



# Memoria DE SOSTENIBILIDAD 2016

Te mereces más  
te mereces MedPlus

Una empresa de



# Contenido

## 1. Perfil corporativo

- 1.1 Carta de Nuestro Presidente
- 1.2 Nuestro Reporte de Sostenibilidad
- 1.3 ¿Quiénes Somos?
- 1.4 Nuestros Reconocimientos

## 2. Nuestra gestión en sostenibilidad

- 2.1 Nuestra Política de Sostenibilidad
- 2.2 Nuestros Grupos de Interés
- 2.3 Nuestros Usuarios
- 2.4 Nuestra Gestión Empresarial
- 2.5 Nuestros Colaboradores
- 2.6 Nuestra Gestión Social
- 2.7 Nuestra Gestión Ambiental

Una empresa de



*Perfil*  
CORPORATIVO



## Carta de Nuestro Presidente

**S**e acerca la fecha límite para cumplir nuestro ciclo estratégico que nos trazamos en el 2013; los retos que nos impusimos, en ese entonces, hemos venido superándolos e, incluso, hemos ido más allá. Nuestro espíritu se mueve por cumplir con las expectativas de todos nuestros actores de interés pero, sobre todo, por aquellas de nuestros usuarios.

Este ciclo que finaliza en el 2017, cuya duración fue de 5 años, deja grandes frutos que se cosecharon con más de 300 iniciativas, las cuales se agruparon en 79 proyectos estratégicos y otras se incorporaron en la operación. Al cierre de este año, estamos cerca de cumplir el 80% de ejecución de estas iniciativas; el restante 20% será ejecutado en el 2017. Dentro de las iniciativas que hemos alcanzado, este año, se resaltan:

- > Puesta en marcha de nuestro CRM (Genoma), plataforma que nos permite centralizar y conocer mejor a nuestros usuarios para darles un mejor servicio. Apertura de centros médicos en Villavicencio, Ibagué y Bogotá.
- > Fortalecimiento de nuestros programas de promoción y prevención, por medio de

una plataforma que nos permite identificar usuarios con posibles riesgos, para generar un adecuado tratamiento y control.

- > Plataforma SaberPlus, para las capacitaciones virtuales de nuestros colaboradores y prestadores.

- > Ser la primera empresa de medicina prepagada en ser carbono neutro; es decir, que además de generar acciones de mitigación, compensamos los gases efecto invernadero producidos por nuestra operación para tener un impacto neutro en el ambiente.

- > Fortalecimiento del modelo de atención a nuestros usuarios.

- > Crecimiento de la capacidad para la atención domiciliaria en la ciudad de Bogotá, entre otras.

Para el 2017, revisaremos nuestra nueva ruta estratégica y definiremos las principales iniciativas que guiarán los esfuerzos de los próximos cinco años; sin embargo, durante este año, adicionalmente, queremos enfocar nuestros esfuerzos en tres pilares fundamentales:

1. Mayor acceso en servicios de salud para nuestros usuarios, por medio de la apertura de centros médicos en Bogotá y Medellín. La Clínica Santa Mónica, en la capital, el crecimiento de la flota de atención domiciliaria y los canales adicionales para la toma de muestras de laboratorio clínico.
2. Automatización de procesos de aseguramiento, con el objetivo de brindar mayor agilidad y comodidad a nuestros usuarios.
3. Puesta en marcha de nuestra estrategia de promoción y prevención, la cual busca gestionar el riesgo de nuestros usuarios con detección temprana y un adecuado esquema de seguimiento y control, con el fin de que disfruten de una vida más saludable y sana.



Los invito a conocer el informe de sostenibilidad del 2016 de MedPlus Medicina Prepagada S.A. donde podrán conocer más sobre nuestros avances. Este reporte corresponde a nuestro interés en convertirnos en un actor clave para el desarrollo del país desde la adecuada gestión de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales. (G4.1)

Jaime Eduardo Barrero Fandiño  
Presidente Corporativo  
MedPlus Group



Una empresa de



## 1.2 Nuestro *Reporte* de Sostenibilidad

Periodo: 1 de enero 2016 al 31 de diciembre 2016 (G4-28).

Fecha anterior informe: febrero 2016.

Metodología: Global Reporting Initiative en su versión G4.

Nivel: core.

Frecuencia: anual (G4-30).

Responsable: Diana Carolina Parra al teléfono 5 938111 Ext.

224 [dianacp@medplus.com.co](mailto:dianacp@medplus.com.co) (G4.31).

Reformulaciones: este informe no ha tenido reformulaciones y el alcance de los aspectos con respecto a años anteriores es el mismo (G4-29, G4-22, G4-23).

Toda la información aquí contenida está soportada en el informe de gestión, estados financieros y en los informes de la Revisoría Fiscal Amezquita & CIA S.A.



Una empresa de



### 1.3 ¿ *Quiénes* somos?

-Aseguradores de salud en planes voluntarios.

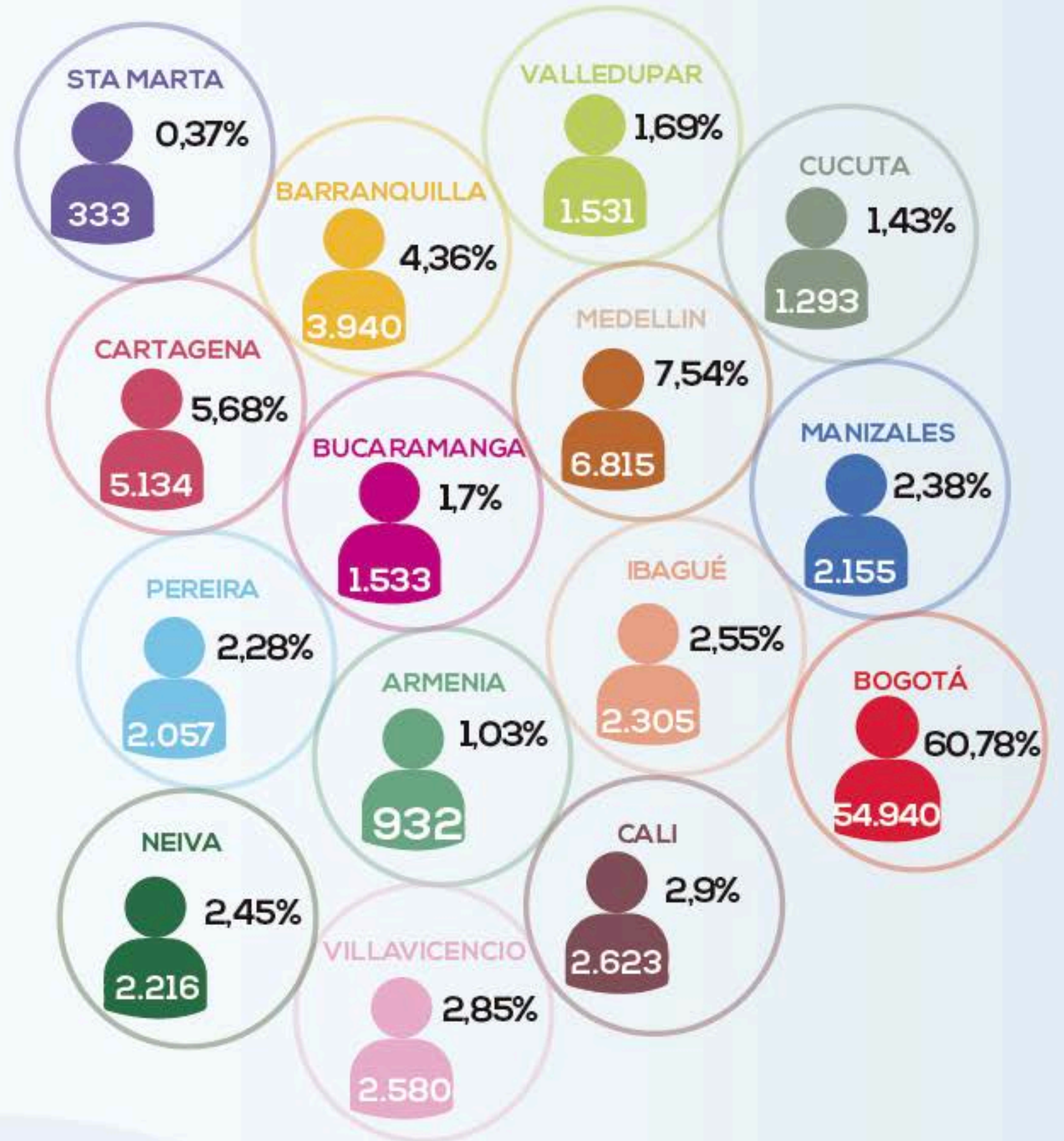
-Prestadores de servicios de salud:

- Consulta externa general y especializada.
- Imágenes diagnósticas.
- Odontológica.
- Atención médica domiciliaria.
- Centro de investigaciones.
- Servicio farmacéutico.
- Laboratorio Clínico
- Ópticas

MedPlus Medicina Prepagada S.A. es una empresa que hace parte de MedPlus Group S.A.S. (04-7)



La distribución geográfica de Nuestros usuarios





## Misión

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



## Visión

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





Estructura  
Organizacional



**Asamblea de Accionistas**

**Junta Directiva**  
**Principales:**  
Enrique Vargas Lleras  
Jaime Eduardo Barrero Fandiño  
Andres Felipe Rocha Laverde  
Bernardo Henao Riveros  
Hernando Alberto Cifuentes L.  
**Suplentes:**  
Ricardo Barrero Medina  
José Link  
Alberto Borda

**Revisoria Fiscal**  
Amézquita & Cía SA.

**Presidente Corporativo**  
Jaime Eduardo Barrero Fandiño

**Vicepresidente de Salud**  
Helena Patricia Aguirre Hernandez

**Vicepresidente Comercial**  
Hernando Botero Durán

**Vicepresidente Ejecutivo**  
María Obanda Mejía Alvarez

**Vicepresidente de Desarrollo Organizacional**  
Ricardo Barrero Medina

**Secretario General**  
José Dario Trigos Huertas

(G4.15)

## 1.4 *Nuestros* reconocimientos (G4.15)



### Renovación al Pacto Global

Adhesión por tercer año consecutivo que permite dar muestras de liderazgo en la promoción de principios universales y de la responsabilidad cívica de MedPlus



### Recertificación de Responsabilidad Social Fenalco Solidario

Reconocimiento por su compromiso en la implementación y ejecución de buenas prácticas en Responsabilidad Social.



### Sello de Retorno a la Inversión Social Colsubsidio 2016

Reconocimiento por los aportes realizados al mejoramiento de la calidad de vida de la población, la competitividad de las empresas y la construcción de una sociedad más justa, equitativa y en paz.



### Renovación certificación ISO 9001

Para el Laboratorio Clínico reconociendo que cuenta con un sistema de gestión de calidad.



### Reconocimiento de MSD (MERCK)

Al Centro de Investigaciones por contar con tres de los diez mejores coordinadores de estudios clínicos del país.



### Reconocimiento de NOVONORDISK

Al Centro de Investigaciones por ser el primer centro en Latinoamérica en ingresar paciente del estudio fase 4 denominado LIRA PRIME para la Diabetes Mellitus.



### Reconocimiento de la Bolsa Mercantil de Colombia

Por ser líder en la compensación ambiental por medio de la compra de bonos de carbono a través del mercado voluntario de carbono.



*Nuestra*  
GESTIÓN EN  
SOSTENIBILIDAD

## 2.1 *Política* de Sostenibilidad

En MedPlus entendemos la Sostenibilidad como la gestión de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales buscando satisfacer las expectativas de los grupos de interés y contribuyendo al desarrollo del país.



## 2.2 Nuestros *Grupos* de Interés

Para MedPlus Medicina Prepagada, sus grupos de interés son fundamentales, por esta razón se identificaron sus expectativas a través del ejercicio de Planeación Estratégica en el 2013.

(G4-26, G4.24, G4.25)



## 2.3 *Nuestros* usuarios



Plan



76%

Mayores de 18



Menores de 18

Usuarios por *edad*

24%

## 2.4 Nuestra *gestión* empresarial





MedPlus contigo



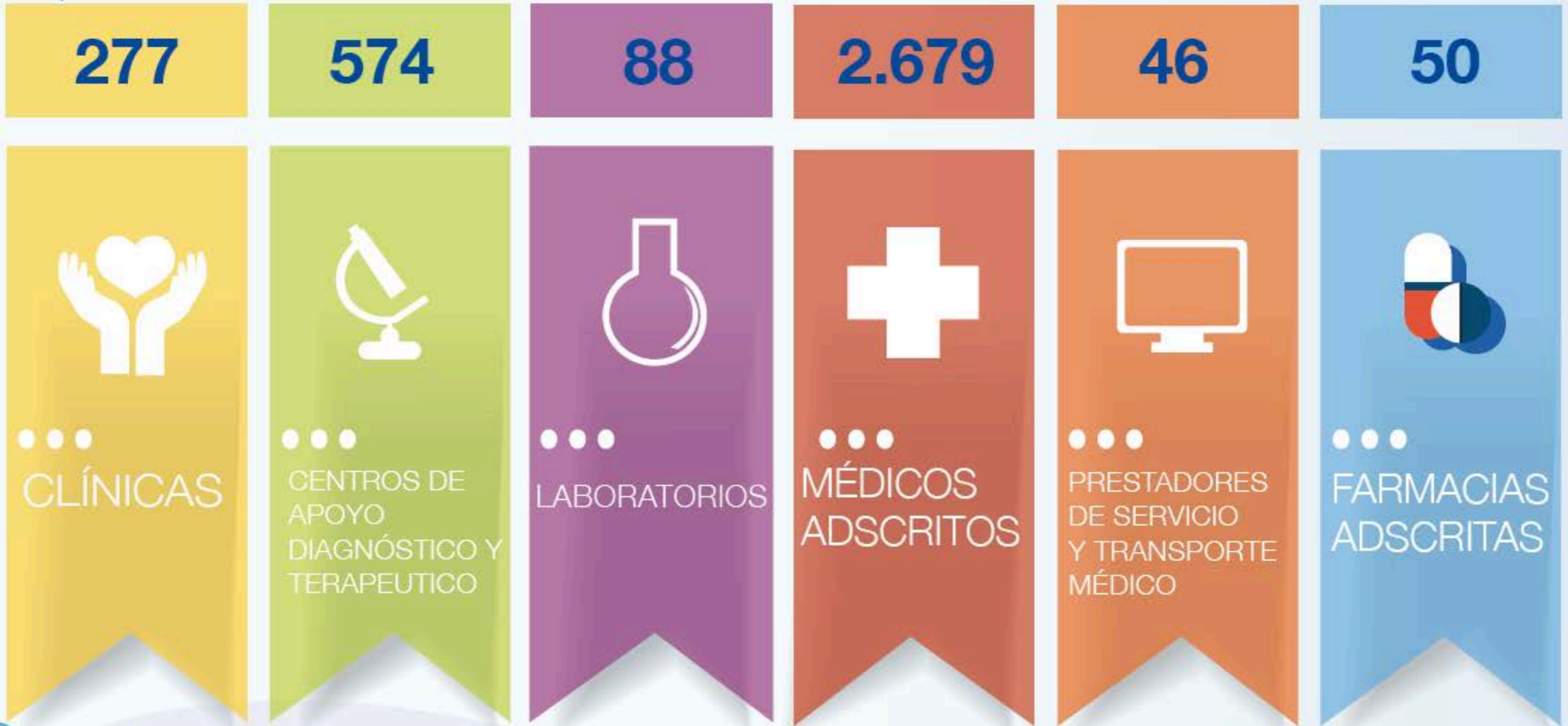
Brindamos acompañamiento a nuestros usuarios:

- Apoyo en trámites.
- Acompañamiento en habitación.
- Brindar información permanente.
- Entrega de kits de niños y de recién nacidos en caso que aplique.



*Cantidad*

Prestadores y Fidelización de la Red



*Prestador*

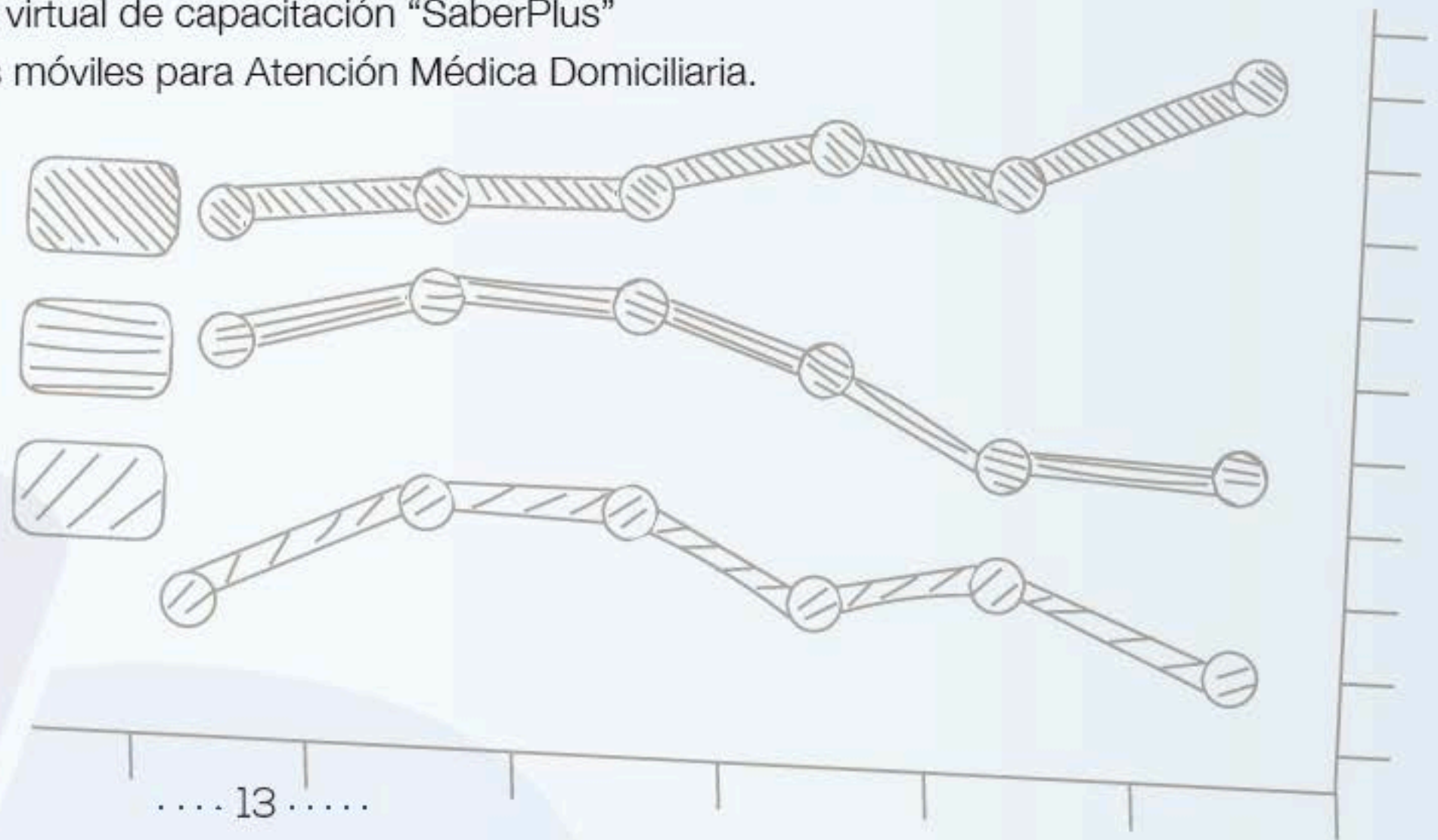
Total  
**3.714**

Satisfacción al usuario (G4.PP5)

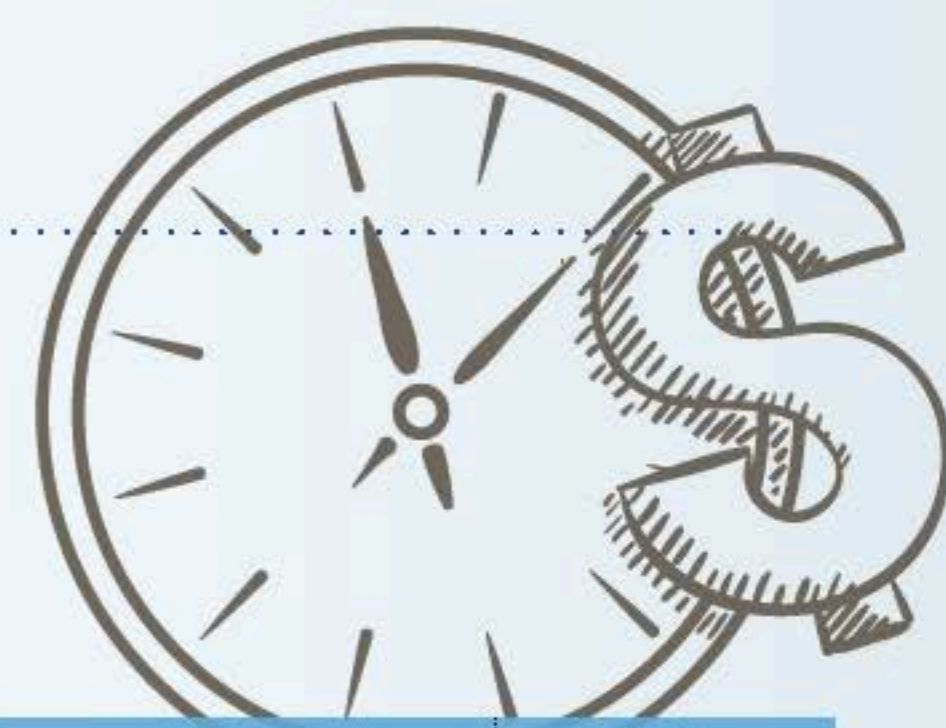


# Otros Logros

- Programa de Innovación Ideando: 92 ideas radicadas, 16 ideas aprobadas para implementación.
- Capacitaciones de innovación: 6 con un total de 89 asistentes y formación a 20 “embajadores de innovación”.
- Rediseño de 17 procesos, donde se destacan afiliaciones, autorizaciones, novedades, reembolsos.
- 49 desarrollos de tecnología donde se resaltan, Aplicativo Gestión de Riesgo, Aplicativo Móvil para Usuarios de MedPlus MP, Aplicativo SOS, CRM (Genoma) y Enlace Médico Fase II.
- Implementación plataforma virtual de capacitación “SaberPlus”
- Implementación de tabletas móviles para Atención Médica Domiciliaria.



Indicadores *Financieros* (G4-EC1)



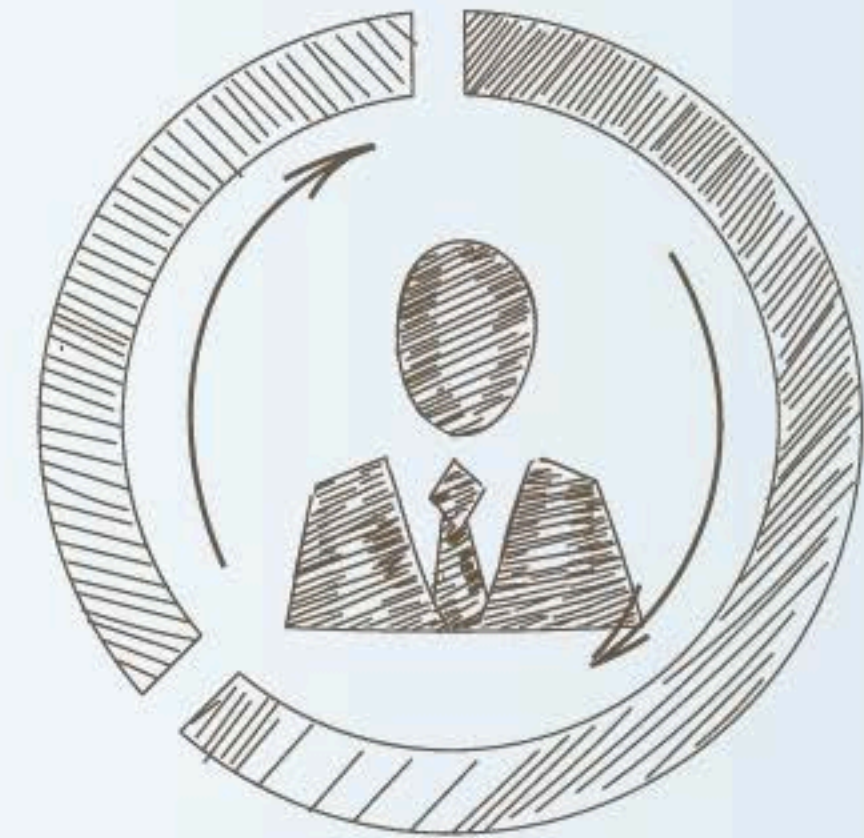
Tipo de indicador	Indicador	Fórmula	Valor
Liquidez	Razón Corriente	Activo Corriente/Pasivo Corriente	1,10
	Capital de Trabajo	Activo Corriente-Pasivo Corriente	7.922.608*
Endeudamiento	Endeudamiento Total	Pasivo Total/Activo Total	69%
	Endeudamiento Financiero	Obligaciones Financieras/Activo Total	14%
	Participación en Endeudamiento Financiero	Obligaciones Financieras/Pasivo Total	21%
Rentabilidad	Rentabilidad Neta	Utilidad Neta/Ingresos	7%
	Rentabilidad sobre Activo	Utilidad Neta/Activo Total	14%
	Rentabilidad sobre Patrimonio	Utilidad Neta/Patrimonio	35%
Eficiencia	Margen del Costo	Costo/Ingresos Operacionales	75%
	Margen Gasto Administrativo	Gastos de Administración/Ingresos Operacionales	4%
	Margen Gasto de Ventas	Gastos de ventas/Ingresos Operacionales	10%

\* Cifras en **millones** de pesos

Nuestras *inversiones* (G4.EC7)

Inversiones  
**2016**

CONCEPTO	EJECUCIÓN
Renovación equipos biomédicos	378
Licencia de aplicativos informáticos	281
Equipos tecnológicos para la fuerza comercial	220
Fortalecimiento de flota de atención domiciliaria	218
Gestión del riesgo	196
Equipos de cómputo	195
Software de servicio médico PANACEA	166
Sistematización tarifas prestadores (Fase III)	92
Licencia de software de gestión de calidad	86
Apertura de nuevas sedes en regionales y Bogotá (equipamiento)	68



**Total**  
Inversiones

**1.900**

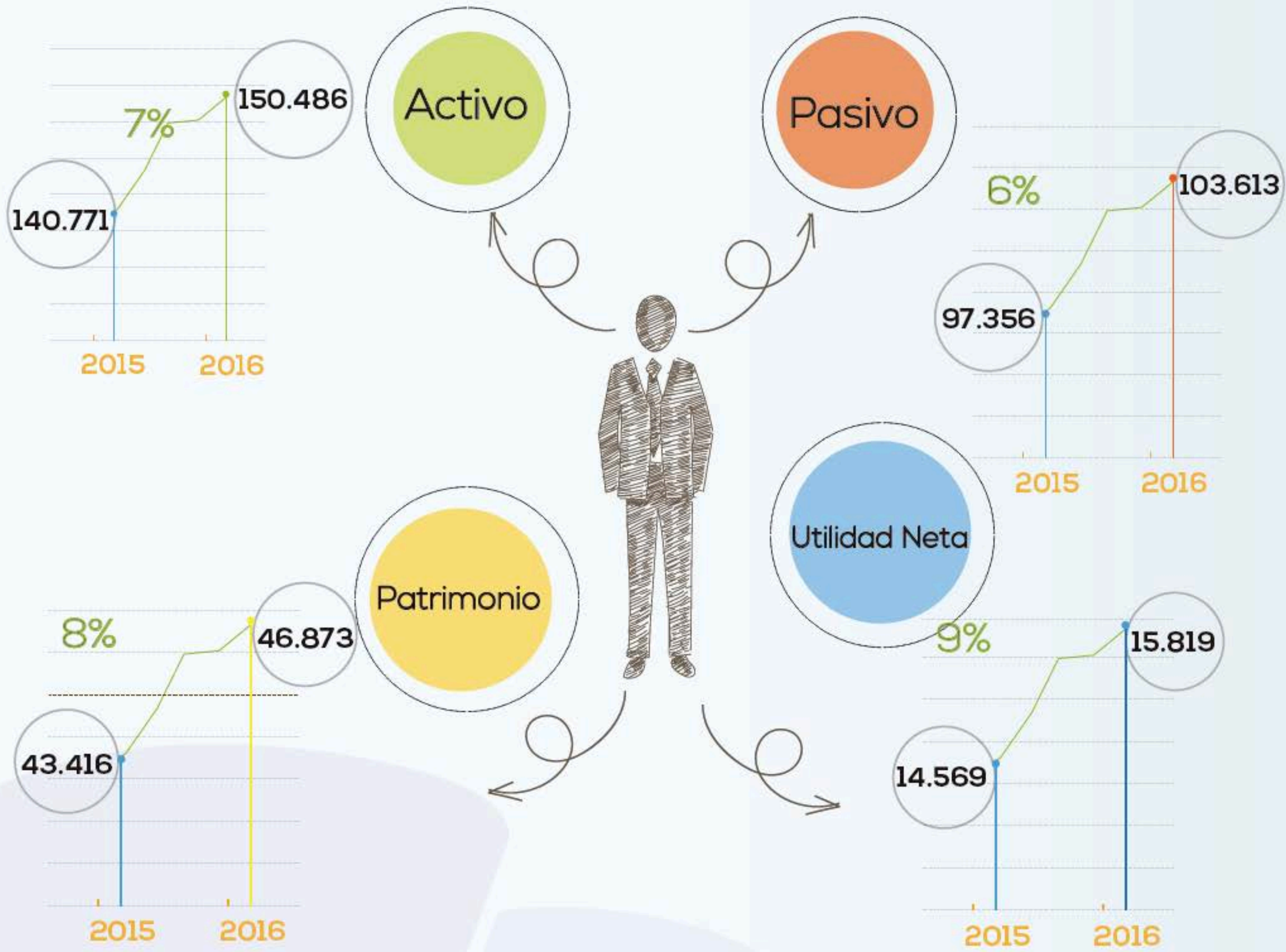
\* Cifras en millones de pesos

Nuestras principales *cifras* financieras

	2015	2016
Ingresos operacionales		
Costos por prestación de servicios	212.288.720	236.247.072
Utilidad bruta	150.934.162	176.722.814
Gastos operacionales de administración	61.354.538	59.524.258
Gastos operacionales de ventas	16.778.863	10.466.967
Utilidad operacional	22.024.511	24.622.636
Resultado no operacional	20.226.685	20.688.451
	3.844.150	6.153.402
Utilidad neta	14.564.442	15.819.227

\* Cifras en **miles** de pesos





\* Cifras en millones de pesos



Portafolio  
*Proyectos*  
Estratégicos



Objetivo estratégico	Nombre	Avance
Portafolio de Proyectos		60%
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fortalecer el modelo de aseguramiento y gestión del riesgo alineado a la estrategia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Automatización de Autorizaciones</li> </ul>	56%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño del Modelo del Riesgo</li> </ul>	86%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación de plataforma de gestión del riesgo</li> </ul>	11%
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser socios de valor para los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación de Sistema de Relacionamiento con el Cliente (CRM). Genoma</li> </ul>	60%
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fortalecer el modelo de atención y prestación de servicios de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Puesta en marcha Centro Médico Santa Mónica</li> </ul>	40%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación plataforma tecnológica para prestación de servicios de salud. Panacea</li> </ul>	29%
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fortalecer el modelo de gestión comercial y mercadeo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Puesta en marcha del modelo Comercial Plus</li> </ul>	99%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación aplicativo para la fuerza comercial. Conecta</li> </ul>	33%

## 2.5 Nuestros *colaboradores*



Total de empleados por género y tipo de contrato

	Aprendiz	Obra o Labor	Término Fijo	Término indefinido
Hombres 290	8	2	24	256
Mujeres 666	24	11	37	594
Total	32	13	61	850

Más del 80% con contrato laboral a término indefinido

**956**  
Total

## Rango de *edad* colaboradores (G4.LA1).

Rango	17 A 26 AÑOS	27 A 37 AÑOS	38 A 48 AÑOS	49 A 59 AÑOS	> A 60 AÑOS	TOTAL
Total	8	129	380	306	133	956

Colaboradores por *niveles* de cargo y por género (G4.LA1/G4.LA11)

	Femenino	Masculino	Total General
Aprendiz	24	8	32
Auxiliar	256	103	359
Asesor Comercial /Ejecutivo	143	53	196
Analista	104	41	145
Profesional	86	54	140
Coordinador	20	13	33
Director	24	13	37
Gerente	7	2	8
Vicepresidente	2	3	5
	666	290	956



# Ascensos



Vicepresidencia	Área	Total
Comercial	Contact Center	6
	Regional Armenia	1
	Ventas	1
Ejecutiva	Contabilidad	1
	Planeación Financiera	1
	Tesorería	2
Salud	Contratación Médica	1
Secretaria general	Secretaria General	1
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

## Beneficios para nuestros colaboradores

### Capacitaciones (G4.LA9)

808 colaboradores capacitados en:

- Planeación financiera familiar.
- Comunicación asertiva.
- Buenas Prácticas Clínicas.
- Sistema obligatorio de garantía de calidad.
- Seguridad del paciente.
- Direccionamiento estratégico

### Inducciones

**296** nuevos colaboradores (G4.LA9)

### Reconocimientos

Reconocimiento a 51 colaboradores por su valioso aporte al crecimiento de la organización durante la celebración de los 25 años de MedPlus Medicina Prepagada.



## Actividades de Bienestar

**364**

colaboradores afiliados  
al fondo de empleados



Tipo de Actividad	Asistentes por actividad
Cumpleaños	860
Actividades deportivas	576
Días celebración de profesión	305
Días especiales	2.933
Celebraciones hijos de colaboradores	324
Seminario médico	105
Fiesta fin de año de navidad	437

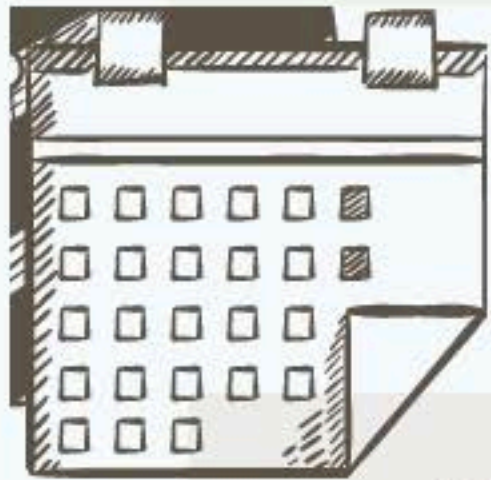


## Tasa de ausentismo

La tasa de ausentismo en promedio para el 2016 fue de un 3%, los meses donde se presentó el mayor nivel de ausentismo fueron agosto y octubre (G4.LA6).



No Funcionarios	Días Ausentismo (promedio mensual)	Días Hábles (promedio mensual)	Tasa de Ausentismo
956	659	20	3%



## Licencias de maternidad y paternidad

VICEPRESIDENCIA	LICENCIA DE MATERNIDAD	LICENCIA DE PATERNIDAD	Total general
Comercial	13	1	14
Desarrollo Organizacional		1	1
Ejecutiva	3		3
Salud	6	1	7
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>25</b>

## 2.6 Nuestra gestión *social*

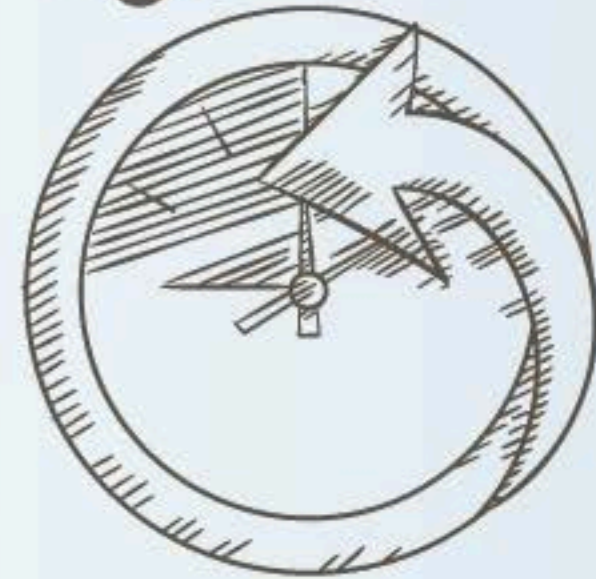
Centro de Investigaciones (G4SO1)



progress

**25**  
Estudios  
Clínicos

**299**  
participantes.





Fundación Manos Pintadas de Azul



- 2.559 pacientes atendidos.
- 1.469 pacientes con entrega de medicamentos sin ningún costo.
- 2 atenciones de parto de urgencia prematuro.
- 198 voluntarios asistenciales y logísticos.
- 70% de los voluntarios pertenecen a MedPlus MP.
- \$14.769.387 en donaciones de medicamentos y dispositivos médicos.
- \$17.500.000 donados a la fundación producto de la venta de equipos.

## 2.7 Nuestra gestión *ambiental*



## Medición de Huella de *Carbono*

Carbono Neutro – Compensación  
Se compensaron 1272 toneladas de CO2



MedPlus es una  
empresa  
carbono  
neutro

Programa Andar en *Bici* es Más

- 75 colaboradores se movilizaran en bicicleta desde y hacia el trabajo.
- 3 Bici paseos con participación de 70 colaboradores, evitando la emisión de 36 toneladas de CO2 por el uso del transporte tradicional.

## Programa *Cero* Vasos Desechables

Reducción en un 93% del consumo de vasos desechables, de 6.375 al mes en el año 2015 a 425 vasos desechables al mes en el 2016.



## Programa para la promoción de *reciclaje y cuidado* del medio ambiente Ecoplus

- Aumento de los niveles de reciclaje de 1379 Kg a 1793 Kg (30%) en comparación con el 2015.
- Capacitación a 345 colaboradores sobre temas de reciclaje.
- Juego competitivo y educativo "La caneca es correcta" con 73 participantes y entrega de un mini Ipad.

Buenas *prácticas*

Proyecto Afiliaciones Digitales "conecta"

Proyecto que busca digitalizar y automatizar el proceso de afiliaciones, el cual se hace actualmente en folletos de papel y ahora se hará a través de tabletas móviles.

Bonos electrónicos

Eliminación de la impresión de bonos de servicio en formato físico disminuyendo el consumo de papel.



**conecta**  
En conexión con tus sueños  
MedPlus Medicina Prepagada

Programa *Menos* Papel



- Automatización, digitalización y reingeniería de procesos soportados en papel y así reducir al mínimo las impresiones y utilización de papel.
- Proceso de requisiciones de personal digitalizado desde febrero de 2016
- Cambio de papel virgen por papel reciclado.



Contendidos básicos generales

Título

G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	Carta de nuestro presidente	✓
G4-3: Nombre de la organización	¿Quiénes somos?	✓
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes de la organización. (Aseguramiento y Prestación)	¿Quiénes somos?	✓
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede principal de la organización.	¿Quiénes somos?	✓
G4-6: Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	¿Quiénes somos?	✓
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	¿Quiénes somos?	✓
G4-8: Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	¿Quiénes somos?	✓
G4-9: Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas, capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio; y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Nuestros colaboradores/ Nuestra gestión empresarial	✓
G4-10: Gestión Humana (a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores Subcontratados de los contratistas. f. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada Turística o en el sector agrícola)."	Nuestros colaboradores	✓
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	La empresa no cuenta con convenios colectivos	✓
G4-13: Cambios significativos	Nuestra gestión empresarial	✓
G4-15: Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Nuestros reconocimientos	✓

Contendidos básicos generales

Título

G4-22: Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Nuestro reporte de Sostenibilidad	✓
G4-23: Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Nuestro reporte de Sostenibilidad	✓
G4-24: Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Nuestros Grupos de Interés	✓
G4-25: Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Nuestros Grupos de Interés	✓
G4-28: Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Nuestro reporte de sostenibilidad	✓
G4-29: Fecha de la última memoria	Nuestro reporte de Sostenibilidad	✓
G4-30: Ciclo de presentación de memorias	Nuestro reporte de Sostenibilidad	✓
G4-31: Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Nuestro reporte de Sostenibilidad	✓
G4-32 Índice de GRI	Índice del GRI	✓
G4-34: Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	¿Quiénes somos?	
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido	Nuestra gestión empresarial	✓
G4-EC7 Desarrollo e Impacto de las Inversiones en infraestructura y servicios	Nuestra gestión empresarial	✓
G4-LA1 Número total y tasas de rotación de los nuevos empleados por grupo de edad, género y región	Nuestros colaboradores	✓
G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Nuestros colaboradores	✓
G4-SO1 Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Nuestra gestión social	✓
G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Nuestros colaboradores	✓
G4-PR 5 Resultado de las encuestas de satisfacción del cliente	Nuestros Usuarios	✓





 /medplusmp  /canalmedplus

[www.medplus.com.co](http://www.medplus.com.co)