empresa promueve espacios de diálogo social con todos los trabajadores efectuando reuniones primarias con cada equipo de trabajo las cuales permiten afianzar el nivel de compromiso y satisfacción de nuestros trabajadores, comunicando oportunamente los cambios organizacionales, el desarrollo de nuevos productos, reforzando los valores y propósitos organizacionales.

Trabajo forzoso

Los trabajadores de la Organización se sienten reconocidos no solo económicamente sino emocionalmente por los servicios que prestan es así como reciben un salario justo y competitivo, así como también acceden al plan de beneficios. Las labores que ejecutan son libres de cualquier apremio y/o amenaza de violencia. Es así como desde lo contractual cumplimos y respetamos lo pactado en los contratos de trabajo, las normas laborales y lo señalado en el reglamento de trabajo, situación que se evidencia en la ausencia de investigaciones por parte del Ministerio del Trabajo y las pocas demandas laborales que con corte a diciembre del año 2016 eran 25 procesos.

Trabajo infantil

La Organización Sanitas Internacional en cumplimiento a las normas laborales y a los convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por Colombia, contratamos a personas que han cumplido su mayoría de edad. Y ante la eventual contratación de menores de edad adelanta los procesos administrativos para obtener los permisos necesarios ante la autoridad administrativa.

No discriminación

Las decisiones que se toman durante la ejecución del contrato de trabajo se encuentran enmarcadas en las disposiciones constitucionales, del Código Sustantivo del Trabajo, del contrato de trabajo y los procedimientos internos de la Organización, teniendo como premisa el acuerdo del trabajador. Se brinda el mismo trato respetuoso a todos los trabajadores indistintamente de sus situaciones particulares, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, promoviendo un ambiente laboral sano y agradable para trabajar.

Servicio interno

G4 - 26

Colombia

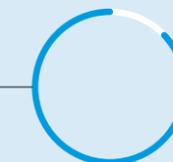


El programa de excelencia Sanitas en Colombia que se mencionó en la memoria anterior, pasó a denominarse encuesta de Servicio Interno, buscando con esto fortalecer la cultura de servicio en la OSI mediante la promoción de redes de trabajo intra e inter empresas.

Durante 2015 y 2016, se llevó a cabo la medición de cuatro aspectos: actitud, confianza, capacidad de respuesta y comunicación de manera simultánea para las empresas: Colsanitas, EPS Sanitas y Clínica Colsanitas; esto se logró gracias a la implementación de una nueva plataforma Web con la cual se aumentó la cobertura de participantes a 5.462 colaboradores evaluando 615 servicios.

El último resultado de nuestra Encuesta de Servicio Interno OSI fue de 87,7% lo que evidencia el compromiso de todos los colaboradores que hacemos parte de la Organización, en la búsqueda del mejoramiento continuo de los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios / afiliados desde las áreas de back office hacia las áreas de front; con este ejercicio de evaluación interna contribuimos en la construcción de la Cultura de Servicio, la cual propende a que todos los que hacemos parte de la OSI seamos actores en la generación de “experiencias memorables”.

Satisfacción interna

87,7%
2016

Venezuela

Nos enfocamos en profundizar la filosofía de servicio en los colaboradores de la Organización. Por esto surgieron iniciativas dirigidas a toda la población de la empresa enmarcadas en nuestro proyecto “EXCELENCIA SANITAS” algunas de las actividades se resumen a continuación:

- Programa de Gerencia de Empresas de Servicio y Atención al Paciente:** formamos a 32 líderes de la empresa de representación directa en el Comité de Excelencia, responsables del servicio y áreas críticas identificadas. En estos programas se impartió conocimiento enfocado en el Marketing 3.0 basado en hacer del mundo un mejor lugar siempre respetando los valores y parámetros fundamentales de servicio, buscando siempre en esencia la estandarización de la experiencia de nuestros pacientes y usuarios y generar conciencia de la importancia de esta variable.
- Proyectos de mejora:** como parte del trabajo de grado de estos programas de estudios, surgieron 12 iniciativas de mejora en la empresa que nos ayudarán a brindar una mejor experiencia a nuestros pacientes, clientes y prestadores.
- Campaña comunicacional:** otro de los elementos de valor que realizamos fue el desarrollo de una campaña comunicacional basada en los valores y filosofía de servicio que buscaba fomentar la actuación de los funcionarios acorde con la filosofía de la Organización.
- Intervención de espacios (Humanización del Servicio):** se realizaron adecuaciones en la infraestructura médica.



Generamos valor para todos

G4 - 26

En el presente capítulo damos a conocer nuestro compromiso social y relacionamiento de la Organización Sanitas Internacional con los siguientes grupos de interés; comunidad, clientes (usuarios, afiliados), prestadores y proveedores.

Comunidad

G4 - 26

En el periodo de esta memoria continuamos desarrollando estrategias en pro de la armonía, la prosperidad y el desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, a través de la Fundación Sanitas de Colombia y Venezuela, Fundación Universitaria Sanitas de Colombia y diversos programas de acompañamiento social de Brasil y Perú.



Fundación Sanitas Colombia

Durante los últimos dos años, la Fundación Sanitas brindó alternativas a las problemáticas de salud de las comunidades de escasos recursos de Colombia, mediante la ejecución de actividades relacionadas con la atención, la promoción y la prevención en salud entre las cuales se encuentran las **Brigadas Médicas**.

Esta iniciativa en mención, corresponde a la gran labor de un equipo de profesionales de salud entre médicos generales, especialistas, enfermeras, nutricionistas y auxiliares de enfermería que voluntariamente decidieron aportar su profesionalismo y pasión para atender a la población de los lugares más

apartados de Colombia, como lo son la Alta Guajira, el Pacífico Colombiano (comunidad El Bazán, Nariño), el sector periférico de la ciudad de Cúcuta y los municipios de Sutatausa y Soacha en el departamento de Cundinamarca.

En las jornadas se brindó atención médica especializada, entrega de medicamentos, toma de exámenes, jornada de vacunación, desparasitación y sensibilización en temas relacionados con nutrición, sexualidad, planificación familiar, cuidados de los recién nacidos y la lactancia materna, logrando impactar a 13.000 colombianos entre niños,

adultos y personas de la tercera edad.

Óptica Colsanitas también contribuyó con el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades de Soacha, Cúcuta y la Alta Guajira; realizando consulta de optometría general a niños y adultos mayores. Adicionalmente, se realizaron donaciones de monturas oftálmicas para poder cubrir las necesidades de salud visual que resultaron de la valoración de optometría a la población desfavorecida.

En las [**Tablas 1 y 2**] se encuentra el detalle de los servicios prestados por las Brigadas durante 2015 y 2016.



TABLA 1.

2015					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Alta Guajira, Guajira	Soacha	Cúcuta	Sutatausa, Cundinamarca	Total Acumulado
Medicina Familiar	347	-	-	-	347
Medicina General	-	38	249	37	324
Consulta Pediátrica	540	95	274	-	909
Valoración Nutricional	32	-	258	-	290
Consulta Odontológica	-	72	148	21	241
Procedimientos Odontológicos	-	-	550	6	556
Consulta de Ginecología	109	-	57	-	166
Ecografías Obstétricas	50	-	-	-	50
Exámenes - Toma Citología	32	6	73	-	111
Consulta Dermatología	185	-	128	-	313
Consulta Oftalmología	87	-	-	-	87
Consulta Optometría	217	-	329	53	599
Entrega de Lentes Formulados	209	-	257	53	519
Entrega de Medicamentos	1.210	130	875	28	2.243
Desparasitación	384	180	497	60	1.121
Talleres	620	57	284	-	961
Vacunación	45	123	119	-	287
TOTAL SERVICIOS	4.067	701	4.098	258	9.124

Las actividades mencionadas se dieron bajo el marco de las alianzas creadas con el Servicio Jesuita a Refugiados Colombia, Parques Nacionales Naturales de Colombia y con la colaboración del Ejército Nacional de Colombia, la Secretaría de Salud de Cúcuta, la Fundación Volver, Miraflex, la Fundación Despertar Nutricional, Profamilia, UNICEF, la Orden de Malta Colombia, Hospital Nazareth y la Fundación Restrepo Barco.

Adicionalmente, se realizaron donaciones de monturas oftálmicas para cubrir las necesidades de salud visual que resultaron de la valoración de optometría a la población desfavorecida.

Donaciones

Durante el periodo de tiempo reportado, la Fundación Sanitas apoyó las actividades del programa Alerta en Salud de la Patrulla Aérea Colombiana del departamento de Antioquia con la donación de medicamentos. Por otro lado, la Fundación junto con los colaboradores de las diferentes empresas de la Organización, alegraron la Navidad de los niños y las familias

de las comunidades del barrio La Estrella en la localidad de Ciudad Bolívar y los indígenas de los corregimientos de Nazareth, Siapana y Paraíso en la Alta Guajira, con la entrega de mercados con productos básicos de la canasta familiar, ropa y juguetes en diciembre de 2015 y 2016.



TABLA 2.

2016					
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Bazán, Nariño	Soacha, Cundinamarca	Cúcuta	Alta Guajira, Guajira	Total Acumulado
Medicina Familiar	117	37	-	201	355
Medicina General	72	26	337	43	478
Consulta Pediátrica	104	74	202	333	713
Consulta Neuropediatría	-	-	-	9	9
Valoración Nutricional	74	48	106	-	228
Entrega Micronutrientes	250	96	100	-	446
Consulta Odontología	61	52	164	-	277
Procedimientos Odontológicos	74	160	381	-	615
Consulta de Ginecología	37	-	43	114	194
Ecografías Obstétricas	19	-	-	37	56
Exámenes - Toma Citología	65	12	69	63	209
Consulta Dermatología	73	-	59	-	132
Consulta Otorrinolaringología	-	-	-	38	38
Consulta Oftalmología	-	-	-	81	81
Consulta Optometría	122	83	282	277	764
Entrega de Lentes Formulados	107	53	258	-	418
Entrega de Medicamentos	330	101	572	819	1.822
Desparasitación	448	176	807	513	1.944
Toma Hemoglobina	333	129	642	630	1.734
Glucometrías	-	32	439	120	591
Procedimientos Menores	16	-	1	-	17
Asesoría en Planificación Familiar	-	10	43	47	100
Implantes Subdérmicos	-	-	10	21	31
Pruebas Rápidas de Embarazo, VIH y Serología	-	-	19	42	61
Vacunación	99	146	202	-	447
TOTAL SERVICIOS	2.401	1.235	4.735	3.388	11.759



Fundación Sanitas Venezuela

Principales Programas

2015

- Proporcionamos atención psicológica, psicopedagógica, médica y terapéutica a los alumnos de las Orquestas de FundaMusical Simón Bolívar. Prestamos 1.085 servicios para los alumnos del programa regular y 477 servicios para los del área de discapacidad.
- Brindamos 652 servicios a los niños y niñas de los Hogares de Cuidado Diario Santa Teresita y El Colibrí, ubicados en Petare, Caracas, consolidando nuestra alianza con la Fundación Luz y Vida.
- De la mano de la Fundación Wayuú Taya y otras 52 instituciones, realizamos la 6ta Jornada de Salud Frontera en los municipios de Mara, Guajira y Concepción del estado Zulia, movilizando a 100 voluntarios y realizando 1.939 servicios en cuatro días de atención.

2016

- Construimos Programas de Atención Médica y Brigadas de Autoprotección Comunitaria en los municipios Libertador, Chacao y Baruta, de la mano de las Alcaldías respectivas, entre otras instituciones, prestando 817 servicios y beneficiando a 204 personas.
- En alianza con la Alcaldía de Baruta y Digisalud, iniciamos el Programa de Salud Deportiva con el que se beneficiaron 120 niños deportistas y sus cinco entrenadores, con la evaluación de la condición física de los deportistas y carnetización a los beneficiarios del programa como persona apta para la práctica deportiva.

2015 y
2016

- La Fundación Sanitas Venezuela continuó con sus programas de emprendimiento social dirigidos a estudiantes universitarios a nivel nacional, a través de Tu Corto Salud y Bienestar y Promoviendo Líderes Socialmente Responsables de la mano de VENAMCHAM (Cámara Venezolana Americana) y Club de Rotarios, alcanzando más de 45 instituciones educativas universitarias en las principales ciudades del país, y un total de 3.838 estudiantes universitarios participaron en actividades motivacionales en relación a innovación en salud y bienestar para las comunidades. Se lograron durante los dos años, más de 180 entrevistas en medios de comunicación nacional y regional, difundiendo información sobre los programas de emprendimiento social”

TABLA 3.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	Cantidad de servicios prestados en 2015	Cantidad de servicios prestados en 2016	Acumulado 2015 - 2016
Emprendimiento Social	1.542	1.100	2.642
Orquestas	1.805	-	1.805
Discapacidad	477	-	477
Hogares de Cuidado Diario	652	-	652
Jornadas de salud Zulia	1.939	-	1.939
Responsabilidad Social Empresarial - Clínicas e Infraestructura	83	85	168
Salud en Baruta, Libertador y Chacao	-	817	817
Casos Especiales	9	9	18
TOTALES	6.507	2.011	8.518





Programa +Social Brasil

Programa Vitallis de Responsabilidade Social

+Social

A través de este programa fomentamos el desarrollo de una cultura socialmente responsable dentro de Vitallis, una compañía que promueve la educación y la inclusión social en cada una de sus operaciones por medio de donaciones y campañas orientadas a poblaciones de escasos recursos o en estado de vulnerabilidad socioeconómica.

Respecto a las donaciones realizadas en el periodo de esta memoria, entregamos 617 prendas de vestir distribuidas entre el Refugio de São Paulo y la Asociación de Jubilados y Pensionados de Carreteras en la ciudad de Minas Gerais; 66 computadores para tres instituciones educativas; 600 kg de alimentos no perecederos para la Guardería Semillas del Mañana, obtenidos a partir del buen corazón de nuestros colaboradores.

Así mismo, apadrinamos a 176 niños de la Guardería Tía Francisca, situada en el Barrio de Santa Cecilia, en el Valle de Jatobá.

Las principales campañas sociales que llevamos a cabo fueron:

- 🕒 **Miércoles Verde**, una iniciativa de inclusión y en conmemoración del Día Mundial de las Personas con Discapacidad. Realizamos una conferencia sobre la adversidad y la diversidad a cargo del Instituto "Mano Down" y una exposición de arte con las obras de Sergio Da Silva, artista que pertenece a la asociación de los pintores con la boca y pies.
- 🕒 **Donación de sangre** en colaboración con el Hemoservice.

Perú

A través de nuestro Centro de Atención Telefónica Fonosanitas, realizamos contacto con el Hogar San Camilo, cuya labor es atender a familias con niños y madres gestantes con VIH/SIDA. Apoyamos la consecución de sus objetivos de educación, protección, apoyo y entrega de donativos de víveres.



Fundación Universitaria Sanitas

Fundación
Universitaria Sanitas
Organización Sanitas Internacional

La Fundación Universitaria Sanitas está comprometida con la educación como un compromiso social. Por lo cual, año tras año continuamos fortaleciendo el cumplimiento de nuestra misión, plasmada en el Proyecto Educativo Institucional con cuatro grandes procesos: la Docencia, la Investigación, la Extensión/Proyección Social y la Gestión Institucional. A continuación damos a conocer los resultados de la gestión de la universidad, de ahora en adelante Unisanitas, durante 2015 y 2016.





Población estudiantil y graduados

El balance de 2015-2016 es positivo, con un total de 1.423 estudiantes de pregrado y postgrado a diciembre de 2016.

TABLA 4. Estudiantes matriculados por programas académicos 2015-2016

PROGRAMA	2015 (1)	2015 (2)	2016 (1)	2016 (2)
Medicina	689	714	731	733
Enfermería	312	314	305	313
Psicología	184	189	186	188
Administración de Empresas	7	4	2	0
Postgrados	179	192	188	189
MATRÍCULA GENERAL	1.371	1.413	1.412	1.423

El crecimiento continuo de la Universidad se encuentra directamente relacionado con el porcentaje de inserción laboral de sus egresados. Al cierre de 2016, se registraron 1.218 graduados, el 75% de estos poseía un vínculo laboral y el 25% restante continuó su formación accediendo a programas de postgrado dentro y fuera del país.

Para fortalecer nuestra red de egresados, la Oficina de Graduados realizó varias actividades dentro de las cuales se destacan:

- Primera Integración Deportiva de Graduados
- VIII Encuentro de Graduados
- Primer conversatorio académico "Retos y responsabilidades del Psicólogo en el Post acuerdo"



Procesos de enseñanza y aprendizaje

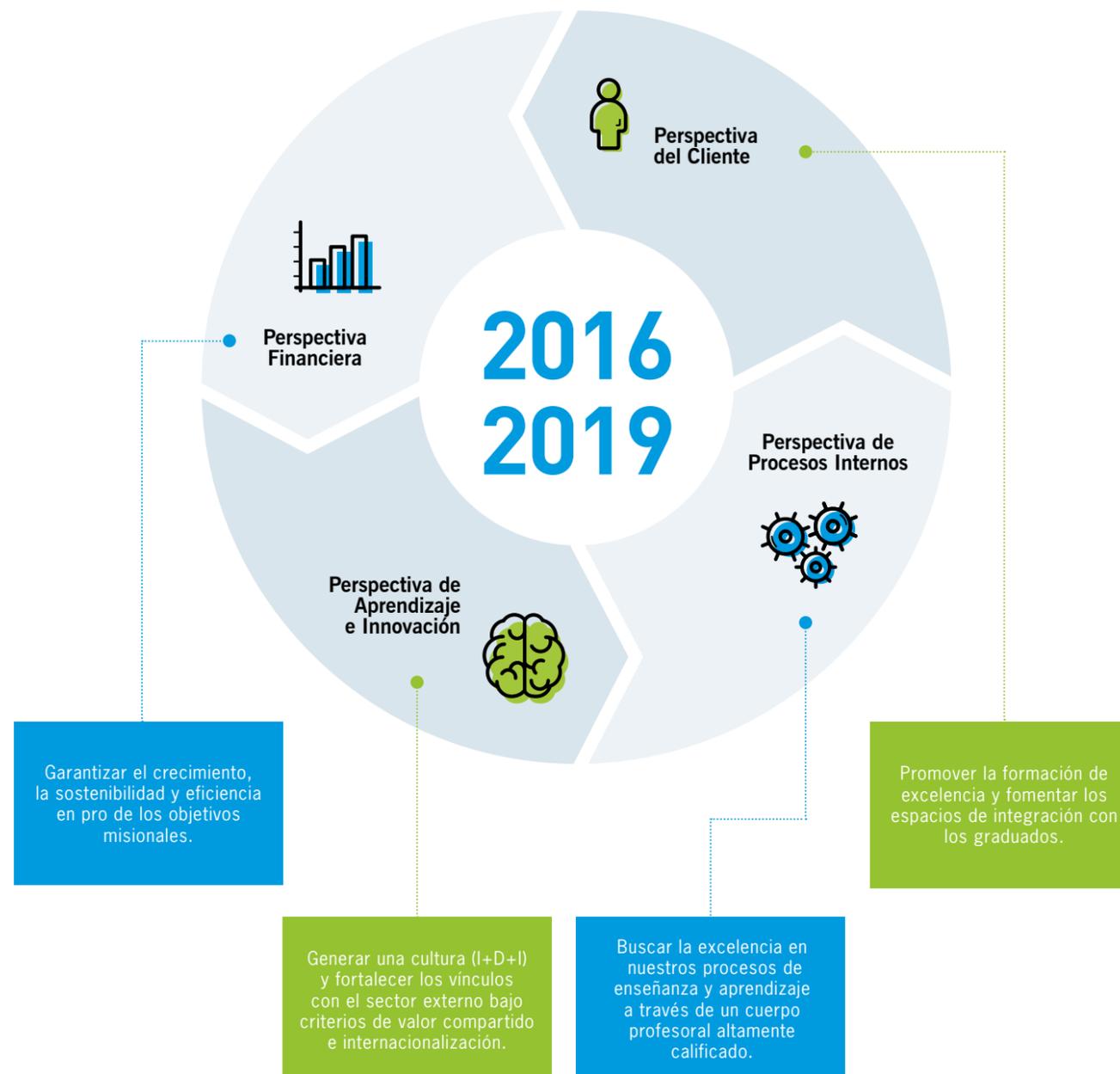
Unisanitas fortaleció sus procesos de enseñanza y aprendizaje como el centro de su formación a partir de un Modelo Pedagógico Institucional, centrado en el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP). Lo anterior implicó trabajar en torno a diversos aspectos como son los procesos curriculares y la definición e implementación de políticas de evaluación de los aprendizajes.

Así mismo, afianzó en la formación académica con la implementación de procesos de revisión y renovación curricular de todos sus programas académicos de pregrado (4) y especialización (17). Además de las acciones de capacitación en pro del desarrollo profesional docente entre las que se distinguen:



- Cursos de formación pedagógica – ABP (Diplomados en niveles básico, intermedio y avanzado), para un total de 103 docentes certificados.
- Tres ediciones de la Revista Revista de Desarrollo Profesional Universitario, con artículos, experiencias y reseñas de nuestros profesores.
- Creación de la Serie Pedagogía, Didáctica y Evaluación con el libro Experiencias en la Formación de Profesionales Universitarios desde el Aprendizaje Basado en Problemas, año 2016.
- Observatorio de Pedagogía el cual incluye experiencias de graduados, docentes observadores en aula y mejores prácticas.

Plan de Desarrollo Institucional – FUS



Gestión institucional



Relaciones interinstitucionales

Resaltamos las relaciones interinstitucionales (movilidad académica, internacionalización del currículo, de la investigación y de la extensión), el Plan de Desarrollo Institucional como herramienta de gestión y apoyo al crecimiento de la Institución, así como la planta física.



Movilidad Académica



Proceso de fortalecimiento personal y profesional a nivel individual como colectivo para los miembros de la comunidad universitaria.

- **Movilidad Académica entrante y saliente:** en 2015-2016, 28 estudiantes y cuatro docentes tuvieron estancias cortas académicas en países como España, Panamá, Estados Unidos, México y Argentina.
- **Internacionalización en casa:** los estudiantes de la Facultad de Psicología compartieron con otros profesionales del área de la Salud, experiencias desde diferentes ámbitos profesionales (clínica, jurídica y social), con la participación de estudiantes de diferentes profesiones provenientes de Brasil, Perú, España y Venezuela.
- **Cooperación educativa e interinstitucional:** apalancamos la formación integral, humanista, investigativa y específica a nivel de pregrado y postgrado, así como la actualización constante de los miembros de la comunidad universitaria. Para 2015-2016 se evidenció la firma de cuatro convenios vigentes.

Internacionalización del Currículo



El Currículo con contenidos internacionales: resaltamos el trabajo en la implementación del inglés como segunda lengua. Contamos con la participación de estudiantes que cursaron y aprobaron un ciclo de formación para el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias en este idioma.

Internacionalización de la Investigación

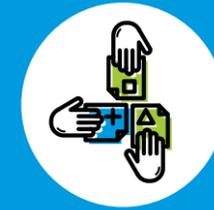


Se basa en las líneas de acción de: conocimientos de investigación enfocados al ámbito internacional, grupos de investigación, apropiación social del conocimiento y divulgación de los resultados de investigación internacional.

Internacionalización de la Extensión



Orientó actividades en materia de relacionamiento y/o exportación de servicios académicos, consultorías, asesorías, educación continua, proyección social, responsabilidad social universitaria y participación en redes de conocimiento.



Programas institucionales de bienestar



A la comunidad		A estudiantes	A la comunidad	
Proyecto en salud y autocuidado integral.	Oferta de electivas.	Proyecto para la inserción al ámbito universitario. (Vicerrectoría Académica)	Consejería para la orientación vocacional.	Representación estudiantil.
	Oferta de optativas.		Proyecto de consejería personal estudiantil. (Bienestar Universitario)	Consejería de preparación para la vida laboral.
		Proyecto de consejería académica estudiantil. (Unidades Académicas)	Bolsa de empleos.	Acompañamiento a padres y/o acudientes.
		Proyecto para la inserción a la vida laboral. (Graduados - Bienestar universitario)		





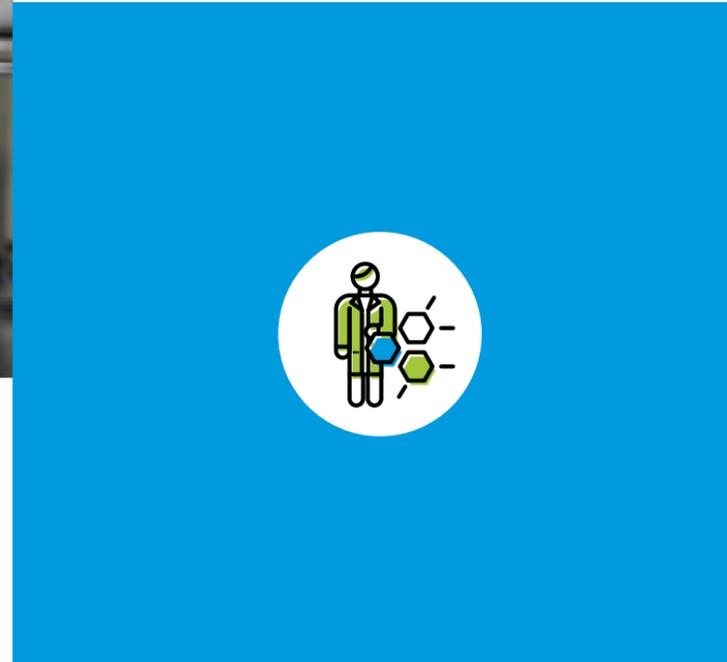
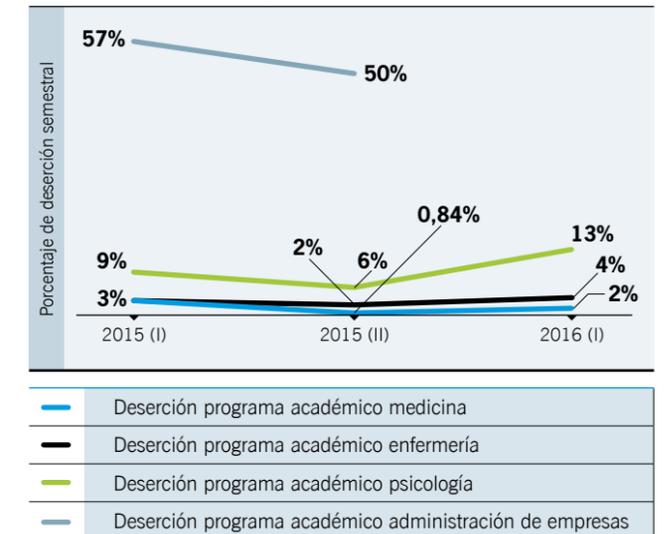
Retención y acompañamiento al estudiante

Tiene un enfoque integrador y transversal al desarrollo de los programas académicos, con el fin de fortalecer competencias para la adaptación, permanencia y seguimiento personal y académico de la comunidad estudiantil, logrando sentido de comunidad y apoyo en la construcción de proyectos de vida a través de:

- Proyecto para la Inserción al ámbito universitario
- Proyecto de Consejería personal estudiantil
- Proyecto de Consejería académica
- Proyecto para la Inserción a la vida laboral

Lo anterior redundó en unas estadísticas de deserción bajas con relación a la media nacional como se muestra en la [Gráfica 1].

GRÁFICA 1. Retención y acompañamiento al estudiante



Universidad saludable

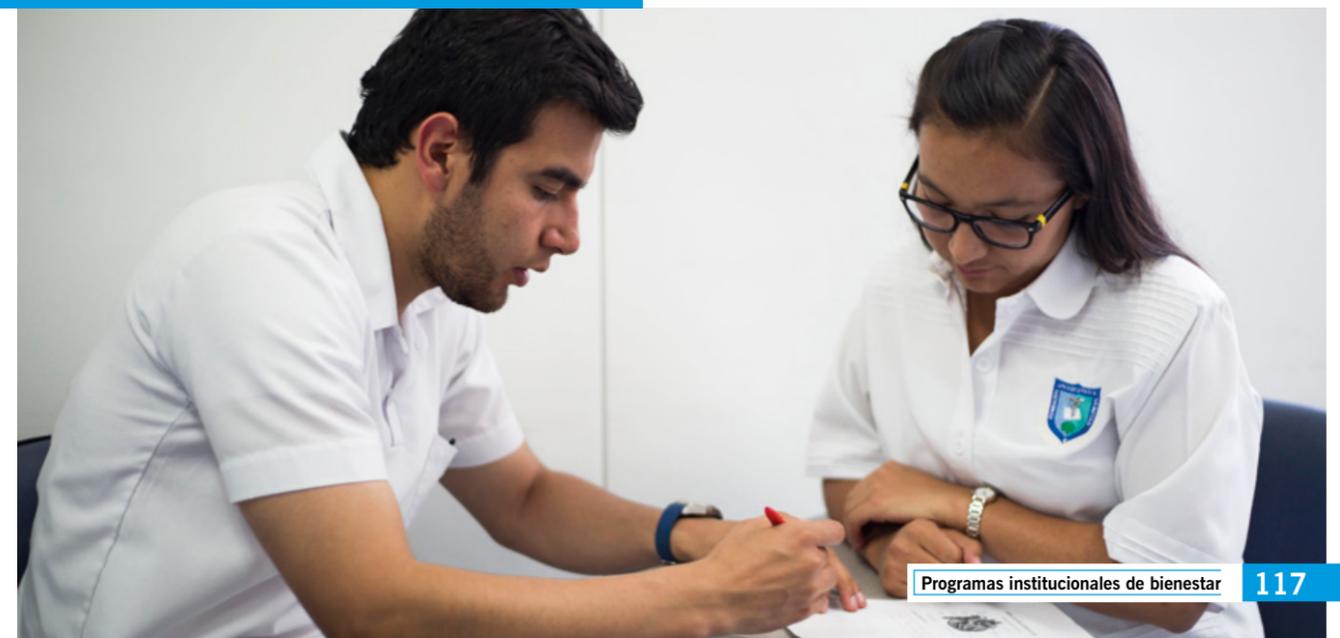
Damos a conocer los aspectos más relevantes de algunos de los programas desarrollados durante 2015 – 2016: Se fundamenta en el principio de “mantenimiento de la calidad de vida”. Cuenta con cinco líneas de acción que se trabajaron con las siguientes actividades a lo largo de cada semestre:

- Proyecto en Salud y el Autocuidado Integral.
- Nutrición y Salud.
- Cuidado Ambiental.
- Seguridad Personal e Institucional.
- Programa T.A.L.E.N.T.O, que tiene como objetivo la prevención y mitigación del consumo de sustancias psicoactivas.



Convivencia

La Fundación Universitaria Sanitas ofrece diferentes actividades deportivas y culturales para toda la comunidad universitaria.





Investigación



La investigación es asumida por la institución como un sistema con cuatro subsistemas: Formación en Investigación, Producción de Conocimiento, Divulgación del Conocimiento y Relación Universidad-Empresa-Estado-Sociedad, se resaltan:



Formación en Investigación

Estos procesos están orientados hacia la investigación formativa y la formación de investigación docente. La primera es ejercida desde los semilleros (en pregrado) y desde los grupos de investigación (en postgrado). La segunda está orientada al cuerpo docente y se sule primordialmente desde las acciones de desarrollo profesoral. A diciembre de 2016 la institución contó con un total de 25 grupos de investigación avalados, 13 de los cuales se encuentran reconocidos por Colciencias.



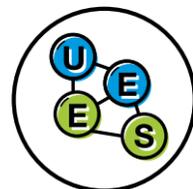
Producción de Conocimiento

En este subsistema destacamos el desarrollo de proyectos de investigación, que para diciembre de 2016 sumaban un total de 249 proyectos y de estos el 79% se desarrollaron dentro de las ciencias médicas. Algunos de estos se presentaron en convocatorias externas en investigación, de los cuales uno (1) obtuvo su aprobación por Colciencias.



Divulgación del Conocimiento

En este subsistema destacamos la producción intelectual, especialmente frente a revistas especializadas (38,6%) que corresponde a 184 publicaciones realizadas por los grupos de investigación. En cuanto a los medios de divulgación oral, los grupos de investigación avalados por la Universidad participaron como organizadores de 82 eventos científicos y con 256 ponencias.



Relación Universidad-Empresa-Estado-Sociedad

La institución ha venido fortaleciendo alianzas para el desarrollo de la investigación desde lo clínico, con medicamentos e insumos en seres humanos, y desde la evaluación y seguimiento de proyectos por el Comité de Ética en Investigación. Durante el año 2016 este Comité evaluó y acompañó el seguimiento de 64 trabajos de investigación clínica, de los cuales, 7,8% fueron patrocinados por la industria farmacéutica.



Extensión y proyección social

Como Institución de Educación Superior, Unisanitas se preocupa por establecer relaciones con el sector externo a fin de lograr los fines propuestos en su misión. Por esta vía se logró llegar a 2.326 estudiantes que participaron en las diferentes actividades académicas.

En el campo de la gestión social en el sector de proyección social y en conjunto con la Fundación Sanitas, se adelantaron dos macro proyectos:

Macroproyecto de Gestión Social en Comunidades

Se desarrolló con las facultades de Medicina, Psicología, Enfermería y Administración y el área de Bienestar Universitario, bajo el direccionamiento de la Vicerrectoría Académica y la Dirección de Vinculación con el Sector Externo. Tuvo lugar en Ciudad Bolívar, Bogotá y correspondió a un trabajo local participativo con las siguientes actividades de intervención:

- Promoción de la salud y estilos de vida saludable.
- Promoción de la ocupación humana.
- Promoción de entornos saludables.
- Mitigación del consumo de sustancias psicoactivas.

Estudiantes participantes por año y actividad



Familias saludables. Localidad de Teusaquillo

A principios de 2016 se inició un proyecto con la comunidad de la localidad de Teusaquillo. En primera instancia, se realizaron reuniones de aproximación para determinar las necesidades de su gente y posteriormente se concretó una alianza estratégica con la Comisaría de Familia para trabajar en líneas de acción específicas.

Proyecto familias saludables localidad de Teusaquillo, Bogotá

Diseñar e implementar un programa de promoción de familias saludables en usuarios con situación de conflicto y violencia referidos por la Comisaría de Familia de la localidad de Teusaquillo.

Línea de acción

Formación interinstitucional

Cursos de actualización y sensibilización frente al tema de violencia intrafamiliar y salud pública

Fundación Universitaria Sanitas, ofrecerá al equipo de la Comisaría de Familia

El equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia, ofrece a la comunidad académica de la Fundación Universitaria Sanitas

Técnicas y modelos de intervención estrés laboral

Prevenición de la violencia y la promoción de la convivencia saludable en familia (Crisis, pautas de crianza, estilos de vida saludables, resolución de conflictos)

Cursos cortos de actualización en los aspectos jurídicos y psicosociales de la violencia intrafamiliar y rutas de atención existentes

Formación y actualización de otras entidades asociadas

Policía Nacional, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Centro de Atención Integral a la Diversidad Sexual y de Género

Intervención y acompañamiento a la comunidad Familia saludable

Adultos y Tercera Edad

- Hombres y mujeres víctimas / victimarios reales o potenciales de violencia intrafamiliar
- Parejas en condiciones de conflicto y/o con situaciones de violencia intrafamiliar
- Población LGBTI, en condiciones reales o potenciales de violencia intrafamiliar

Niños, niñas y adolescentes

- Pautas de crianza
- Sustancias Psicoactivas (SPA)
- Salud sexual y reproductiva
- Escuela de padres e hijos

Promoción de la salud



Otras empresas e iniciativas de la OSI

Editorial Bienestar: información y prevención para las familias colombianas

G4 - 26

Durante el periodo de la memoria, Editorial Bienestar publicó contenidos relevantes y confiables en formato impreso y digital relacionado con información cultural asociada a las artes- a través de la Revista Bacánika- y estilo de vida saludable - a través de la Revista Bienestar Sanitas- sin incumplir las normativas de publicidad y mercadotecnia.

Revista Bienestar Sanitas

Es una revista familiar que trata sobre temas de salud, alimentación, actividad física, belleza, tiempo libre, administración del hogar y medio ambiente, orientados por el conocimiento de los profesionales de la salud. Durante 2015 y 2016 publicamos 12 ediciones, se editaron y distribuyeron entre 162.000 y 168.000 ejemplares entre nuestros usuarios cada dos meses.

Revista Bacánika

Difundió y promovió la actividad artística de los jóvenes colombianos, brindando un espacio cultural de difusión del arte hecho por jóvenes, como parte de su contribución con la formación integral de las nuevas generaciones. Para finales de 2016 alcanzamos los 250.000 visitantes únicos mensuales a nuestro sitio www.bacanika.com.

Concurso Arte Joven Colsanitas

Siendo consecuentes con el compromiso de promover entre los jóvenes la actividad cultural y artística, como uno de los caminos para la formación sana de nuestros jóvenes, la Organización Sanitas Internacional realizó en 2015 y 2016 la 8ª y 9ª edición del Concurso Arte Joven Colsanitas-Embajada de España.

En ambas ocasiones recibimos más de seiscientas obras, y se expusieron en la Galería Nueveochenta, nuestro aliado, alrededor de 70 piezas de artistas menores de treinta años. Lo cual demuestra que paulatinamente el premio ha adquirido visibilidad dentro del medio artístico colombiano.

Revista Médica Sanitas

A través de esta publicación incluida en el Índice Bibliográfico Nacional Publin-dex de Colciencias en la categoría C, brindamos un espacio trimestral de difusión de la investigación científica en medicina, en pro de mejores condiciones de atención en salud y condiciones de vida para la comunidad.

Las ocho ediciones de la Revista publicadas en los años 2015 y 2016 llegaron a 7.500 profesionales propios y adscritos a la Organización.



Salud Ocupacional Sanitas



Nuestra empresa dedicada a la prestación del servicio de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental permite identificar y controlar factores de riesgo en el ambiente de trabajo, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales, de acuerdo a las condiciones establecidas por la ley y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de sus empresas clientes. Desde el marco legal en gestión ambiental, articulamos actividades para prevenir, mitigar, controlar y compensar impactos ambientales generados por el desarrollo de las diferentes labores económicas de las empresas de Colombia.



Promoción del deporte

El aporte de la Organización Sanitas Internacional va más allá de su trabajo en la salud y por eso ha promovido e implementado iniciativas que buscan la sana formación de los jóvenes. La indiscutible relación existente entre salud y el deporte motivó la creación, en 1993, del Programa de Apoyo al Tenis Colombiano, con el cual, Colsanitas ha formado a los más importantes tenistas colombianos de las dos últimas décadas. En el período 2015 – 2016 este programa obtuvo resultados de resonancia mundial, impactando positivamente en la imagen de Colombia. En el 2016, la Copa Colsanitas cumplió 24 años y los celebró con la realización de un torneo que reunió nuevamente a grandes figuras del tenis mundial femenino. De igual forma, como lo hace todos los años, Colsanitas patrocinó torneos ITF (International Tennis Federation) masculinos en distintas ciudades de Colombia y Challengers Masculinos realizados en Bogotá, Cali y Medellín.



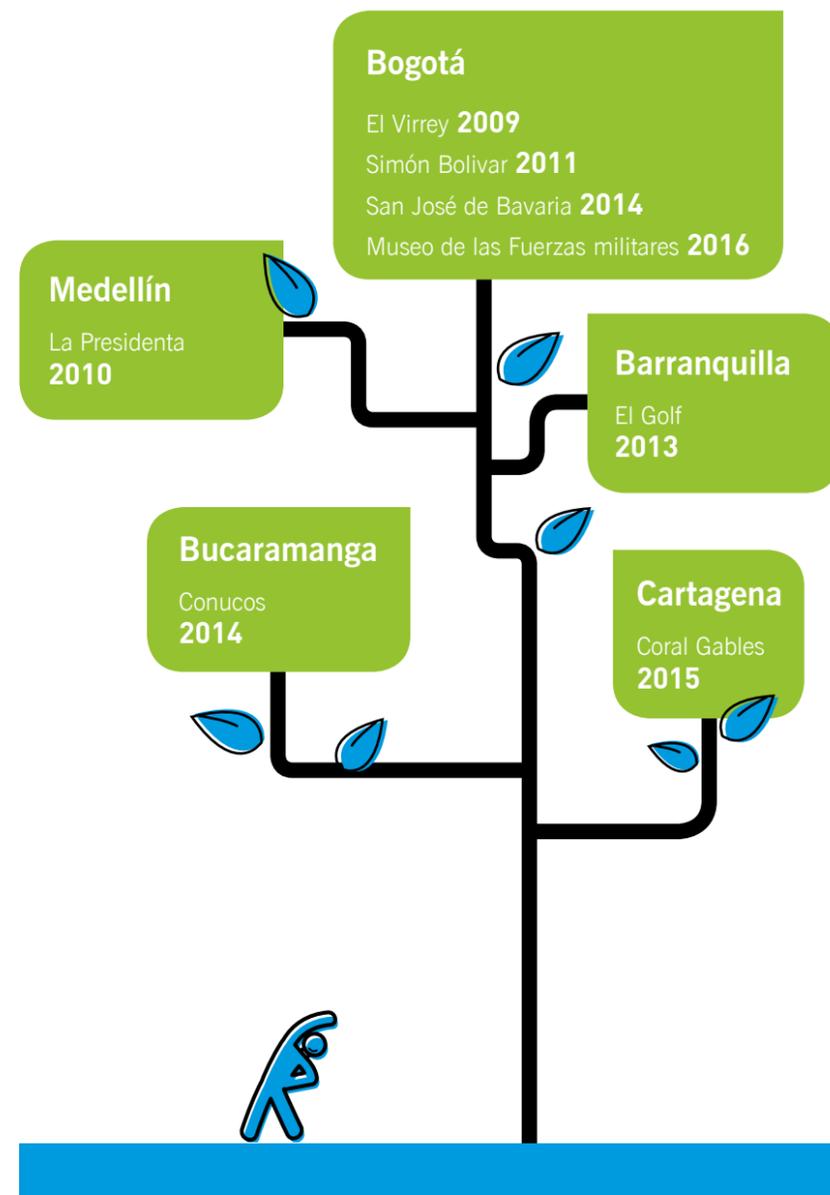
Parques Biosaludables



G4 - EC7

Dando continuidad a la estrategia de promoción de estilos de vida saludables, en los que la actividad física juega un papel clave para la prevención de enfermedades, realizamos la entrega a la comunidad de dos nuevos parques biosaludables, el primero ubicado en la ciudad de Cartagena en el Parque Coral Gables, y el segundo ubicado en el municipio de Tocancipá en el emblemático Parque Museo de las Fuerzas Militares, completando ocho parques donados a la comunidad en el país.

Suscribimos un convenio de colaboración con el Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR, que además de cubrir la conservación de dos de los parques entregados por Colsanitas en la ciudad de Bogotá, amparó la ejecución de jornadas de actividad física los días domingos en el parque El Virrey. Bajo el slogan "Soy Sanitas, soy saludable" beneficiamos cerca de 3.000 personas con edades entre 15 y 60 años.



Usuarios y Afiliados



Durante el periodo 2015-2016 continuamos avanzando en el desarrollo de estrategias de servicio dirigidas a nuestros usuarios y afiliados para comprender su percepción de valor y a partir de ello, enfocarnos en satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

G4 - 26

Asociación de Usuarios Sanitas Colombia

A través de la Asociación aseguramos la calidad del servicio, la protección de los derechos y la participación comunitaria de nuestros usuarios y afiliados.

El resultado de la gestión adelantada para la promoción de la Asociación la realizamos con el compromiso de la Junta Directiva, los representantes de las ciudades y los referidos de los asociados, lo que nos permitió incrementar de manera importante este número. [Tabla 5]

TABLA 5. Número de asociados por mes - 2016

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.251	1.270	1.273	1.316	1.320	1.315	1.337	1.361	1.628	1.631	1.630	1.713



A través de la Asociación de Usuarios fuimos invitados a participar durante el año 2016 en comités, foros, proceso de acreditación y otros espacios convocados por las empresas de la Organización, entidades de control y de regulación de los procesos de participación social y servicio al ciudadano, con una representación de la Asociación en el 83% de los eventos (149 eventos).

Procesos de información y capacitación

En el año 2016, el Comité de Comunicaciones de la Asociación, con el apoyo de la Junta Directiva de la misma, optimizó sus canales de divulgación de información (actualización de la página web y diseño del boletín informativo) enviando contenido mensual a los asociados.

Control social

Realizamos control social para verificar la satisfacción de nuestros usuarios respecto a la prestación de servicios mediante rondas en las IPS de infraestructura propia en los diferentes servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa, en las oficinas y en las droguerías Cruz Verde, los resultados se detallan en la [[Tabla 6](#)].



Actividades de atención de clínicas Perú



TABLA 6. Valoración de procesos de atención, percepción promedio de usuarios o afiliados

SEDE	Cantidad visitas	Calidad del servicio	Actitud de las personas	Tiempo de respuestas	Información clara y completa	Inquietudes resueltas	Información Deberes y Derechos	Total (promedio)
Clínica Reina Sofía	92	87%	87%	77%	84%	84%	81%	83%
Clínica Pediátrica Colsanitas	24	87%	86%	84%	85%	86%	85%	86%
Clínica Universitaria Colombia	148	80%	87%	76%	87%	86%	82%	83%
Unidad de Urgencias Puente Aranda	16	77%	80%	61%	85%	77%	52%	72%
Clinisanitas Prepagada	58	83%	85%	76%	87%	87%	81%	83%
Centros Médicos	227	77%	81%	74%	83%	83%	76%	80%
Oficinas de Medicina Prepagada	49	79%	82%	73%	84%	85%	73%	75%
Oficinas EPS	118	73%	79%	70%	79%	80%	75%	64%
Farmacia Cruz Verde	179	60%	79%	55%	77%	76%	78%	71%



A través de reuniones, comités y mesas de trabajo se presentaron los resultados del seguimiento y evaluaciones a los responsables de las IPS, Oficinas, Droguerías Cruz Verde y Alta dirección de la Organización, siendo los aspectos más relevantes a mejorar:

- El tiempo de respuesta en todos los servicios especialmente en Urgencias, Consulta de Medicina Especializada y la entrega de medicamentos.
- Demora en atención asistencial y la relación médico-paciente.

Realizamos seguimiento a los planes de acción propuestos que contribuyeron a mejorar la oportunidad en el servicio: contratación de nuevos especialistas en infraestructura propia, incremento de planta de especialistas, nuevos puntos de atención Cruz Verde y Centros de Urgencias, así como el fortalecimiento de la Política de Humanización.

Teniendo en cuenta el incremento permanente de usuarios, en la Asociación de Usuarios continuamos realizando control social en estos aspectos más relevantes, hasta que se traduzcan en mejora de la calidad del servicio.

Administramos y garantizamos una oportuna y adecuada atención, orientación, información y solución de los requerimientos presentados por los usuarios e Instituciones Prestadoras de Salud. Incrementamos la satisfacción de nuestros afiliados en cumplimiento de las condiciones contractuales, planes de salud y políticas definidas por la Organización

cumpliendo con los indicadores de servicio y calidad:

- Cumplir y coordinar el cronograma anual de capacitaciones a prestadores y clínicas asignadas, involucradas en los procesos de atención a nuestros afiliados para asegurar un correcto manejo de la información por parte del personal.

- Supervisar que las Instituciones Prestadoras de Salud cuenten con el sistema de información y procesos de atención actualizados, de igual forma un control y seguimiento de la herramienta diseñada para tal fin.

- Establecer acuerdos de mejoras con las Instituciones Prestadoras de Salud con la finalidad de evitar reincidencias, identificar oportunidades de mejora y trabajar en conjunto medidas correctivas.

- Apoyar a pacientes ambulatorios y hospitalarios con seguimiento, gestión y trámites de cartas de garantías y atenciones en clínica. Así como realizar visitas a pacientes hospitalizados y entregar obsequios de acuerdo a su edad. [[Tabla 7](#)]

TABLA 7. Capacitaciones realizadas - Porcentaje de cobertura 2016

CIUDAD	TOTAL CLÍNICAS	I CUATRIMESTRE	II CUATRIMESTRE	III CUATRIMESTRE
Lima	40	78%	75%	75%
Arequipa	6	100%	100%	90%
Trujillo	4	100%	85%	90%
TOTAL	50	93%	87%	85%

TABLA 8. Visitas a pacientes hospitalizados - 2016

CIUDAD	TOTAL VISITAS A PACIENTES HOSPITALIZADOS
Lima	4.072
Arequipa	203
Trujillo	142
TOTAL	4.417



Programas de salud



En Colsanitas y Medisanitas ofrecemos diferentes Programas de Salud para nuestros usuarios, brindándoles las herramientas necesarias para identificar, intervenir, reducir y evitar riesgos de contraer posibles enfermedades que los pueden afectar. Estos son nuestros programas:

Calidad de vida



- Cirugía bariátrica
- Clínica de anticoagulación
- Diabetes
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Soporte oncológico y cuidado paliativo
- Dolor de espalda no oncológico

Promoción de la salud



- Chequeo ejecutivo
- Vacunación

Salud mental



- Clínica de memoria

Sistema cardiovascular



- Falla cardíaca
- Rehabilitación cardíaca

Familia



- Curso de preparación para la maternidad y la paternidad
- Fertilidad
- Buen trato

Control prenatal



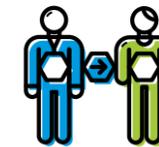
- Materno fetal
- Casos de maternidad segura
- Control prenatal
- Socialización al grupo de gineco-obstetras adscritos acerca del comportamiento de atención de los nacimientos (relación parto / cesáreas) y su asociación con los desenlaces en el binomio madre – hijo

Materno infantil



- Estimulación adecuada
- Tamizaje neonatal
- Terapia lúdica y psicopedagógica
- Control prenatal enfermería
- Mamá canguro
- Lactancia materna
- Programa de hospitalización domiciliaria
- Seguimiento post egreso

Trasplante



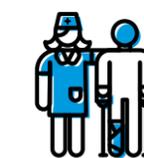
- Trasplante cardíaco
- Trasplante renal
- Reemplazos articulares

Recién nacidos



- Vacunación
- Seguimiento a menores con bajo peso al nacer

Otros programas



- Asistencia para pacientes con diagnóstico oncológico
- Acompañamiento médico a pacientes con enfermedades crónicas
- Gestión de caso

Potencializamos las actividades de identificación y captación de usuarios para los programas de atención a pacientes con enfermedades crónicas en los programas de EPOC, Diabetes, Acompañamiento Médico y Anticoagulación, logrando un incremento del 39% de la población inscrita en estos programas pasando de 5.491 usuarios en 2015 a 7.639 usuarios en 2016.

También fortalecimos la Semana de Hábitos de Vida Saludable en el proceso de identificación de población susceptible de ingreso a programas. Esta actividad fue desarrollada en las principales ciudades de las regionales donde realizamos actividades de tamización, educación e inducción a los pacientes de ingreso a los programas.

En EPS Sanitas ofrecemos a nuestros afiliados Programas de Salud agrupados en diferentes categorías que incluyeron acciones de prevención de la enfermedad y recuperación de la salud desde la medicina preventiva básica hasta diversos tratamientos de alta complejidad.



Cronicidad



- Hipertensión
- Diabetes Mellitus
- EPOC
- Obesidad
- Enfermedad Renal Crónica

Mantenimiento de la salud



- Planificación familiar
- Crecimiento y desarrollo
- Vacunación
- Cáncer de cérvix
- Cáncer de mama
- Control prenatal

Cohortes



- Artritis Reumatoidea
- VIH
- Hemofilia
- Rehabilitación
- Anticoagulación
- Buen trato
- Salud mental



Comunicando sobre temas de salud

Trabajamos con el área de Mercadeo y Comunicaciones en la divulgación de campañas relacionadas con temas de salud asociados a los programas de enfermedad crónica existentes, con el objetivo de dar a conocer a más usuarios y médicos adscritos los beneficios de nuestros programas.

Desarrollamos campañas de promoción y prevención en salud para nuestros usuarios, afiliados, pacientes y sus familias. Trabajamos por la generación de una cultura de autocuidado y hábitos de vida saludables. Entre las campañas más relevantes encontramos:

- Es hora de hacer ejercicio.
- Planificación familiar.
- Sabemos lo mejor para ti (programa de prevención y tratamientos de diabetes, de EPOC y anticoagulación).
- Sexualidad responsable (consultas, asesorías, toma de muestras para la prevención de las enfermedades de transmisión sexual y reproductiva).
- Cáncer de mama (autoexamen de mama y prevención de la enfermedad).
- Detengamos el VIH (Jornada de examen y guía de prevención).
- Día Mundial sin tabaco.
- Prevén el cáncer de cuello uterino.
- ¿Tiene el niño tos o dificultad para respirar?

Colsanitas

- Actividades de formación ambiental.
- Mes contra el cáncer de seno.
- Semana Internacional del Buen trato Hospital silencioso.
- Campaña de lavado de manos.
- Campaña de Seguridad por el paciente.
- Un Tiempo para leer (tiempo libre de los acompañantes y promover la donación de libros "libro al viento").
- Día Internacional del Cuidado Paliativo.
- Semana de Vida Saludable.
- Lactancia Materna.
- Jornadas de vacunación anti Meningococo.
- Jornadas de vacunación ante herpes Zóster.
- Jornadas de vacunación anti Virus del Papiloma Humano (VPH).
- Jornadas de vacunación anti Neumococo.

- Generación saludable y sonriente (jornada de vacunación).
- Hay máscaras que no son un juego. Protege a tus hijos de la Enfermedad Respiratoria Aguda.
- Prevención cáncer de mama.
- Sexualidad responsable.
- Detengamos el VIH (jornada de examen y recomendaciones).
- Prevención cáncer de pulmón y cuello uterino (jornada de vacunación).
- Deberes y derechos de promoción y prevención.
- Ojo con la diabetes (jornada de exámenes, actividades físicas, guía de alimentación para prevenir esta enfermedad).
- Salud renal.
- Día Mundial de la tuberculosis.
- Jornada nacional de aplicación de barniz de fluor (dental).
- La lepra aún existe y es curable.
- Semana de Vida Saludable.

Programa Osisanitas



Continuamos trabajando por el mejoramiento de las condiciones de salud de los niños y niñas en pro de su desarrollo personal, cultural y social. Por lo tanto, la OSI, a través del programa Osisanitas aportó a este objetivo mediante el desarrollo de acciones dirigidas a sus usuarios más pequeños en Colombia. Para 2016, el programa cerró en Colombia con 11.235 usuarios inscritos.

Principales acciones realizadas

- Apoyamos permanentemente al área de psicopedagogía en los eventos realizados para los niños y sus acompañantes en nuestras Clínicas y Centros Médicos.
- Renovamos la imagen del personaje Osisanitas en sus versiones editorial, animada y física.
- Diseñamos un nuevo portal web para fortalecer la comunicación con nuestros pequeños usuarios, y convertirnos en un referente educativo e interactivo en salud.

TABLA 9.

ACCIONES	2015	2016
Eventos del programa	8	6
Asistentes	1.739	900
Correos	20.000	25.000
Obsequios	20.000	20.000
Ediciones de la revista de Osisanitas	6	2
Eventos área asistencial	128	177
Campañas educativas	5	5
Eventos área comercial	127	204
Eventos institucionales	-	25



Protegiendo la información de nuestros usuarios

G4 - PR8



La Organización Sanitas Internacional en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto 1377 de 2013, publicó a través de los canales de comunicación externa (portales) para el conocimiento de los usuarios / afiliados el aviso de privacidad y las políticas de tratamiento de información que ha desarrollado.

A corte del año 2016, no se presentaron reclamaciones sobre la violación de privacidad o fuga de datos de los usuarios / afiliados.

Encuesta de satisfacción y experiencia de usuarios

G4 - PR5

Con el fin de medir la satisfacción de nuestros usuarios respecto a los servicios de salud recibidos, mensualmente los contactamos para conocer sus experiencias frente a nuestros servicios. Los resultados fueron consolidados en un informe semestral socializado con todas las áreas involucradas para establecer acciones de mejora que garanticen nuestra calidad. [[Tabla 10](#)]



TABLA 10. Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios 2016

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
88.8%	86.9%	79.0%	84.0%	82.0%	86.6%	83.0%	90.4%	86.0%	88.9%	92.0%	89.1%

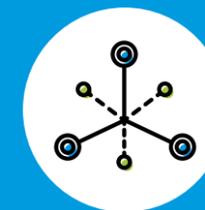
Los estudios de satisfacción se desarrollaron bajo una metodología cuantitativa, con una muestra seleccionada de forma aleatoria que permitió tener resultados concluyentes sobre los usuarios en el orden nacional y regional. Los aspectos evaluados comprendieron diferentes variables para el área asistencial como administrativa, relacionadas con

la facilidad de acceso al servicio, oportunidad en la prestación, satisfacción con los servicios médicos asistenciales en la red de prestadores propia y adscrita, orientación e información brindada al usuario, trato y amabilidad del personal que presta el servicio y satisfacción en general. [[Tabla 11](#)]

TABLA 11.

ESTUDIOS REALIZADOS

2015	2016
<ol style="list-style-type: none"> 1 Evaluación nuevo producto 2 Evaluación mejor ubicación nuevo laboratorio en Cali 3 Cancelaciones Plan Médico Domiciliario Colsanitas 4 Benchmark / competencia 5 Cancelaciones 6 Satisfacción Colsanitas Dental 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Evaluación canales de comunicación Colsanitas 2 Caracterización planes voluntarios de salud 3 Satisfacción de usuarios metodología ACSI (American Customer Satisfaction Index) 4 Ecosistema digital



Gestión y solución de PQRs

G4 - 27

Con este proceso gestionamos de manera oportuna las comunicaciones de los usuarios y/o afiliados de las empresas de la Organización para:

- Tramitar sus comunicaciones ante las empresas y/o áreas involucradas.
- Generar soluciones oportunas, claras, concisas y completas frente a sus necesidades y conforme a los derechos adquiridos.
- Realizar los informes estadísticos requeridos para el establecimiento de acciones de mejoramiento que busquen superar expectativas.

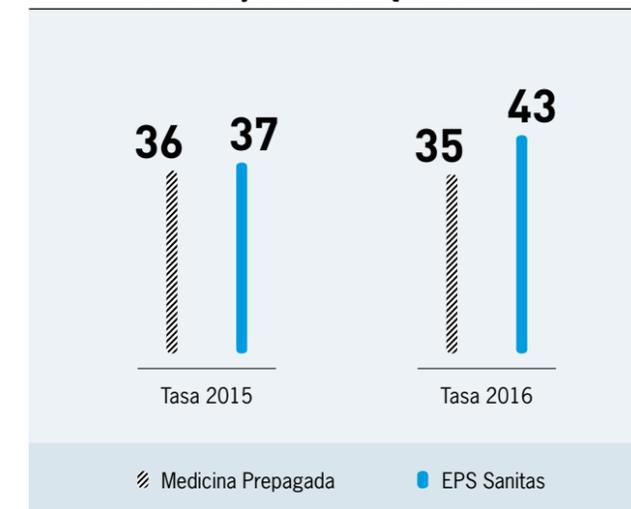
Los canales disponibles para que nuestros usuarios y/o afiliados puedan contactarnos se encuentran en el presente informe sección Perfil Organización, Comunicación Externa. Por cualquiera de las vías (presencial, telefónica o virtual), generamos un número de radicado con el cual el usuario pudo hacer seguimiento a su caso. En gestión y solución de PQRs mantuvimos una constante y oportuna revisión de las comunicaciones, priorizando aquellas en las cuales se identificaron inconvenientes en el acceso a los servicios que prestamos en la OSI.

Alineados a la política de gestión ambiental, acudimos inicialmente al manejo por contacto telefónico y/o correo electrónico para dar respuestas, soluciones y explicaciones. No obstante,

y si el usuario lo solicitaba, enviábamos la respuesta impresa por correspondencia. Adicionalmente, y en forma aleatoria, algunos de nuestros usuarios recibieron una llamada para verificar la satisfacción con el proceso de trámite de su comunicación, cuyo resultado fue otra fuente para establecer acciones de mejoramiento.

En la [Gráfica 2] presentamos el comportamiento de la tasa de comunicaciones por cada 10.000 usuarios y/o afiliados en los meses de diciembre de 2015 y 2016 para Colsanitas y EPS Sanitas.

GRÁFICA 2. Gestión y solución de PQRs - Colombia

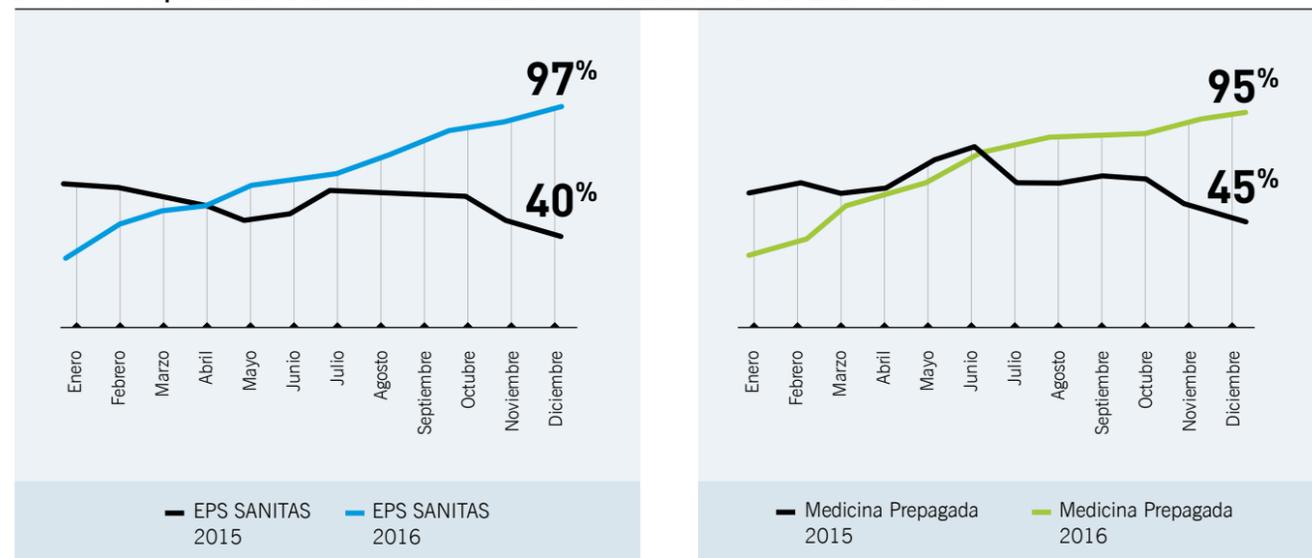




En Gestión y solución de PQRs identificamos las principales causas de las comunicaciones de los usuarios, siendo para Colsanitas y EPS Sanitas, la demora en la atención asistencial y los procesos administrativos y la oportunidad de citas por especialidades. Por lo cual, realizamos escalamientos a través de informes hacia las áreas involucradas para que estas se enfocarán en los planes de mejoramiento requeridos.

Adelantamos ajustes en los procesos internos buscando mayor nivel de resolutivez en el primer contacto con el usuario y/o afiliado, especializamos al personal del área para minimizar tiempos de respuesta; todo esto soportado en un software que hace más visible la trazabilidad de los datos permitiendo mejorar el seguimiento al estado de las comunicaciones. Como resultado de lo anterior, evidenciamos un notable mejoramiento de la oportunidad en la solución de las comunicaciones. [Gráfica 3]

GRÁFICA 3. Oportunidad en la solución de comunicaciones en menos de 15 días 2015 – 2016.



Defensoría del Usuario Perú

G4 - 27

A través de la Defensoría del Usuario en Perú brindamos respuesta a nuestros clientes y minimizamos los riesgos a los que estaría expuesta Sanitas Perú EPS, consideramos que los Entes Supervisores evalúan los siguientes aspectos:

- Aspecto Asistencial (garantizar la prestación de salud).
- Aspecto Administrativo (procesos, procedimientos y gestión alineados con el marco legal).
- Evaluación en función al riesgo latente frente a la vulneración de derechos de los usuarios en salud.

En el proceso y flujo para la atención de reclamos nos encontramos alineados al actual Decreto Supremo regulado por el Estado Peruano, a través de la Superintendencia Nacional de Salud, aplicado

para la protección de derechos de los usuarios en Salud.

Indicador de Cumplimiento: Tenemos por objetivo garantizar los plazos normativos de atención (30 días), para lo cual, en un esfuerzo ambicioso en Sanitas Perú, establecemos plazos internos más acotados que nos permiten garantizar su atención oportuna, obteniendo un tiempo promedio de respuesta para el 2016 de cinco días promedio mes. Indicador alcanzado al 100%, constituyéndose en la Entidad Prestadora de Salud con el menor tiempo de respuesta en el mercado.

Indicador de Calidad: Nos permite reducir el margen de fallas o errores en la comunicación subjetiva, objetiva e integral, trasladada a los usuarios

desde los cinco tipos de enfoques que requieren:

- Técnico o Médico
- Legal y Contractual
- Humano y de Servicio
- Comercial y de Producto
- Riesgo y Criticidad

Este indicador continuó vigente durante 2015 y 2016 mediante la evaluación y revisión de cada una de las comunicaciones de respuesta brindada a los usuarios (mail, escrito o notarial y presencial) siendo el nivel de calidad alcanzado del 89 %, con un margen del 20%.

Indicador de Nivel de Estrés: Nos permite conocer la capacidad de efectividad y tolerancia en la gestión de reclamos, en cuanto a volumen y eficiencia

en la respuesta de cada ejecutivo, definiendo que para cada recurso humano existe un límite ≤ 33.4 reclamos promedio mes por ejecutivo.

Durante 2016, esta cifra para Defensoría del Usuario Sanitas se ha movido. Hemos saturado nuestro nivel de estrés a un nivel de 66.5%. Reclamos promedio mes, es decir un 99.1% por encima de los niveles esperados. Por ello

y en razón del cambio de normativa, automatizamos procedimientos mediante la herramienta Kronos, de modo que haya un mejor desempeño en el equipo, mitigando el nivel de estrés del indicador.

Indicador de eficiencia: Corresponde a la gestión de reclamos; medimos el progreso en el servicio de Sanitas Perú, basándonos en la reducción sostenida del nú-



mero de reclamos radicados Reclamos Radicados $\leq 30\%$ del total anual.

Este indicador lo ajustamos con base a los casos revisados trimestralmente o a requerimiento con cada Gerencia a cargo, bajo la supervisión de la Gerencia General, consiguiendo un 27% promedio anual al 2016, es decir dentro de los resultados propuestos.

[Tabla 12]

TABLA 12.

AÑO	No. USUARIOS	RATIO	RECLAMOS	FUNDADOS	% EFECTIVIDAD
2015	31.556	3.73%	1180	504	43%
2016	28.696	2.19%	630	176	27%



En los últimos dos años hemos presentado avances que nos han permitido absolver las observaciones y sugerencias que año tras año nos planteamos como retos nuevos. Del mismo modo, formamos parte activa del Comité de Servicio al Cliente y Reclamos a nivel de Gremio Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud (APEPS) con lo cual, aseguramos el logro de los objetivos conjuntos a nivel de mercado que buscan un armonioso equilibrio entre el servicio, los derechos y el sistema de salud en Perú, haciéndolo sostenible.



Solución en Línea Sanitas Venezuela (SLS)

G4 - 27

Con el uso de las redes sociales (Twitter e Instagram) establecimos un nuevo canal de comunicación con nuestros usuarios, incrementando los puntos de contacto en un 60%, siendo estas adicionales al contact center, mostradores y la página web. Establecimos planes de contingencia para atenderlos oportunamente entre las áreas de Mercadeo y Solución en Línea Sanitas (SLS).

Tal como se aprecia en la [Tabla 13] la tendencia de las comunicaciones recibidas en el período 2015-2016 corresponde a quejas y reclamos.

TABLA 13.

TIPO DE COMUNICACIÓN	2015		2016	
	Cantidad de solicitudes	%	Cantidad de solicitudes	%
Quejas y reclamos	6.027	69%	7.317	52%
Inquietudes y sugerencias	2.386	27%	6.676	47%
Felicitaciones	347	4%	64	1%
TOTAL GENERAL	8.760	100%	14.057	100%

Un aspecto que tomó protagonismo durante este período está relacionado a la solicitud de información e inquietudes respecto al uso y pago del servicio con las mejoras virtuales implementadas en la Organización. En la [Tabla 14] se describen las comunicaciones recibidas durante 2015 - 2016 desglosadas por categoría.

TABLA 14.

CATEGORÍA	Cantidad de comunicaciones	
	2015	2016
Capacidad instalada (*)	3.561	595
Información	1.458	807
Negocio (Tarifas)	282	1.767
Procesos Internos	1.478	9.776
Servicio Externo	417	409
Servicio Interno	1.456	652
Sugerencias	108	51
TOTAL GENERAL	8.760	14.057

* Página web, contact center, mostradores, cuadro médico.

En lo que respecta a las incidencias presentadas por empresa, se puede observar que la que presentó mayor incidencia en aspectos de servicios asistenciales (atención en la emergencia y personal de enfermería), fue la Clínica Sanitas Santa Paula.



De igual forma, los aspectos con mayor frecuencia en fallas o incidencias en el período para Sanitas Venezuela y Plan Sanitas, refiere principalmente a los procesos administrativos.

En la [Tabla 15] se presenta el detalle de las comunicaciones recibidas por cada una de nuestras empresas.

TABLA 15.

EMPRESA	2015		2016	
	Cantidad de quejas radicadas	%	Cantidad de quejas radicadas	%
Sanitas Venezuela	7.242	82%	13.317	94%
Clínica Sanitas	863	10%	359	3%
Odontosanitas	330	4%	283	2%
Clinisanitas	251	3%	56	1%
Oftalmosanitas	74	1%	42	0%
TOTAL GENERAL	8.760	100%	14.057	100%



En abril de 2016 creamos la Defensoría del Usuario con el fin de tramitar, resolver y dar respuesta a las solicitudes que fueron sometidas a reconsideración por los usuarios de los casos no procedentes y los requerimientos a los que no habíamos dado respuesta dentro del tiempo establecido.

De igual forma, creamos de la mano de los usuarios la Asociación de Usuarios Sanitas Venezuela (ASUSAVEN), quienes representan a los usuarios y elevan sus inquietudes y casos no

resueltos para ser atendidos por esta dependencia y en compañía de la asociación, como rol de mediadores de conflictos.

Dicha asociación recibió el apoyo del área jurídica referente a la asesoría para la redacción del documento constitutivo, siendo que en agosto de 2016 se le dio personalidad jurídica reconocida ante el ente regulador y ante la compañía. A raíz de estas mejoras se incrementan los puntos de contacto con los usuarios.

Vías de contacto con el usuario





Gestión de la calidad Clínica Colsanitas

La Gerencia de Calidad continuó mejorando su gestión, alineada con el Plan de Direccionamiento Estratégico de la Organización para mantener y fortalecer el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad institucional, en el cual se encuentra incluido el proceso de Acreditación. Las reuniones fueron acompañadas con las unidades funcionales y comités primarios, teniendo como eje central los tableros de indicadores de gestión, satisfacción de los usuarios y eventos adversos que se constituyeron en insumo fundamental para los seguimientos con la Alta Dirección y la consecuente toma de decisiones.

El grupo de Calidad participó de manera activa en el Programa de Referencias Comparativas para aquellas instituciones que plantearon su interés



Acreditación en Salud
ICONTEC 2016

por conocernos como entidad acreditada, concertando las agendas con las instituciones y coordinando la participación de los líderes de los procesos a referenciar, para que fueran ellos mismos los que presentaran los temas y respondieran las inquietudes de la entidad solicitante.

Adicional a esto, contamos con cronograma de referencias anual, en el cual, los grupos asistencial y de apoyo participaron como fortaleza determinante

para consolidar el proceso de Acreditación, con el acompañamiento del equipo de mejoramiento en el seguimiento y la implementación de las acciones de mejora. De esta manera, se logró fortalecer el trabajo de las unidades con las mejores prácticas encontradas en los ejercicios de referenciación que contribuyeron a la mejora continua de la Clínica Colsanitas.

A través del área, también acompañamos las visitas del Ministerio de Educación (dentro del proceso de revisión del componente docencia, servicio que maneja la Institución) y la de la Superintendencia Nacional de Salud (que a finales del año realizó un grupo de esta entidad), a la Clínica Reina Sofía, dentro de su función de vigilancia a los prestadores de servicios de salud.



Comités y Juntas de Evaluación Médica

Los comités de especialidades los realizamos con la finalidad de reunir a nuestros líderes y responsables de los procesos, servicios o áreas de la institución, para integrar y promover la atención con enfoque centrado en el paciente y su familia y consecuentemente, lograr los resultados esperados.

Durante el periodo de la memoria, los siguientes comités nos permitieron

brindarle a los pacientes la atención médica adecuada a los parámetros científicos y técnicos avalados internacionalmente:

- Comité de Ética Hospitalaria
- Comité de Ética de la Investigación
- Comité de la Investigación
- Comité de Seguridad del Paciente
- Comité de Infecciones Hospitalarias
- Comité de Farmacia y Terapéutica

- Comité de Historia Clínica
- Comité de Farmacovigilancia
- Comité de Tecnovigilancia
- Comité de Trasplantes
- Comité Vigilancia Epidemiológica
- Comité Técnico Científico
- Comité Docencia – Servicio
- Juntas Médicas para el Análisis de Casos o Complicaciones
- Comité de Banco de Sangre
- Comité de Urgencias





Disminución de Brechas Tecnológicas

En este frente se realizaron los siguientes avances más relevantes:

● **Cuadro médico web**

Fortalecimos el proceso de publicación de la oportunidad de los médicos especialistas a nivel nacional continuando con la modalidad del cuadro médico; iniciando con los de mejor oportunidad para facilitar a los usuarios la ubicación de los especialistas con cita más próxima.

● **Bukeala**

Implementamos una nueva plataforma web para la gestión directa de citas médicas de EPS Sanitas desde internet, Central de Llamadas o puntos de atención, con funcionalidades de recordatorio, confirmación, cancelación de citas y visualización de agenda.

● **EBS Oracle**

Luego de 3 años de dedicación del equipo y esfuerzo de la Organización, finalizamos el año 2015 cerrando el macro proyecto MATRIX que logra la implementación de la EBS Oracle en su versión R12 con la generación del primer cierre de Colsanitas en esta plataforma.

● **Avicena**

Durante 2015 habilitamos la generación de cuestionarios dinámicos sobre la historia clínica. Esta funcionalidad nos permite la construcción dinámica y ágil de los cambios que se requiera directamente por el usuario, sin intervención de desarrollos.



Renovación por Obsolescencia

Renovamos la plataforma tecnológica de las aplicaciones que son manejadas a través de un navegador web, reduciendo el tiempo de indisponibilidad de los sistemas de información por incidentes técnicos de 79 horas en el 2014 a 40 horas en el 2015.

Wikisanitas

Optimizamos la herramienta tecnológica de consulta de información de gestión y trámite de solicitudes de usuarios, implementando un módulo que permite tramitar y resolver inquietudes en tiempo real desde el mostrador.

Gestión de filas (Q-flow)

Implementamos una herramienta que permitió identificar oportunamente los tiempos de espera prolongados para actuar rápidamente con acciones que los optimicen.

IVR Prestadores

Incrementamos los canales de venta de pines implementando la opción para que a través de Interactive Voice Response (IVR), los prestadores pudieran acceder a la plataforma de manera telefónica y mejorar el acceso a la prestación de los servicios a los usuarios.

Business Intelligence (BI)

Durante el año 2015 entregamos a la Organización tres iniciativas de Inteligencia de Negocios: Tutelas, Centros de Atención Ambulatoria y Caracterización Demográfica.

Servicios médicos

En el 2015 finalizamos el despliegue a nivel nacional de los canales de autorización no presencial: telefónico, web y app móvil. Iniciamos con el envío a domicilio de los usuarios compartidos, los volantes de autorización de medicamentos cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud y cuyas órdenes médicas requerían varias autorizaciones.

CORE (aplicativo Beyond Health)

Durante 2015 continuamos con la fase de realización del proyecto y en 2016 avanzamos en un 90%, en la fase de preparación final para la actualización tecnológica con un aplicativo que integra la gestión de procesos clave de ColSanitas, Medisanitas y EPS Sanitas.

De igual forma afianzamos en los proyectos relacionados con los legados CORE, dentro de lo presupuestado y alineado de manera acertada con las fechas propuestas.

Realizamos la renovación de 1.100 computadores en el país quedando con equipos actualizados vigentes tecnológicamente lo que reduce el soporte en incidencias de ofimática.

Monitoreo

Implementamos una herramienta de monitoreo sobre aplicaciones estratégicas como Avicena, Afiliación Electrónica, Vale Electrónico, Portal de usuarios, Validador de Derechos, entre otras, que permite tener la perspectiva de la experiencia del usuario final en su manejo, identificar puntos de corrección sobre las aplicaciones y su plataforma tecnológica, reduciendo el número de incidentes y mejorando su funcionalidad.

Fortalecimiento

Fortalecimos la plataforma de conectividad de la Organización dentro del centro de datos de Triara con componentes de mayor capacidad y velocidad, reduciendo de ésta forma la ocurrencia de incidentes de alto impacto.

Automatización de autorizaciones en consulta

Finalizamos e implementamos la integración de la historia clínica ambulatoria para los centros médicos de EPS Sanitas con el proceso de autorizaciones para ofrecer al usuario la impresión de sus autorizaciones al cierre de la consulta. Esto evita que el usuario final tenga que acercarse a realizar el trámite en puntos de atención.



Prestadores

G4 - 26

Bienestar Médico Colombia



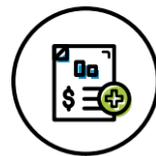
Comunicaciones

Con un plan de comunicaciones internas y externas para prestadores y la reestructuración de la Mesa de Ayuda a Prestadores, como único contacto para el médico, a través del cual resuelve sus inquietudes.



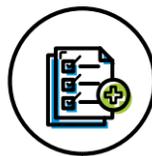
Operaciones

Con la optimización del proceso del pago correcto y oportuno a prestadores, así como la disminución de glorias no justificadas.



Médico Administrativo

Con la creación del Manual de Facturación.



Relacionamiento

Con la redefinición de la estructura, revisión y mejora de los programas de Bienestar Médico y creación de nuevos; con la medición de la satisfacción de nuestros médicos a través de la Encuesta de Satisfacción, enfocada en los temas críticos de relacionamiento actual con los prestadores.

En la Organización Sanitas Internacional continuamos desarrollando estrategias y planes de acción para mantener el respeto y la equidad de la red de prestadores de servicios de salud que permitan satisfacer las necesidades de atención de todos nuestros usuarios y afiliados.

Cada una de las acciones definidas e implementadas se ejecutaron desde la planeación, contratación, inducción al modelo de salud, formación y actualización permanente, así como un esquema de seguimiento y monitoreo a su gestión y desempeño.

En el último trimestre de 2015, trabajamos en el Plan de Compromiso Médico con un alcance inicial de 5.300 médicos y profesionales de la salud adscritos a Colsanitas y Medisanitas, buscando la satisfacción de sus expectativas en términos de empoderamiento, contribución a su conocimiento, bienestar y comunicación, generando una cultura de compromiso y adherencia a los programas y servicios que tiene la Organización.

En el Plan de Compromiso Médico, trabajamos otros tres elementos esenciales como lo son: la confianza en la OSI, el reconocimiento y las recompensas, el conocimiento de rol y el aporte científico. En el año 2016, nos alineamos al conocimiento del rol, construyendo entre un equipo interdisciplinario y un grupo de profesionales de salud adscritos, el documento de Deberes y Derechos.

Como parte de reconocimiento y recompensas, unificamos el procedimiento para la publicación y divulgación de los premios, logros y reconocimientos de nuestros profesionales de salud adscritos. Continuamos apoyando desde Bienestar la divulgación e invitación a participar en los eventos de educación continuada presenciales, de las diferentes especialidades médicas y quirúrgicas que son organizados por el área de Relaciones Públicas de la Organización, con el respaldo académico de la Fundación Universitaria Sanitas.

En el presente informe puede conocer los canales de comunicación establecidos para nuestros profesionales de salud adscritos en Perfil Organizacional, Comunicación Externa.

[Ver página 59]



Bienestar Médico Brasil

Concluimos la segunda cohorte de especialización en Clínica Médica con seis profesionales que rotaron por el Hospital Sanitas Barreiro.

Bienestar Médico Venezuela



Durante estos dos años, nos hemos esforzado por brindar una excelente atención a nuestros médicos adscritos a partir de las siguientes acciones:

- Realizamos seis coloquios y un evento masivo de participación activa de los médicos con el siguiente nivel de asistencia:

TABLA 16. Participación eventos gran formato

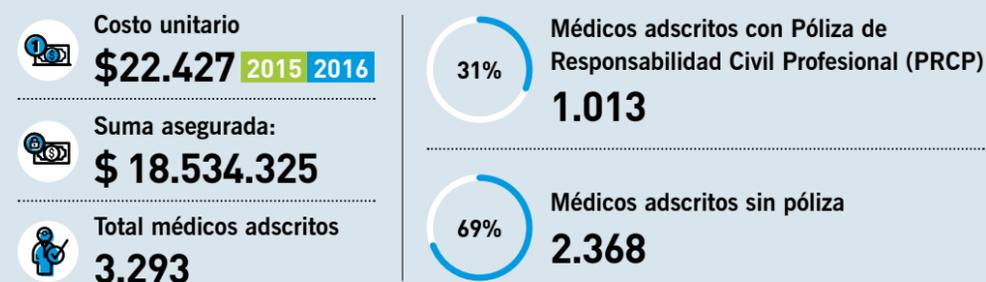
AÑO	Tipo de Evento	Pax	Adscritos	%	No Adscritos	%	Residentes	%
2015	Oncología	238	38	16%	73	31%	127	53%
2016	Enfermería	150	27	28%	15	12%	0	40%

- Les brindamos acceso a oportunidades de estudios nacionales e internacionales para su desarrollo profesional, teniendo un nivel de participación de:

TABLA 17.

AÑO	Eventos Internacionales	Eventos Nacionales	TOTAL
2015	13	27	40
2016	6	17	23
TOTAL	19	44	63

- Realizamos una inversión de \$2.625.696 en las 17 ayudas otorgadas y fuimos el puente para obtener beneficios en eventos internacionales con los cupos asignados.
- Generamos una alianza con Seguros Mercantil para brindarles acceso a este beneficio a un costo muy bajo respecto al mercado, beneficiando al 31% de la población del cuadro médico:



Programa de Educación Médica Continuada



Colombia

Consideramos que la formación es una herramienta de desarrollo, crecimiento y motivación laboral a la cual tienen acceso los profesionales adscritos de todas las áreas médicas y quirúrgicas a nivel nacional a través de los programas de educación continuada, que atienden las necesidades de actualización constante.

Durante el año 2015, 1.045 profesionales de la salud de 16 ciudades del país, participaron en 36 reuniones y talleres que contaron con el respaldo académico de la Fundación Universitaria Sanitas.

Así mismo, en el 2015 y 2016, se realizaron 29 cursos y congresos de gran formato, los cuales contaron con 7.312 asistentes.

Actualidad de las compañías de la Organización Sanitas Internacional y su plan de expansión.

Temáticas capacitadas

- Ley Estatutaria para médicos y humanización en el servicio.
- Actualización en conceptos de impuestos y declaración de renta para médicos.
- Diagnóstico clínico de enfermedad reumatoidea.
- Puericultura para pediatras.
- Diagnóstico temprano de cáncer de mama (finalización del ciclo que inició en el 2014).

En el 2016, 874 profesionales de salud de 14 ciudades del país, participaron en 38 reuniones y talleres que contaron con el respaldo académico de la Fundación Universitaria Sanitas.

Temáticas capacitadas

- Seguro de responsabilidad civil médica.
- Nueva caratula del portal de prestadores de servicios en un entorno más moderno y amigable.
- Orientación en el tratamiento de enfermedad reumatoidea.
- Actualización en diagnóstico de cáncer de colon.
- Diagnóstico clínico de enfermedad reumatoidea (ciclo iniciado en el 2015).

El Programa de Educación Médica Continuada otorgó auxilios económicos (gastos de inscripción, traslado y alojamiento) para la asistencia a eventos académicos organizados por la Fundación Universitaria Sanitas, cursos de las diferentes sociedades científicas y otros congresos nacionales e internacionales.





Sala Preferencial

La Organización Sanitas Internacional puso en marcha el Programa de Sala Preferencial Sanitas para las secretarías o auxiliares que asisten a los profesionales de la salud adscritos a Colsanitas, Medisanitas y EPS Sanitas en Colombia, para brindarles bienestar y formación que aporte a su crecimiento personal y profesional.

Durante el año 2015 y 2016 se realizaron 54 talleres a nivel nacional con la participación de más de 1600 secretarías. Las capacitaciones se enfocaron en el Modelo de Prestación del Servicio, casos de éxito, canales de autorización de servicios médicos, Manual de Facturación, la humanización en el servicio, el humor en la relación con el paciente y la comunicación efectiva.



Investigación científica profesionales de la salud



Desde 1998, la Organización Sanitas Internacional ha entregado el Premio Internacional en Investigación en Ciencias de la Salud "Juan Jacobo Muñoz" en Colombia, cuyos objetivos son estimular la investigación y el trabajo médico; promover el desarrollo de conocimientos, elevar cada vez más la calidad científica y enaltecer el papel del médico dentro de nuestra sociedad.

Para la edición 2015, se inscribieron 23 trabajos de investigación, lo cual refleja la aceptación del Premio y el interés creciente que despierta entre los profesionales e investigadores. El trabajo ganador para este año fue "Frecuencia de Neoplasia Escamosa de la Superficie Ocular y Pterigio coexistentes", realizado por los Doctores Pedro Felipe Salazar, Oftalmólogo Especialista en Oncología Ocular de la Fundación Oftalmológica de Bogotá, adscrito a Colsanitas; y Alexander Castañeda, Residente de tercer año de la Fundación Oftalmológica Nacional de la Universidad del Rosario.

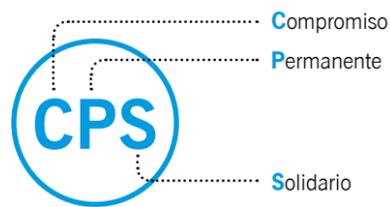
La edición 2016 contó con la inscripción de 19 trabajos de investigación. El trabajo ganador fue "Prevalencia de Hemoglobinopatía por medio de un programa de tamizaje institucional en Colombia", realizado por el Grupo de Investigación del Laboratorio Clínico de Clínica Colsanitas.



Cooperativa de Profesionales Sanitas



Compromiso Permanente Solidario



La Cooperativa de Profesionales Sanitas de Colombia consolidó su compromiso con la responsabilidad social, la sostenibilidad, el cuidado y la protección del planeta, a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO: 9001:2008, lo cual permitió la dinamización de la gestión por procesos, garantizando mejores niveles de eficiencia en la operación, el uso de los recursos y la definición de un enfoque claro hacia el cumplimiento de los objetivos trazados, para cumplir a cabalidad con las necesidades y expectativas de los asociados y los grupos de interés relacionados.

Todos los esfuerzos estuvieron enfocados en la plena satisfacción del asociado para lograr su permanencia y fidelidad, garantizando los más altos estándares de calidad, siguiendo políticas innovadoras direccionadas al crecimiento permanente y sostenible de la Cooperativa de Profesionales Sanitas.

Base social 'Los asociados, nuestra razón de ser'



5.001 asociados conformaban la Cooperativa, con corte a diciembre de 2016. Una cifra que refleja la aceptación y la confianza que se tiene por nuestra propuesta solidaria y asociativa enfocada al servicio. Con una cobertura nacional, hicimos presencia y desarrollamos actividades de fidelización en las principales ciudades del país: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y el Eje Cafetero, registrando durante los últimos años un crecimiento del 35% en asociaciones, créditos y servicios.

Créditos 'Solidez y madurez'



El servicio de crédito en la Cooperativa de Profesionales Sanitas es una excelente alternativa financiera para los asociados, gracias a las tasas preferenciales que ofrece. Superando todas las expectativas, se registró un crecimiento en la colocación de crédito por un monto de \$20.740 millones, beneficiando a más de 2.000 asociados.

Bienestar social 'Calidad de Vida'



Nuestros productos y servicios se encuentran orientados a satisfacer las necesidades de los asociados y sus familias en materia de vivienda, salud, educación, emprendimiento, calamidad, seguros, recreación y consumo, apoyados en una amplia red de alianzas estratégicas en los sectores de salud, educación, cultura y recreación. Contribuimos al desarrollo, profesional y social de cada uno de los asociados.

Subsidios de educación superior



La Cooperativa de Profesionales Sanitas continuó brindando su apoyo y promoviendo los principios, fines y valores del cooperativismo, por medio del fondo de educación, el cual acogió y benefició a más de 90 asociados a través del programa Subsidios de Educación Superior, destinando \$300 millones, durante tres convocatorias las cuales continúan vigentes. El beneficio otorgado es el pago parcial o total del semestre según estrato social.

Eventos deportivos

En continuo apoyo del deporte, la Cooperativa proporcionó un espacio de integración, bienestar y esparcimiento entre sus asociados, con la realización de dos torneos deportivos muy especiales:

- El Primer Torneo de Tenis en el que participaron 30 jugadores, entre ellos, niños asociados al Programa Huellitas Sanitas.
- El XII Torneo de Golf "Copa Pibe Caro" con 150 jugadores que demostraron su calidad de juego, y competitividad, cumpliendo con los objetivos de hermandad y fraternidad. En este último se realizó un homenaje póstumo al Dr. Álvaro Caro Mendoza reconocido en la comunidad médica por su excelente desempeño profesional, pero sobre todo por sus cualidades humanas que generaron emotivos recuerdos.

Estos eventos deportivos han servido para aunar aún más los lazos de solidaridad entre los asociados profesionales de la salud.





Apoyo a Pymes



A través de la Central de Compras apoyamos a los proveedores de pequeña y mediana industria. A partir del segundo semestre de 2015, en la Organización Sanitas establecimos un convenio con la Universidad Externado de Colombia para brindar capacitaciones y procesos de acompañamiento a los pequeños empresarios, en buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. Estos han sido los asistentes durante el periodo de esta memoria:

TABLA 18.

2015	2016
Uniseñal	Kassani Diseño S.A.
Electromoderno	Casa Internacional de Diseño y Moda - Cidma
Comercial Nicols	Empaques Industriales de Colombia
Servicios Industriales de Lavado	Gigaplast

Así mismo, en el formato de Solicitud de Inscripción de Proveedores incluimos la identificación de las prácticas de responsabilidad social y su descripción en el ámbito: laboral, ambiental, derechos humanos, comunidad, prácticas con clientes, proveedores, gobierno corporativo u otras que les aplique.

Proveedores

G4 - 12 G4 - 26

En Colombia se gestiona a través de la Central de Compras la adquisición de elementos y activos para las diferentes empresas de la Organización Sanitas Internacional, basados en la normatividad legal vigente y en los procedimientos establecidos. A la fecha existen 770 proveedores activos a nivel nacional.

Seleccionamos a nuestros proveedores de bienes y servicios teniendo en cuenta una sólida reputación y armonía con nuestros principios éticos y morales. Así mismo, nos basamos en nuestra Política y Manual de Contratación de Proveedores, asegurando un trato equitativo, honesto y transparente en cualquier negociación, buscando siempre el beneficio mutuo de las partes.

Capacitación a proveedores



G4 - S04

A través de la Central de Compras realizamos una reunión bimestral con los nuevos proveedores para informarles el proceso y las políticas de compras de la Organización. Para el año 2015, asistieron a esta reunión 128 proveedores y para el 2016, 120. Igualmente, ofrecimos retroalimentación a los proveedores respecto a sus procesos y al servicio prestado, evaluándolos semestralmente. Para 2015 realizamos 71 evaluaciones y para 2016, 68 evaluaciones. Contamos con el formato de Solicitud de Inscripción de Proveedores en el cual se relacionan los diferentes documentos que se les exigen a los proveedores. Cabe resaltar uno de los textos, en el que hacemos mención a las medidas que tomaremos como Organización, en caso de detectar hechos que constituyan corrupción o ilegalidad.

Nuestro aporte al medio ambiente

Colombia

Política Ambiental

G4 - 42 G4 - EN27 G4 - EN33

Desde 2009, hemos venido implementando acciones en el eje de gestión ambiental, inicialmente en las empresas de infraestructura clínica para dar respuesta a los requisitos legales. Posteriormente, esta serie de acciones sostenibles fueron establecidas como lineamientos corporativos para los grupos de interés de las diferentes empresas de la Organización.

Es así como en mayo de 2015 la Presidencia Ejecutiva de la Organización y en ejercicio de sus funciones, aprobó la Política Ambiental Corporativa que afirma:

“La Organización Sanitas Internacional reconoce y se compromete bajo los lineamientos de sostenibilidad a implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión Ambiental orientado a la protección, preservación y conservación del medio ambiente que evite, mitigue y controle los impactos ambientales de todos sus procesos, propendiendo por el adecuado, eficiente y racional uso de los recursos”.

Esta política se divulgó en los diferentes medios de comunicación interna de la Organización como correo electrónico, carteleras, personaje corporativo Susanita, Boletín Actualidad Sanitas, entre otros.

Aspectos e impactos ambientales

G4 - EN27 G4 - EN33



La Organización Sanitas Internacional tiene un procedimiento para identificar y evaluar impactos ambientales. Durante el 2015 y 2016, se gestionaron los siguientes aspectos, así como las respectivas acciones a implementar. A lo largo de estos años, no se presentaron impactos ambientales negativos (reales o potenciales) en la cadena de suministro. [Tabla 1]

TABLA 1. Acciones Implementadas a partir de la identificación del impacto ambiental

ASPECTO AMBIENTAL IDENTIFICADO	IMPACTO AMBIENTAL	ACCIONES
Consumo de agua	Desgaste del recurso hídrico y decrecimiento de la disponibilidad de agua.	<ul style="list-style-type: none"> Incrementamos la cobertura de tecnología ahorradora. Implementamos el programa de uso racional y eficiente del recurso hídrico. Desarrollamos una campaña para el ahorro del agua. Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores. Continuamos con el análisis de agua potable. Continuamos la limpieza y desinfección de tanques, semestralmente. Cuantificamos los consumos y valor de la factura.
Agua residual doméstica	Generación de aguas residuales domésticas.	<ul style="list-style-type: none"> Verificamos la concentración de fósforo en detergentes.
Consumo de energía	Desgaste del recurso hídrico y decrecimiento de la disponibilidad de agua.	<ul style="list-style-type: none"> Incrementamos la cobertura de tecnología ahorradora. Implementamos un programa de uso racional y eficiente del recurso hídrico. Desarrollamos campaña para el ahorro del agua. Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores.
Consumo de combustibles fósiles	Desgaste del subsuelo	<ul style="list-style-type: none"> Verificamos certificación del combustible. Hicimos seguimiento al consumo de combustibles fósiles.
Emissiones de gases por fuentes fijas y móviles COx, NOx, SOx, CH4	Contaminación atmosférica, calentamiento global, lluvia ácida, afectaciones a la salud pública	<ul style="list-style-type: none"> Continuamos estudios de emisiones conforme a lo solicitado por entes de control. Continuamos mantenimientos preventivos y correctivos en fuentes de emisión de gases. Realizamos divulgación sobre cambio climático.
Consumo de gas natural	Desgaste del subsuelo	<ul style="list-style-type: none"> Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores.
Consumo de aceite lubricante para motores	Desgaste del subsuelo	<ul style="list-style-type: none"> Documentamos e implementamos el Manual de Normas y Procedimientos para el manejo de aceites usados. Implementamos diques de contención. Adquirimos un kit de contingencias ambientales para planta, calderas, Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. Realizamos registro de acopiadores primarios de aceites usados. Le realizamos una auditoría al gestor externo Eco fuel.
Generación de residuos ordinarios	Contaminación de agua (lixiviados), aire (GEI) suelo y afectación flora, fauna y salud pública.	<ul style="list-style-type: none"> Realizamos auditorías internas para verificar segregación en la fuente. Reforzamos procesos de formación en separación de residuos. Divulgamos beneficios ambientales de la separación en la fuente.

ASPECTO AMBIENTAL IDENTIFICADO	IMPACTO AMBIENTAL	ACCIONES
Generación de residuos reciclables	Disminución de la presión en recursos naturales, árboles, petróleo, arena, minas.	<ul style="list-style-type: none"> Realizamos auditorías internas para verificar segregación en la fuente. Reforzamos procesos de formación en separación de residuos. Divulgamos beneficios ambientales de la separación en la fuente.
Generación de RESPEL (residuos peligrosos) y RAEEs (residuos de aparatos y equipos electrónicos)	Afectación a la salud por metales pesados, contaminación del agua lixiviados, aire por gases y suelo por infiltración de sustancias, afectación flora y fauna	<ul style="list-style-type: none"> Punteamos registros y actas de soporte de producción de residuos. Elaboramos y entregamos a terceros, fichas de seguridad de los residuos peligrosos. Verificamos el manejo de baterías de plantas eléctricas. Documentamos el manejo de equipos electrónicos. Realizamos auditorías a los gestores externos que manejan los residuos electrónicos.
Generación de residuos de riesgo biológico	Afectación a la salud pública y personal que tiene que ver con manipulación de estos residuos. Emisiones de gases por termodestrucción controlada	<ul style="list-style-type: none"> Continuamos con las auditorías a gestores externos de residuos peligrosos, biológicos y químicos. Actualizamos la documentación relativa al manejo de residuos peligrosos. Garantizamos los temas especializados de capacitación del personal externo de Fuller (servicio de limpieza).
Generación de escombros	Contaminación de agua (sedimentos) y suelo. Afectación de flora, fauna y salud pública	<ul style="list-style-type: none"> Documentamos e implementamos el manejo de escombros. Realizamos interventorías, cuando fueron requeridas.
Generación de residuos especiales	Contaminación de agua, suelo y afectación flora, fauna y salud pública	<ul style="list-style-type: none"> Verificamos si existen vehículos a nombre de la Clínica Reina Sofía para el manejo de llantas. Divulgamos la normatividad actual.
Generación de aguas residuales industriales (DBO5, DQO5, Fenol, Mercurio, Ph, Plata, Plomo)	Contaminación del recurso hídrico, muerte de flora y fauna acuática, incremento costos de tratamiento de aguas y afectación a la salud pública.	<ul style="list-style-type: none"> Realizamos interventoría a empresa agua y ambiente.
Utilización de publicidad exterior en fachadas	Contaminación visual a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Hicimos registro de la publicidad exterior.
Emissiones de ruido	Afectaciones a la población aledaña	<ul style="list-style-type: none"> Realizamos estudio de ruido e implementamos recomendaciones. Realizamos estudio de emisiones atmosféricas e implementamos recomendaciones.
Generación de gases CFC por mantenimiento de aire acondicionado	Agotamiento de la capa de ozono	<ul style="list-style-type: none"> Documentamos el manejo de gases refrigerantes. Implementamos el manejo interno de gases refrigerantes. Realizamos interventorías, cuando fueron requeridas.



Programas Ambientales

USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL RECURSO HÍDRICO



La Organización demanda recurso hídrico y energía eléctrica para desarrollar sus diferentes procesos de acuerdo a su actividad económica. A causa del cambio climático, la escasez de agua y la contaminación de fuentes hídricas, los costos del servicio de acueducto, alcantarillado y energía eléctrica incrementaron al igual que los de los tratamientos de descontaminación. Consideramos necesario ahorrar agua para el uso, disfrute y gozo de generaciones actuales y futuras.

GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO



La Organización cuenta con fuentes de emisión fijas (calderas), móviles (vehículos) y sistemas de aire acondicionado que generan ruido y gases de efecto invernadero, contribuyendo a la lluvia ácida, el cambio climático y los gases precursores de la destrucción de la capa de ozono. En este sentido, desde la OSI prevenimos, mitigamos y controlamos la contaminación atmosférica para dar cumplimiento al marco legal y generar una cultura de protección ambiental.

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS



Como resultado de sus procesos productivos o de servicios, la Organización genera residuos de riesgo biológico, químico, equipos, aparatos electrónicos y residuos especiales que por responsabilidad compartida se monitorean desde la generación hasta la disposición. En este sentido, desde la OSI prevenimos, mitigamos y controlamos la contaminación ambiental por generación de residuos para dar cumplimiento al marco legal y generar una cultura de protección ambiental.

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN VISUAL



La Organización requiere publicidad exterior, que en algunas ocasiones puede generar afectación visual. Por lo cual, la evaluamos y registramos de conformidad con el marco legal y el de una cultura de protección ambiental.

FORMACIÓN



Para la ejecución de los diferentes programas, la Organización propuso hábitos y conductas de protección ambiental, a partir de la comprensión de las relaciones de interdependencia con su entorno, del conocimiento reflexivo y crítico de su realidad biofísica, social, política, económica y cultural. Por tal razón, propusimos generar actitudes de valoración y respeto por el ambiente, propiciamos un mejoramiento de la calidad de vida que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes y asegure el bienestar de las futuras.



Principales actividades



Las acciones desarrolladas desde los Comités Ambientales con el soporte de la Central de ingeniería Hospitalaria y Mantenimiento en el 2015 y 2016 fueron:

- Interventorías externas:** a las empresas gestoras de residuos peligrosos en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín.
- Respuesta a requerimientos y trámites legales:** el Comité de Gestión Ambiental OSI, junto con los directores, coordinadores y jefes de oficina realizaron los respectivos trámites de publicidad exterior, registro y permiso de vertimientos, acopiadores de aceites usados, reportes de indicadores de residuos peligrosos, según el caso. Adicionalmente, junto con la Central Jurídica, dieron respuesta a las inquietudes de los entes de control de salud o medio ambiente en las diferentes regionales.
- Estudios de vertimiento:** en conformidad con la resolución 631 de 2015, en el 2016 se realizaron estudios de vertimientos en la Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Clínica Sebastián de Belalcázar y Clínica Iberoamérica, dando cumplimiento a los parámetros definidos.
- Visitas de verificación ambiental:** en las sedes de Colsanitas (2), EPS Sanitas (8) y Clínica Colsanitas (12) respecto a los requisitos legales en materia de medio ambiente y de cumplimiento de lineamientos corporativos.



Agua potable

El agua proviene de los acueductos de las ciudades de Bogotá, Cali y Barranquilla que dan cumplimiento a la normatividad en la materia. El tratamiento que se realiza permanentemente es el de potabilización con los procesos de cribado, desarenado, coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. En Bogotá, este servicio lo presta la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), en Cali EMCALI y en Barranquilla la compañía Triple A.

Así mismo, se realiza limpieza y desinfección de tanques de almacenamiento de agua potable, junto con las pruebas para análisis de parámetros físicos, químicos y microbiológicos para garantizar que el agua sea apta para consumo humano.

Las sedes Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Complejo Calle 100, Clínica Sebastián de Belalcázar y Clínica Iberoamérica cumplieron la Resolución 2115/2007 en el 100% de los parámetros. La sede Centro Médico Calle 80 de EPS Sanitas se encuentra ubicada dentro del Centro Comercial Primavera, el cual es el responsable directo de realizar el mantenimiento y las pruebas respectivas.

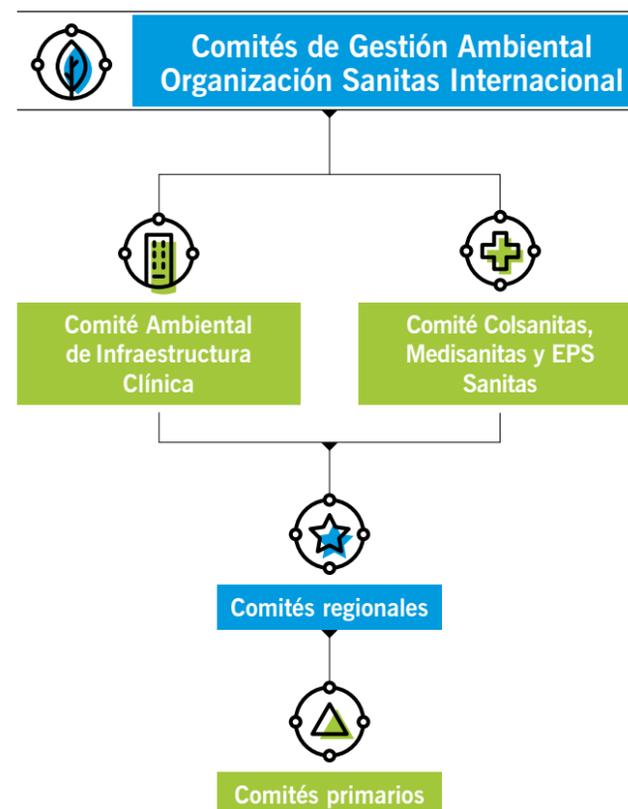


Estructura organizativa Comité de Gestión Ambiental

G4 - 34

Desde el 2009, contamos con diferentes Comités a nivel nacional, compuestos por representantes de las diferentes empresas y centrales de la OSI, para desarrollar la Política Ambiental, los programas y lineamientos.

En Bogotá, se encuentra el Comité de Gestión Ambiental OSI y el Comité Ambiental de Infraestructura Clínica Colsanitas. En las regionales contamos con Comités en Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Villavicencio. A su vez, los representantes de las empresas que participan en estos, transmiten la información principal en estos, primarios.



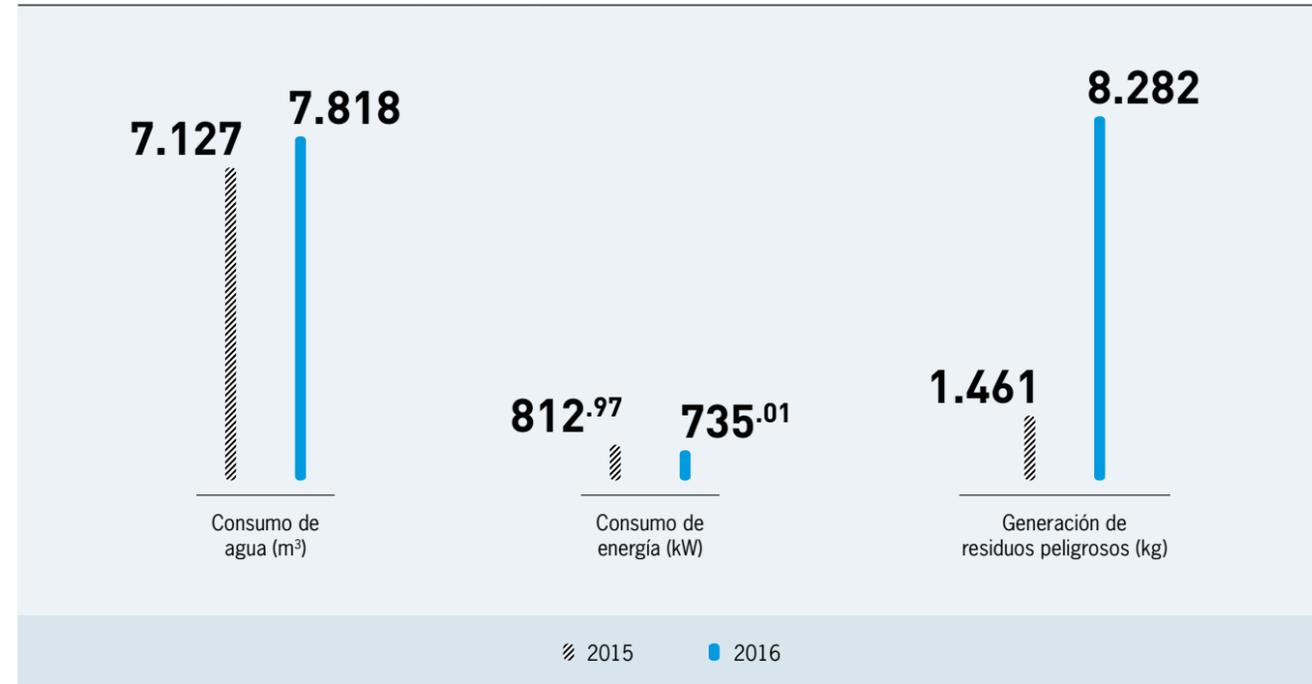
Ecoindicadores

G4 - EN3 G4 - EN6 G4 - EN8

G4 - EN23 G4 - EN25

La Organización Sanitas Internacional diseñó e implementó ecoindicadores para hacer cálculo, seguimiento y monitoreo del consumo de agua, energía, gas y generación de residuos sólidos a partir de la facturación emitida por las entidades públicas que prestan este servicio a las empresas de la Organización. A continuación se presenta la medición de los ecoindicadores de las sedes en las que se calculó manualmente durante 2015 y 2016. [Gráficas 1 - 6]

GRÁFICA 1. Complejo Calle 100 - Sede principal Bogotá

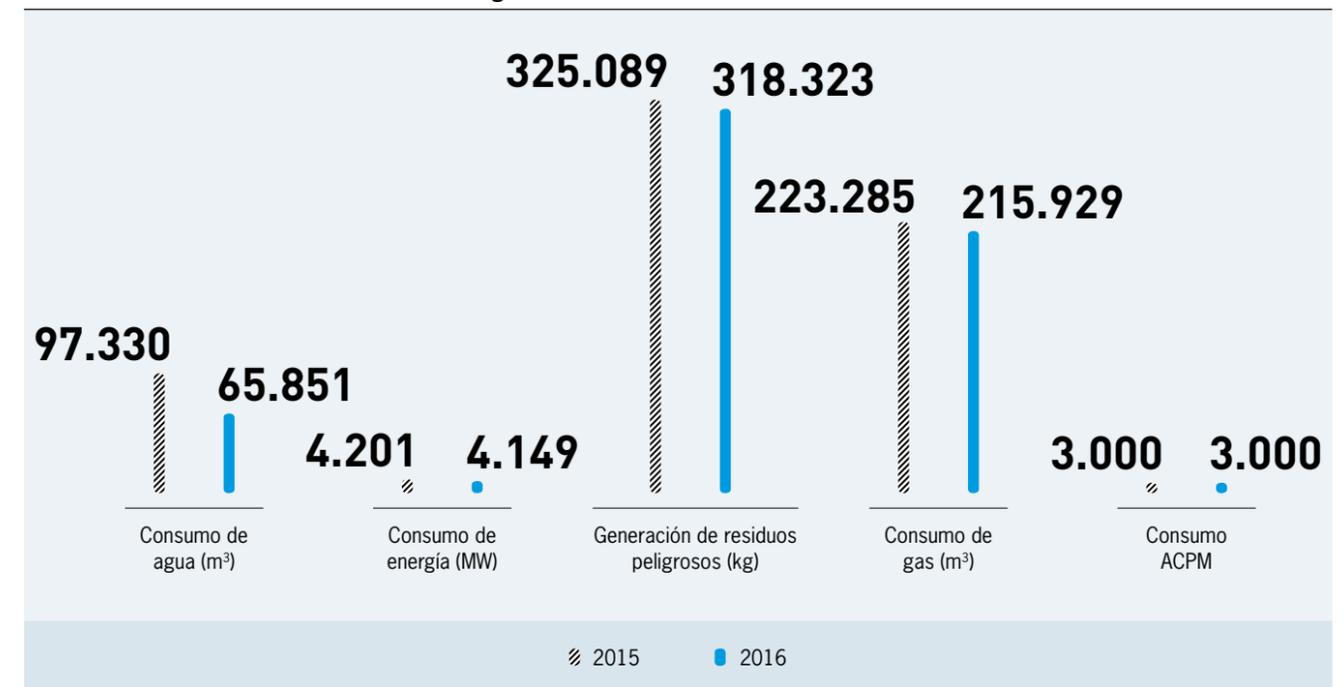


En el complejo Calle 100, hubo un ahorro en el consumo de energía 78 kW (Kilovatios) en el 2016 con respecto al año 2015.

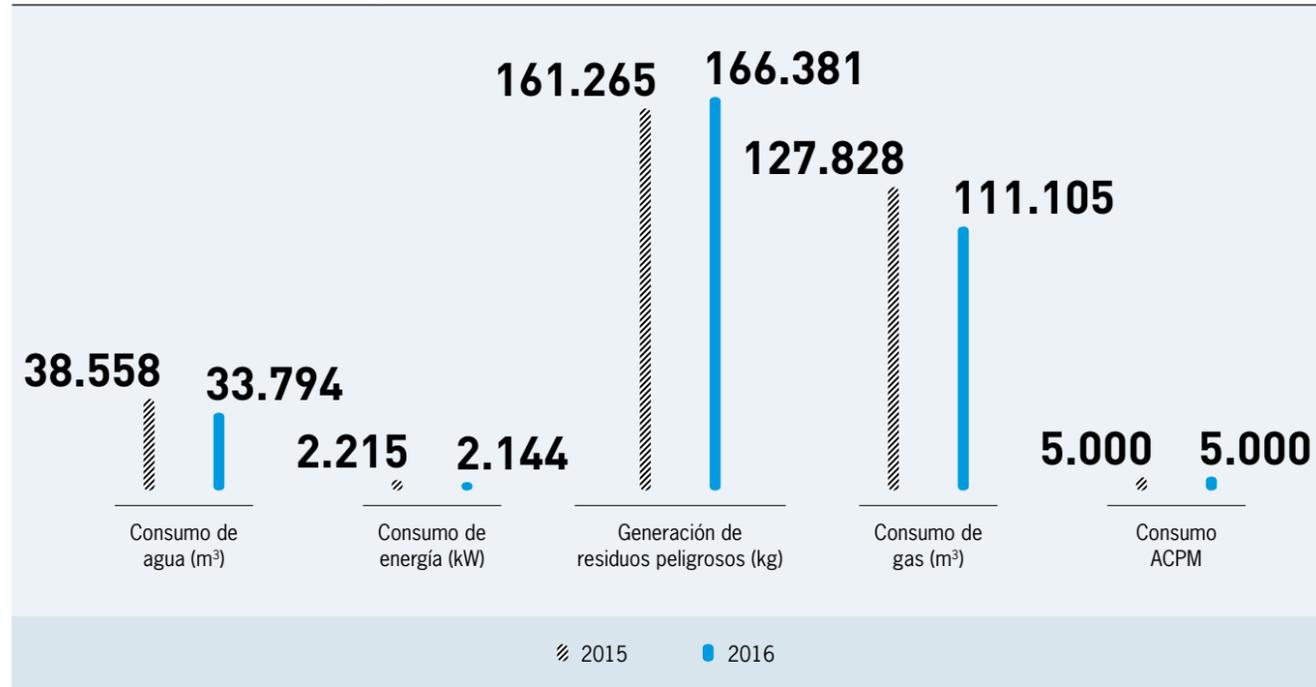


En la Clínica Universitaria Colombia se presentó un ahorro significativo en el año 2016 con respecto al año 2015 de 31479 m³ de agua, 52 MW de energía, y hubo una reducción en la generación de residuos sólidos peligrosos de 6.766 Kg.

GRÁFICA 2. Clínica Universitaria Colombia - Bogotá



GRÁFICA 3. Clínica Reina Sofía - Bogotá



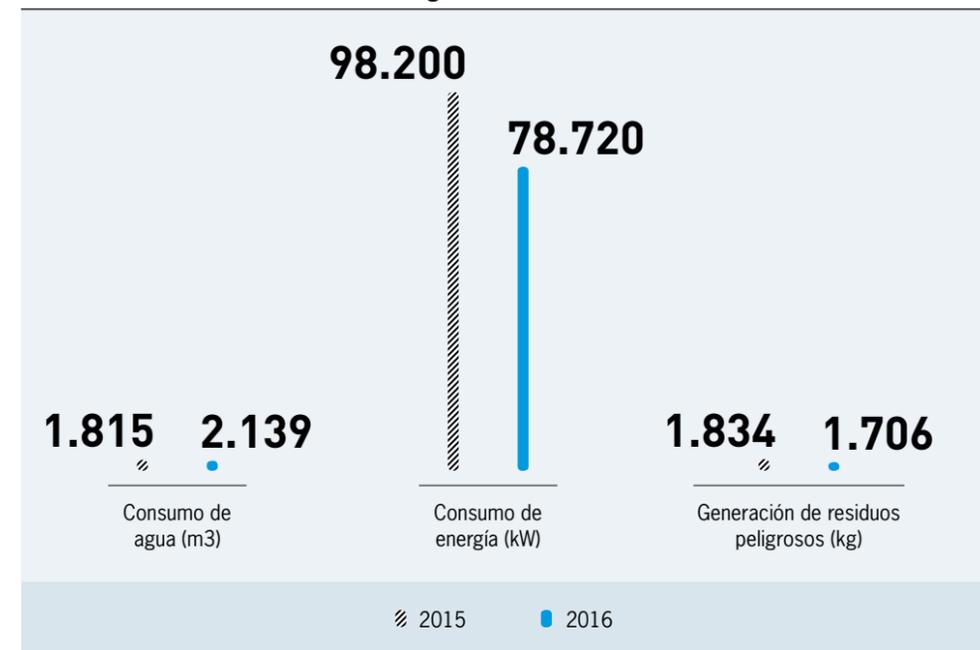
En la Clínica Reina Sofía se presentó un ahorro significativo en el 2016 con respecto al año 2015 de 4.764 m³ de agua, 71 KW de energía, y 16.723 m³ de gas.



En el Centro Médico Calle 80 se presentó un ahorro significativo en el 2016 con respecto al año 2015 de 19.480 KW de energía, y una reducción de 128 Kg de residuos peligrosos.



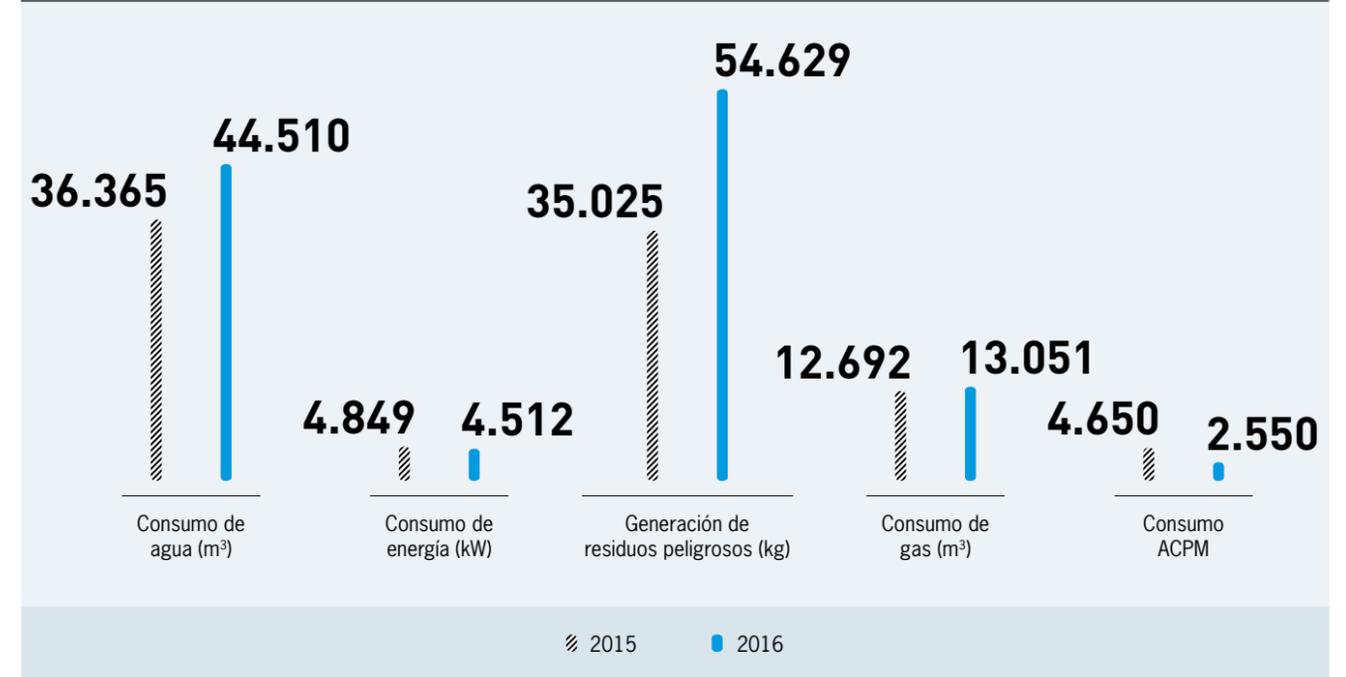
GRÁFICA 4. Centro Médico Calle 80 - Bogotá



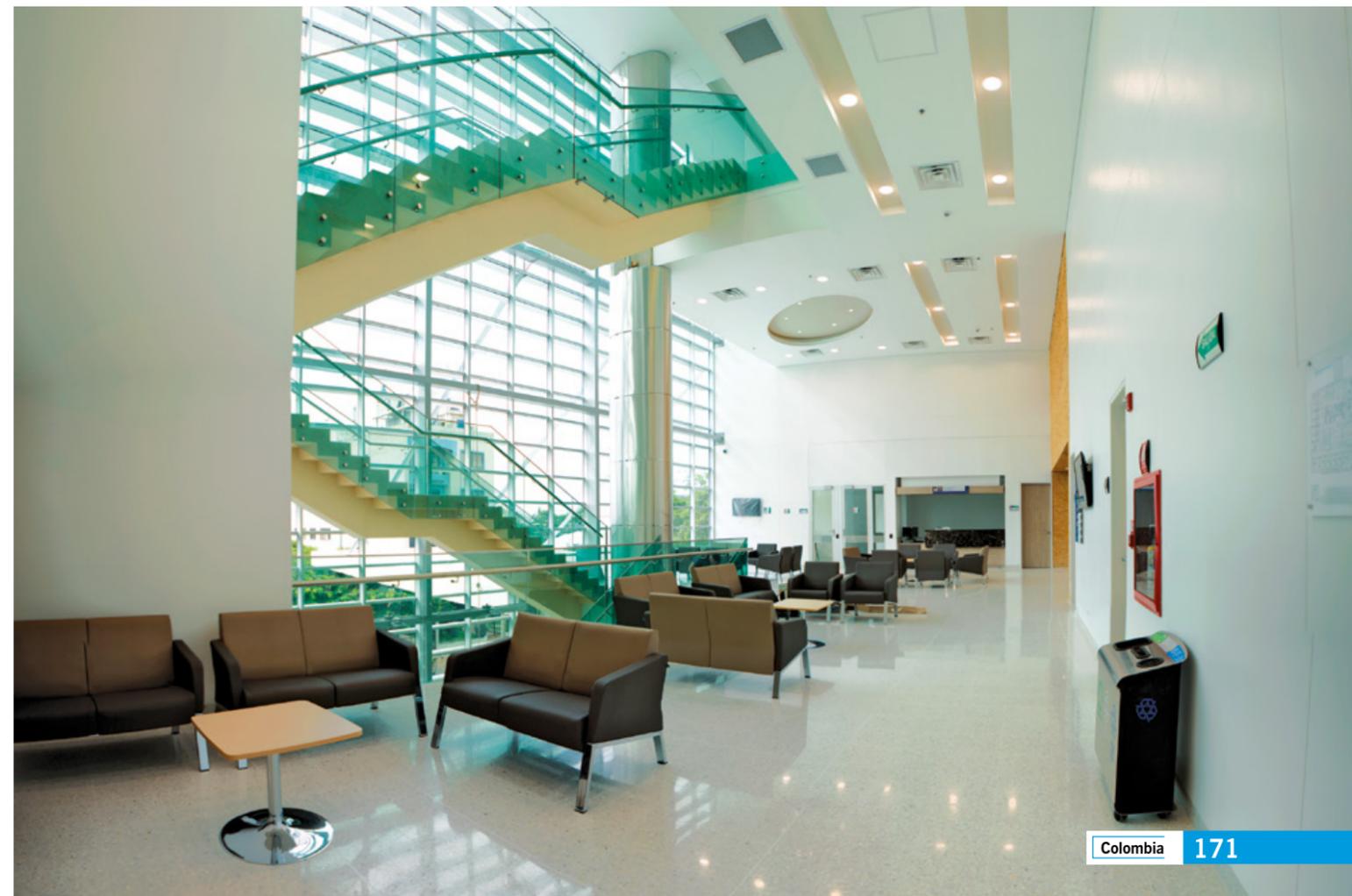
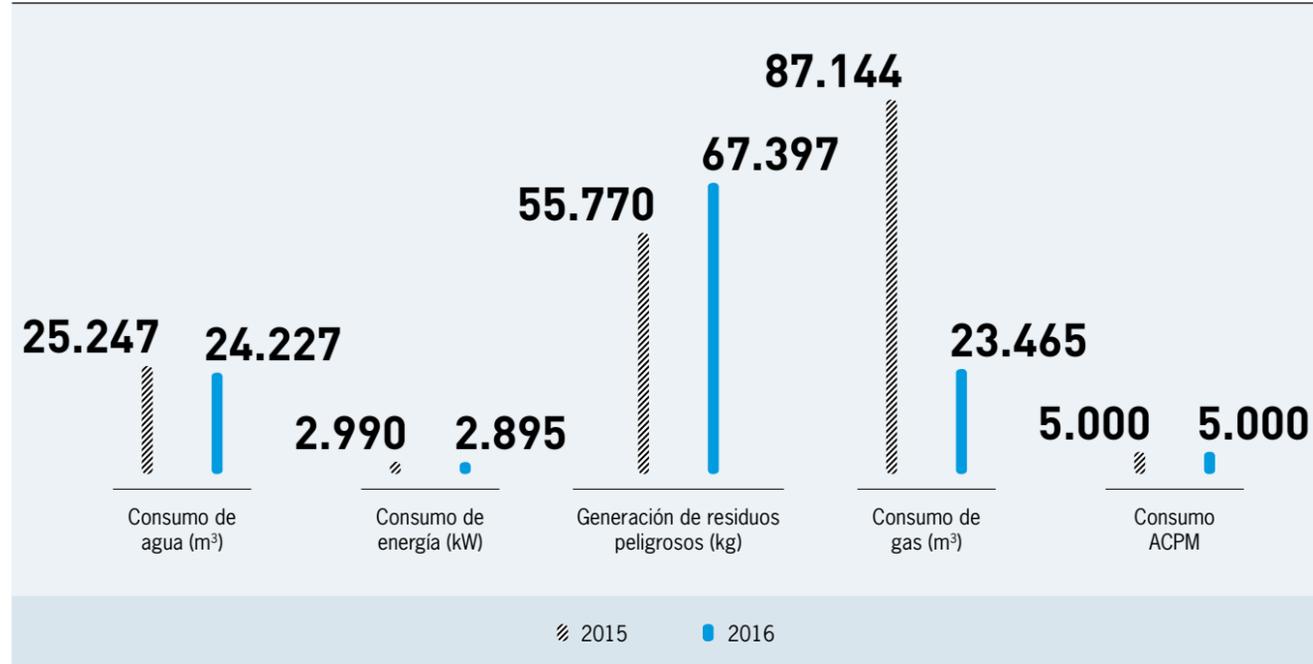


En la Clínica Sebastián de Belalcázar se presentó un ahorro significativo en el 2016 con respecto al año 2015 de 1.020 m³ de agua, 95 KW de energía, y 63.679 m³ de gas (el sistema estuvo detenido por mantenimiento).

GRÁFICA 6. Clínica Iberoamérica - Barranquilla



GRÁFICA 5. Clínica Sebastián de Belalcázar - Cali



Gastos e inversiones

G4 - EC7 G4 - EN29 G4 - EN31

La Organización Sanitas Internacional realizó inversiones y generó gastos en la gestión ambiental relacionada con tratamiento de aguas residuales, suministro de agua potable, gestión de residuos peligrosos, capacitación, asesoría especializada e instalación de tecnología ahorradora.

Durante los años que comprende esta memoria, no se presentaron multas significativas por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. [Tablas 2 - 7]



TABLA 2. Complejo Calle 100 - Sede Principal - Bogotá (cifras en COP)

AÑO	EDUCACIÓN AMBIENTAL	ASESORÍA AMBIENTAL	SUMINISTRO DE AGUA	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (ALTA EFICIENCIA)	ESTUDIOS AMBIENTALES
2015	-	\$ 2.000.000	\$ 5.883.793	\$ 2.075.394	\$ 8.000.000
2016	\$ 3.000.000	\$ 2.000.000	\$ 6.010.492	\$ 10.307.968	\$ 8.000.000

TABLA 3. Clínica Universitaria Colombia - Bogotá (cifras en COP)

AÑO	TECNOLOGÍA AHORRADORA	TRATAMIENTO DE AGUAS	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (ALTA EFICIENCIA)	ESTUDIOS AMBIENTALES	ASESORÍA AMBIENTAL
2015	\$ 24.000.000	\$ 43.200.000	\$ 715.036.810	\$ 360.883.060	\$ 6.800.000	\$ 10.000.000
2016	\$ 24.000.000	\$ 43.200.000	\$ 513.611.160	\$ 407.406.622	\$ 8.100.000	\$ 10.000.000

TABLA 4. Clínica Reina Sofía - Bogotá (cifras en COP)

AÑO	TECNOLOGÍA AHORRADORA	TRATAMIENTO DE AGUAS	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (ALTA EFICIENCIA)	ESTUDIOS AMBIENTALES	ASESORÍA AMBIENTAL
2015	\$ 30.000.000	\$ 48.000.000	\$ 147.806.668	\$ 180.723.832	\$ 6.800.000	\$ 10.000.000
2016	\$ 40.000.000	\$ 48.000.000	\$ 125.999.390	\$ 203.352.383	\$ 8.100.000	\$ 10.000.000

TABLA 5. Centro Médico Calle 80 - EPS Sanitas - Bogotá (cifras en COP)

AÑO	TECNOLOGÍA AHORRADORA	TRATAMIENTO DE AGUAS	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE
2015	\$ 2.000.000	\$ 12.046.830	\$ 7.229.668
2016	\$ 72.000.000	\$ 14.835.304	\$ 4.571.413

TABLA 6. Clínica Sebastián de Belalcázar - Cali (cifras en COP)

AÑO	TECNOLOGÍA AHORRADORA	TRATAMIENTO DE AGUAS	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (ALTA EFICIENCIA)	ESTUDIOS AMBIENTALES
2015	\$ 6.000.000	-	\$ 77.770.127	\$ 73.361.860	\$ 9.300.000
2016	\$ 9.000.000	-	\$ 85.294.133	\$ 85.645.475	\$ 9.800.000

TABLA 7. Clínica Iberoamérica - Barranquilla (cifras en COP)

AÑO	TECNOLOGÍA AHORRADORA	TRATAMIENTO DE AGUAS	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (ALTA EFICIENCIA)	ESTUDIOS AMBIENTALES
2015	\$ 3.000.000	\$ 48.000.000	\$ 169.184.662	\$ 53.741.885	\$ 7.800.000
2016	\$ 3.000.000	\$ 48.000.000	\$ 232.426.093	\$ 89.203.715	\$ 7.800.000



Programa de Capacitación en Gestión ambiental

- En el 2015, se realizaron 12 actividades de capacitación, y en 2016, 27 sobre requisitos legales, impactos ambientales, residuos peligrosos, reciclables, uso eficiente y racional del agua para los colaboradores de Clínica Colsanitas.
- Para mejorar el manejo del recurso hídrico y de los residuos sólidos, se realizaron capacitaciones al personal de la Clínica Colsanitas por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Ciudad Limpia y Limpieza Metropolitana (LIME).
- Se desarrollaron salidas ecológicas a humedales y al nacimiento del Río Bogotá.
- Con el apoyo del Jardín Botánico de Bogotá sembramos 300 árboles en el humedal de Córdoba.
- Junto con Desarrollo Humano se desarrolló una sensibilización y formación en cambio climático y medición de la conciencia ambiental para todos los líderes y gestores ambientales de Bogotá.
- Publicamos en la plataforma de documentación corporativa los siguientes documentos técnicos: procedimientos para manejo de escombros, equipos de cómputo, aceites usados, identificación y evaluación de impactos ambientales, plan de contingencias ambientales Clínica Reina Sofía y Clínica Universitaria Colombia, plan de residuos peligrosos y eliminación, sustitución de equipos y dispositivos de mercurio.

Programa de reciclaje

G4 - EN23

Desde hace más de una década, la Fundación Sanitas ha generado en los colaboradores, una conciencia de cuidado, preservación del medio ambiente y de los recursos naturales, mediante las buenas prácticas de disposición final de los residuos no peligrosos generados en las instalaciones de las empresas y sedes de la Organización. Estos son comercializados para su posterior reutilización y/o transformación en nuevos productos que son utilizados en procesos comerciales e industriales, generando beneficios y aportando positivamente en la construcción de procesos de consumo sostenible.

Bajo estos parámetros y directrices, durante el periodo de la memoria, la Fundación Sanitas gestionó la consecución de los gestores que compran los residuos que se generan en las diferentes empresas y sedes de la Organización, diferenciados de la siguiente manera:

Diferenciación de Residuos Sólidos generados en la OSI

- Cartón
- Papel (archivo)
- Plegadiza
- Revista
- Periódico
- Plásticos rígidos y flexibles
- Metales ferrosos y no ferrosos



Residuos peligrosos

- Líquido fijador
- Líquido revelador



La venta de estos materiales a gestores externos autorizados para su manejo y destinación final, se destina para cubrir en parte, los costos de los programas sociales que lleva a cabo la Fundación Sanitas.

De esta manera, en la Organización no solo se dio cumplimiento a las normas establecidas por las autoridades encargadas de la regulación del manejo adecuado de los residuos tanto peligrosos como no peligrosos, sino que se genera conciencia sobre el tema del cuidado ambiental. Con el soporte de la Central Jurídica, se elaboraron los contratos que se suscribieron con cada uno de los gestores de estos residuos. Los contratos suscritos fueron:

- Reciclapapeles y Metales para la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios.
- Omnium Multisociedades SAS para la recolección, transporte, almacenamiento aprovechamiento, tratamiento y disposición final de residuos líquidos, correspondientes a materiales utilizados en el proceso de rayos X.

En estos contratos quedaron establecidas todas las obligaciones que tuvieron cada una de las partes. Fue la Fundación Sanitas, quién se encargó del cumplimiento de las mismas por parte del gestor, de servir como puente

y de recoger todas las observaciones, inquietudes, necesidades e inconformidades que puedan tener en cada uno de los puntos.

La Fundación Sanitas, en coordinación con el gestor de los residuos, organizó un cronograma de recolección, en el cual se estableció la periodicidad con que este pasó por cada una de las sedes a recoger el material.

En la [tabla 8] se presenta la información de los residuos incorporados en la cadena de reciclaje y sus ingresos respectivos por venta de dichos materiales.

TABLA 8. Ingresos por venta de residuos incorporados en la cadena de reciclaje (cifras en COP)

AÑO	KILOGRAMOS DE RESIDUOS INCORPORADOS A CADENA DE RECICLAJES	GALONES DE RESIDUOS INCORPORADOS A CADENA DE RECICLAJES	INGRESOS POR VENTA DE RESIDUOS RECICLABLES
2015	313.902	1.146	\$ 71.987.090
2016	266.633	558	\$ 45.225.900



Brasil

Programa + Verde

G4 - 42

Durante los años 2015 y 2016 Vitallis Brasil promovió la cultura de responsabilidad social y ambiental entre sus colaboradores. El programa **+Verde** tiene como objetivo posicionar a la empresa como amigable con el medio ambiente, a través de proyectos internos y externos que estimulen la conciencia ambiental. En el 2016 realizamos dos campañas de consumo consciente:

- **Campaña de concientización:** En junio lanzamos la semana **+Verde**, en conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente.

Durante la semana divulgamos consejos, acciones e información relacionada con el cuidado del medio ambiente. También aprovechamos para reforzar el Plan de Manejo de Residuos de Servicio de Salud o PGRSS (por sus siglas en portugués), en

nuestras Unidades de Atención. Finalmente, invitamos a nuestros colaboradores a compartir fotos de prácticas y acciones realizadas por iniciativa propia, en pro del medio ambiente.

Por otro lado, sensibilizamos sobre el consumo de papel y vasos plásticos en la sede de Vitallis Brasil, divulgando información sobre el tiempo de descomposición de estos elementos y recomendaciones acerca de cómo disminuir el consumo de papel y plástico en la vida cotidiana.

- **Campaña de reducción de vasos plásticos:** Pasando de 361 vasos utilizados en el mes de septiembre a 155 en el mes de octubre. Esto representó una reducción de \$596.765 entre los meses de septiembre y octubre, pasando de un gasto de \$1.045.741 a uno de \$449.002 respectivamente.



Programa de reciclaje

G4 - EN23



Nuestro proyecto de reciclaje de papel inició con la instalación de 22 contenedores de reciclaje en diferentes lugares de Vitallis; recolectamos 800 kg de papel. Posteriormente se estableció contacto con la Empresa Santa Clara Comercio de Papel Ltda., recogiendo el papel reciclado cada 15 días y pagando \$132 por cada kg recogido. El dinero obtenido se destina para nuevos proyectos de responsabilidad ambiental de la empresa.



Venezuela



Programa de reciclaje

G4 - EN23 G4 - EN27

Desde sus inicios, la Fundación Sanitas Venezuela coopera con el reciclaje de papel, y desde el año 2015, con la recolección de cartuchos de tinta y tóner.

Para 2015 y 2016, la Fundación logró entregar a la industria recicladora un total de 9.190 kilogramos de papel, lo que representa 156 árboles compensados. [[Tabla 9](#)]

Reciclaje de tóner y cartuchos: Esta actividad tuvo como objetivo, cooperar con la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), y disponer menos cartuchos de tóner y tinta en los sitios de disposición final. Se reciclaron 146 unidades entre estos, lo que se traduce en una reducción significativa para el impacto ambiental. [[Tabla 10](#)]

TABLA 9. Reciclaje

DESCRIPCIÓN	2015	2016	TOTALES
Papel reciclado en Kgs.	6.425	2.765	9.190
Toneladas de papel reciclado	121	52	173
Árboles no talados gracias al reciclaje de papel	109	47	156
Ahorro de agua en litros	32.670.000	14.040.000	46.710.000
Ahorro de energía expresado en Kw/Hr	847.000	364.000	1.211.000

TABLA 10. Reciclaje de tóner y cartuchos

DESCRIPCIÓN	2015	2016	TOTAL ACUMULADO
Unidades recicladas por año	124	22	146
Litros de petróleo no usados gracias al reciclaje	2.790	495	3.285



Perú

Durante el periodo reportado, Sanitas Perú aportó al cuidado y protección del medio ambiente, realizando una actividad de reciclaje de papel y electrodomésticos. Los elementos reutilizables fueron donados a la Asociación San Vicentinos EMAUS, en coordinación con la Municipalidad de San Isidro.



Tabla GRI

TABLA GRI. Contenidos Generales G4 - 32

INDICADOR	Omisión	Respuesta / Página	Principio Pacto Global
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1		Declaración del responsable principal de las decisiones de la Organización.	6,7
G4-2		Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades por parte del responsable de la Organización.	6,7
PERFIL ORGANIZACIONAL			
G4-3		Nombre de la Organización.	10
G4-4		Marcas, productos y servicios más importantes.	16-21, 40-46
G4-5		Localización de la sede central de la Organización.	Calle 100 No. 11b -67. Sede Administrativa. Bogotá, Colombia
G4-6		Países en los que opera la Organización.	14-21
G4-7		Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Las empresas que conforman el Grupo empresarial Organización Sanitas Internacional, son empresas de capital privado. Su forma jurídica es de sociedades comerciales o fundaciones sin ánimo de lucro (Fundación Universitaria Sanitas y Fundación Sanitas). El Grupo empresarial se constituyó y registró en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 222 de 1995, siendo su sociedad matriz Organización Sanitas Internacional S.A.S.



INDICADOR	Omisión	Respuesta / Página	Principio Pacto Global
G4-8	Mercados servidos	16-21	
G4-9	Tamaño de la Organización en términos de: Número de empleados, número de operaciones, ingresos netos, capitalización, productos y servicios que se ofrecen.	19-25, 40-43, 70-75	
G4-10	Desglose de empleados de la Organización	Se aumentaron las contrataciones para 2015 en un 38% y en 2016 en un 48% debido a picos epidemiológicos, necesidad del servicio, incremento en las operaciones y vacaciones. 72-75	6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	2,8% de cubrimiento sobre la planta fija por convenios colectivos. 100	3
G4-12	Cadena de suministro de la Organización.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 47-50, 158	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de la memoria en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la Organización.	14, 15, 22, 23, 26-32	
G4-14	Abordaje del principio de precaución.	La Organización procede al principio de precaución, cerciorándose que sus operaciones o nuevos proyectos no afecten ni contribuyan a la degradación del medio ambiente. 51	
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la Organización suscribe o ha adoptado.	Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 65, 68, 69	
G4-16	Principales asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales a las que la Organización pertenece o se encuentra afiliada.	Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas Consideramos que ser miembros de asociaciones es una decisión estratégica. En ocasiones realizamos aportes de fondos diferentes de las cuotas de membresía obligatorias. 16	

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	Entidades cubiertas por los estados financieros consolidados de la Organización.	Las empresas que no figuran en esta memoria corresponden a Colombia: Inversiones Industriales Sanitas, Inversiones Industriales Colsanitas, Inversiones Exteriores Colsanitas, Cecimin, Promotora Inmobiliaria. Venezuela: Libsa, Salud Ocupacional, Farmasantitas Perú: Inversiones en Salud. 24,25	
G4-18	Proceso de definición del contenido y cobertura de la memoria y cada aspecto material.	9, 66	

INDICADOR	Omisión	Respuesta / Página	Principio Pacto Global
G4-19	Aspectos materiales identificados dentro de la Organización.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 9, 66, 67	
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la Organización.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 66, 67	
G4-21	Límite de los aspectos materiales fuera de la Organización.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 66, 67	
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de información de memorias anteriores.	Para el periodo reportado no hubo consecuencias de las re expresiones de la información.	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 9	

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Grupos de interés vinculados a la Organización.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 57, 58	
G4-25	Criterios de identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización trabaja.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 57, 58	
G4-26	Enfoque de la Organización sobre la participación de los grupos de interés.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 57-64, 70, 101, 102, 121-123, 125-133, 150-158	
G4-27	Cuestiones y problemas clave identificados a raíz de la participación de los grupos de interés y respuesta de la Organización.	Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 137-149	

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Periodo objeto de la memoria	9	
G4-29	Fecha de la última memoria.	Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas 9	
G4-30	Ciclo de presentación de las memorias.	Hasta el 4to Informe de Sostenibilidad de la Organización, su periodicidad es bianual. El 5to Informe de Sostenibilidad se reportará anualmente a través de un Comunicado de Progreso (COP).	
G4-31	Punto de contacto para solventar dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	9	
G4-32	Opción de conformidad elegida por la Organización, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa de la memoria.	9, 180-186	
G4-33	Políticas y prácticas vigentes de la Organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No contamos con verificación externa de la memoria.	

INDICADOR	Omisión	Respuesta / Página	Principio Pacto Global
GOBIERNO CORPORATIVO			
G4-34	Estructura de gobierno de la Organización	52,164	
G4-42	Funciones, competencias y desempeño 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	33-39, 44-46, 160, 177	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la Organización tales como códigos de conducta o éticos.	Se tradujeron los textos de los valores organizacionales en español a portugués e inglés. 11, 12, 44-46, 53-55	

TABLA GRI. Contenidos Generales

G4 - 32

INDICADOR	Omisión	Respuesta / Página	Principio Pacto Global
ECONOMÍA			
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la Organización derivadas de su plan de prestaciones.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	76-79
G4-EC6	Porcentaje de Altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El 100% de los directivos de los respectivos países son procedentes de su comunidad local.	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de las inversión en infraestructura y los tipos de servicios.	124, 172, 173	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	En concordancia con las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de la OSI, el 100% del gasto corresponde a proveedores locales.	
MEDIO AMBIENTE			
G4-EN3	Consumo energético interno.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas.	Se indican los resultados de los Ecoindicadores para las sedes representativas por cada una de las empresas que hacen parte de la Organización en Colombia. 166-171
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	Se indican los resultados de los Ecoindicadores para las sedes representativas por cada una de las empresas que hacen parte de la Organización en Colombia. 166-171

INDICADOR	Omisión	Respuesta / Página	Principio Pacto Global
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	Se indican los resultados de los Ecoindicadores para las sedes representativas por cada una de las empresas que hacen parte de la Organización en Colombia. 166-171
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento.	Perú, Estados Unidos, México y Filipinas	166, 175, 177, 178
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	Perú, Estados Unidos, México y Filipinas	166-171
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Colombia, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	160-163, 178, 179
G4-EN29	"Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental."	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	172
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	172, 173
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.		160-163

DESEMPEÑO LABORAL

G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	83	6
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Venezuela, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	87-92	6
G4-LA6	"Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales"	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	87-92	6
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Venezuela, Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	87-92	6
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.		93- 97	6
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.		76-79, 84, 85	6
G4-LA11	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional"		86, 87	6
G4-LA15	"Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto"		A la fecha no se han reportado impactos significativos en prácticas laborales en la cadena de suministro.	6

INDICADOR		Omisión	Respuesta / Página	Principio Pacto Global
DERECHOS HUMANOS				
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		Durante el periodo de la memoria, no hubo contratos ni acuerdos de inversión significativos.	1.2
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.		Ninguna de las situaciones referidas se han presentado en la Organización durante los últimos dos años. 98-100	1,2,6
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.		98-100	1,2,3
G4-HR5	"Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil."		98-100	1,2,5
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.		98-100	1,2,4
SOCIEDAD				
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Nuestra infraestructura no tuvo impactos negativos, reales o potenciales en las comunidades locales. Durante el periodo de la memoria, no recibimos sanciones ni quejas por parte de la comunidad.	1
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Perú, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	56, 159	10
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.		54	10
G4-S08	"Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa."		Durante el periodo de la memoria, no se presentaron multas significativas ni sanciones de este tipo.	
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Venezuela, Brasil, Estados Unidos, México y Filipinas	135, 136	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		134	



