



INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Pacto Global
Colombia

2017
PACTO GLOBAL

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD
COOMEVA MEDICINA PREPAGADA 2017**

Elaboración y Coordinación General

María Rita Valencia Molina
Gerente Nacional Educación y Democracia

Edward Campo Rodríguez
Director Nacional Relaciones Laborales

Luz Ángela Torres
Analista Nacional Gestión Humana

Apoyo y asesoría en la elaboración

Humberto Díaz Gutiérrez
Gerente PHVA Consultores S.A.S
Asesor Externo

Diseño y Corrección de Estilo:

Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Coordinación Editorial

María Myra Hurtado Silva
Gerencia Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2017
PACTO GLOBAL

JUNTA DIRECTIVA

NOMBRE

Alfredo Arana Velasco
Alfredo Eduardo Rincón Angulo
Yannis Tialos
Jorge Arturo Pinto Serrano
Darío Chaves Díaz
Liliana Patricia Guzmán González
Manuel Felipe Issa Abadía
Josepht Barcie
Víctor Ricardo Rosa García
Carlos Alomía

CARGO

Miembro Principal
Miembro Principal
Miembro Principal
Miembro Principal
Miembro Principal
Miembro Suplente
Miembro Suplente
Miembro Suplente
Miembro Suplente
Miembro Suplente

ADMINISTRACIÓN

Gilberto Quinche Toro
Jorge Alberto Zapata Builes
Jairo Bravo Mendoza
Germán Mauricio Castillo Pérez
Alfonso Almeyda Domínguez
Edward Campo Rodríguez
Luz Karime González Betancourth
Blanca Inés Vélez Arbeláez
Hernán Darío Rodríguez Ortiz
Pascual Antonio Estrada Garcés
Giovanna Andrea Corbelleta Bernal
Neyla Cárdenas Hernández
Jorge Wilson Pemberthy
Balmer Alberto Maya Lopera
William González Camelo
Paula Andrea Barona Montes de Oca
Katherine Quebrada

Gerente General Sector Salud
Gerente General
Gerente Nacional Servicios de Información y Tecnología
Gerente Nacional Nuevos Negocios
Gerente Proyecto Core Medicina Prepagada
Director Nacional Relaciones Laborales
Directora Nacional Producto Medicina Prepagada
Directora Nacional Salud Oral
Director Nacional Emergencia Médica
Director Nacional de Salud
Directora Nacional Financiera y Contable
Directora Nacional Administrativa
Director Nacional Operaciones
Director Nacional Jurídico
Director Nacional de Auditoría Interna
Jefe Nacional de Servicio al Cliente
Oficial de Cumplimiento

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Coomeva | 6 |
| Mensaje del Gerente de la Empresa | 7 |
| Acerca del Informe | 9 |
| | |
| 1. QUIÉNES SOMOS..... | 11 |
| | |
| 2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD..... | 15 |
| | |
| 3. COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD..... | 19 |
| | |
| 3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL | 21 |
| 3.1.1 Gobierno, riesgos y cumplimiento..... | 22 |
| 3.1.2 Gestión ética | 24 |
| | |
| 3.2 FACILITAMOS LA VIDA | 30 |
| | |
| 3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE | 37 |
| 3.3.1 Impulsamos tu liderazgo | 39 |
| 3.3.2 Promovemos tus oportunidades | 42 |
| 3.3.3 Comprometidos con tu felicidad..... | 46 |
| 3.3.4 Multiplicamos tu orgullo..... | 50 |
| | |
| 3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS..... | 51 |
| 3.4.1 Gestión de Alianzas..... | 52 |
| 3.4.2 Gestión sostenible de proveedores..... | 54 |
| | |
| 3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA..... | 55 |
| 3.5.1 Creación y distribución de valor económico..... | 56 |
| | |
| 3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA..... | 59 |
| 3.6.1 Fomento de la cultura de consumo responsable..... | 61 |
| 3.6.2 Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental | 62 |
| 3.6.3 Acciones frente al cambio climático | 62 |
| | |
| 3.7 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS | 64 |
| 3.7.1 Compromiso con la comunidad | 65 |
| | |
| 4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS | 67 |
| | |
| Anexo 1: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial..... | 69 |

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

2017 fue un año de excelentes resultados sociales y económicos para Coomeva y sus empresas, especialmente porque se generó una plataforma de estrategias, equipos de trabajo y de proyectos que nos permiten tener una perspectiva altamente optimista para el 2018, en relación con el logro de los objetivos y metas definidas.

Durante 2017 logramos un crecimiento significativo de la base social de asociados, mejoramos y ampliamos la propuesta de servicios, obtuvimos buenos resultados financieros, avanzamos en el fortalecimiento patrimonial de nuestra Empresa Promotora de Salud-Coomeva EPS-, consolidamos las alianzas con Christus Health y Price Travel, aceleramos la transformación digital, iniciamos el camino de la internacionalización, fortalecimos el Gobierno Corporativo y seguimos cumpliendo con nuestra propuesta de valor; esta última mediante el mejoramiento y ampliación de la propuesta de soluciones para el beneficio de nuestros asociados en Vivienda, Educación, Credimutual, Prima Nivelada, Seguro de Desempleo en Medicina Prepagada y Asistencia Económica y Social.

Igualmente logramos posicionar a dos de nuestras empresas dentro de las 20 mejores para trabajar en Colombia: Bancoomeva y Coomeva Servicios Administrativos; obtuvimos la "Orden de la Democracia Simón Bolívar", en el grado Cruz Comendador otorgada por la Cámara de Representantes de la República de

Colombia, la cual exalta públicamente el aporte de Coomeva al desarrollo social y económico del país, así como su contribución a la democracia a través del fortalecimiento del modelo cooperativo.

Continuamos con nuestros objetivos trazados en la planeación de la Coomeva del futuro como un complemento al plan estratégico, focalizados en tres aspectos claves: La dimensión asociativa, la dimensión empresarial y aspectos transversales.

2018 será el año del "Desarrollo de la Comunidad Coomeva" y nuestro reto será fortalecer este concepto de manera tanto presencial como virtual, desarrollando los círculos de profesionales y nuevos modelos de negocio, con el fin de lograr mayor permanencia, satisfacción y uso de nuestros asociados.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2010 y el Pacto Verde Cooperativo. En el presente informe comunicamos el progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

Sin duda seguimos haciendo un gran aporte a la comunidad de asociados y sus familias, a los usuarios y a nuestro país.



ALFREDO ARANA VELASCO

Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

Para Coomeva Medicina Prepagada el 2017 cerró con un importantes logros, entre ellos destacamos el ser reconocida como finalista del Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en la Gestión, entregado por la Corporación Calidad a las organizaciones más competitivas del país; a esta distinción se sumaron la continuidad de la certificación de la Norma ISO 9001:2008 por BVQI, la Certificación de Equidad de Género Sello de Plata – Equipares –, además, la ANDI y PROCOLOMBIA incluyeron a Coomeva Medicina Prepagada y su plataforma Aboutti como empresa modelo en el desarrollo de un Market Place digital para la gestión de servicios de salud a pacientes internacionales.

En ese sentido, es posible afirmar que el 2017 ha sido uno de los años más intensos y retadores para Coomeva Medicina Prepagada, no obstante, el equipo humano y la visión estratégica de la compañía, permitieron alcanzar los resultados y metas propuestas.

Hoy somos una compañía con 45 años de historia y pese a todos los logros alcanzados, permanecemos en la búsqueda de nuevos escenarios que nos permitan reinventarnos constantemente y mantener los más altos estándares de calidad.



JORGE ALBERTO ZAPATA BUILES

Gerente General
Cooameva Medicina Prepagada

Dando una mirada al objetivo principal del negocio, el aseguramiento en salud, Coomeva Medicina Prepagada continúa profundizándose cada vez más, con el fin de promover la salud y prevenir la enfermedad de todos sus afiliados, por esta razón, ha fortalecido su Modelo de Gestión de Riesgo en Salud y rediseñado la estrategia de relacionamiento con Prestadores.

Otro de los avances para brindar bienestar a la población afiliada, es el desarrollo de un portal de preguntas y respuestas en Salud, denominado **PREGUNTA SALUD**, el cual, haciendo uso de Inteligencia Artificial (AI) responde de manera inmediata las preguntas de nuestros usuarios en materia de salud, la información es orientada por profesionales especializados.

Con éstas y otras estrategias que nos han permitido obtener los buenos resultados de cara a los objetivos organizacionales, Coomeva Medicina Prepagada se proyecta para un 2018 que se configurará como un año donde se materializarán muchos proyectos de cara a la modernización, el servicio y la gestión del riesgo; de tal forma que en el mediano plazo se continúe posicionando como el mejor servicio de aseguramiento voluntario en el país.

G4-1



ACERCA DEL INFORME



G4-28

Nuestro Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso presenta a los grupos de interés y a la sociedad en general los resultados de nuestra gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2017, con alcance al total de niveles jerárquicos y operaciones de la empresa en el territorio nacional.

G4-32

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

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

G4-31

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, contactar a:

Nombre: Edward Campo Rodríguez
Cargo: Director Nacional Relaciones Laborales
Dirección: Carrera 100 No. 11-60 Centro Comercial Holguines Local +14
Teléfono: 318 2400 • Ext. 25400
Correo electrónico: edward_campo@coomeva.com.co
Ciudad: Cali

1 QUIÉNES SOMOS

G4-3

COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

Somos Coomeva Medicina Prepagada S.A., empresa creada en 1973 con la misión de ofrecer soluciones de salud dentro del aseguramiento voluntario, que generen valor para los usuarios y asociados, en Colombia y América.

Formamos parte del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, organización orientada al desarrollo integral del asociado y su familia, al fortalecimiento del sector cooperativo y a la construcción de capital social en Colombia.

GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Está constituido por la oferta de valor, que se materializa mediante cuatro Unidades Estratégicas de Negocio, las cuales se soportan en un modelo de atención conforme se describe en el siguiente esquema:



A continuación se resume el portafolio por cada Unidad Estratégica de Negocio:



Tenemos presencia en Colombia mediante seis regionales, con oficinas o centros de atención en 44 municipios, localizados en 24 departamentos del país. Nuestro domicilio principal está en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia.

G5, G6 y G8



PARTICIPACIÓN ACCIONARIA

| Accionista | Participación |
|--|---------------|
| Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva | 84.8% |
| Christus Rendimiento LLC | 10.0 % |
| Fiduciaria Corficolombiana S.A. Fidecomiso Acciones Coomeva Medicina Prepagada | 4.8% |
| Fundación Coomeva | 0.3% |
| Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A. | 0.04% |
| Fecooomeva | 0.03% |
| Total | 100% |



G4-13



CAMBIOS O EVENTOS SIGNIFICATIVOS DURANTE 2017

- Inicio de la alianza con Liberty Seguros, a fin de brindar a nuestros clientes cobertura de tratamientos en el exterior.
- Consolidación del Modelo de Gestión de Riesgos en Salud.
- Rediseño del modelo de relacionamiento con prestadores, con estrategias para fortalecer y afianzar el vínculo. Incluyó lanzamiento del Premio a la Calidad del Prestador.
- Lanzamiento de la plataforma Aboutti en la Unidad de Negocios Internacionales a fin de fortalecer la gestión comercial y logística.
- Aplicación de Inteligencia Artificial (AI) en la oferta de servicios, portal Pregunta Salud-
- Reconocimiento con el Sello de Plata Nivel II de la Certificación de Equidad de Género, Equipares.
- Inclusión, por parte de la ANDI y de Procolombia, de Coomeva Medicina Prepagada y su plataforma Aboutti, como empresa modelo en el desarrollo de un Market Place digital para la gestión de servicios de salud con pacientes internacionales.
- Lanzamiento del canal digital para penetración de nuevas audiencias. En 2017 los usuarios realizaron 31.467 solicitudes por medio del canal virtual, de las cuales el 88% se hicieron a través de PC y el 12% por medio de la App móvil Coomeva Medicina Prepagada.
- Lanzamiento en medios masivos y especializados de la campaña y promesa de valor "Cuidarte es quererte" como territorio de marca de Medicina Prepagada.
- Auditoría médica centrada en las necesidades del usuario.



2

NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa mediante los siguientes compromisos:



G4-DMA, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24



Como se observa en el esquema anterior, cada compromiso corporativo con la sostenibilidad responde a necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a las cuales se les da respuesta mediante los asuntos materiales allí relacionados, que dan lugar a la estructura del presente informe.



Los compromisos corporativos y los asuntos materiales descritos se encuentran debidamente alineados a la Estrategia, operan a través de procesos y generan cultura; todo lo anterior direccionado por un Sistema de Gobierno Corporativo, que desarrolla acciones de gerencia y liderazgo bajo el enfoque de sostenibilidad.





3

COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

¡GESTIÓN Y RESULTADOS!

COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD

¡GESTIÓN Y RESULTADOS!

Nuestros compromisos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos que se resumen en el siguiente esquema:





COMPROMISO NRO. 1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO
CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

3.1.1 GOBIERNO, RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

En 2017 avanzamos hacia la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento, conforme se describe a continuación:

SISTEMA DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

G4-7, G4-34, G4-39

Coomeva Medicina Prepagada está constituida como Sociedad Anónima, provista de los siguientes órganos de gobierno, administración y control:

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

Junta Directiva. Máximo órgano de administración de la Sociedad y sirve de enlace entre ésta y sus accionistas. Se compone de cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Por lo menos el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes. La actual Junta Directiva fue elegida para el periodo 2013-2016 y se prorrogó por un año hasta el 2017.

G4-38

La Junta Directiva realiza anualmente autoevaluación de su gestión, con apoyo de un asesor externo, en

cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo. El proceso se aplica al período entre asambleas ordinarias. Los directores responden un cuestionario acerca de su desempeño individual y como miembros de la Junta y comités de Junta en que participan. Se realimenta resultados y finalmente se definen perspectivas y prioridades para el siguiente período.

G4-44

COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

- Comité de Auditoría:** Tiene el propósito de servir de soporte para la toma de decisiones atinentes al control y mejoramiento de la actividad de la Sociedad, sus administradores y directores. El Comité de Auditoría supervisa el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad. Así mismo, vela porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley.

Gerente general: Es el representante legal, quien tiene a su cargo la administración de la Sociedad y la gestión directa de los negocios sociales. Es nombrado por la Junta Directiva. Es el encargado de transmitir información oportuna, con altos niveles de calidad y veracidad



al órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. A fin de facilitar a dicho órgano la toma de decisiones acertadas.

G4-45

Comités de la Gerencia General: Comité Primario de Gerencia, Comité Asesor de Contratación Gerencial, Comité de Convivencia Laboral, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Investigación Disciplinaria y Comité de Ética.

Se destacan el Comité Financiero, responsable de la toma de decisiones sobre la dimensión económica, y el Departamento de Gestión Ambiental, encargado de vigilar y controlar los impactos ambientales de la empresa.

G4-35, G4-36

Alta gerencia: Corresponde a los cargos de gerente general, gerentes regionales, directores nacionales, directores regionales, jefes y coordinadores de área. Son elegidos por el gerente general, acorde con políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo.

G4-40

PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas de la industria, así como las contenidas en la Circular 028 de 2017

de la Superintendencia Financiera de Colombia (Código País), promulgado bajo los estándares de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) y la Circular 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Dicho Código contiene los elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que permitan que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los intereses de los distintos grupos de interés.

Los accionistas, a través del máximo órgano social, establecieron los estatutos sociales, por lo que corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que la empresa estime necesarias.

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

Se destaca igualmente, como buena práctica, la rendición de cuentas a grupos de interés mediante el Infor-

me de Sostenibilidad, informe de gobierno corporativo que se presenta a la Asamblea General de Accionistas, el cual contiene capítulo sobre la gestión realizada durante el año 2017 en materia económica, ambiental y social.

G4-43

3.1.2 GESTIÓN ÉTICA



El modelo de gestión ética adoptado por la empresa contiene los elementos necesarios para promover y asegurar una conducta ética en toda la organización, a fin de garantizar un ejercicio gerencial ético, transparente y respetuoso de los derechos de los grupos de interés.

Se gestiona bajo el ciclo PHVA, con base en los siguientes elementos:

1. Estándares éticos definidos en: Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Manual Antifraude y Anticorrupción.
2. Gestión de riesgos éticos (fraude, otros).
3. Comité de Gobierno Corporativo.
4. Sistemas para el control de riesgos éticos (SARLAFT, otros).
5. Comunicación y educación a grupos de interés, orientadas a prevenir riesgos éticos y a fomentar la cultura ética.
6. Operación del sistema de consultas y denuncias éticas (línea de transparencia).
7. Mecanismos de seguimiento a la materialización de riesgos éticos.

8. Investigación de faltas a la ética. Comité de Ética.
9. Análisis a efectividad de controles, frente a riesgos éticos.
10. Formulación de acciones adicionales para la prevención y contención del riesgo ético y el fortalecimiento de la cultura ética.

G4-41

El Código de Ética es aprobado por la Junta Directiva, donde se compila los postulados de conducta, los principios y valores que se describen a continuación:

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



presenten con los diferentes grupos de interés, por medio de métodos auto compositivos en cuanto sea posible.

- **Mejoramiento continuo:** Actuamos en la búsqueda permanente de una mejor manera de hacer las cosas en beneficio de nuestros asociados, usuarios y de la organización. Nuestros usuarios son parte de la Compañía y servirlos adecuadamente es nuestro principal interés.
- **Respeto:** Reconocemos, exigimos y promovemos el respeto por el ser humano como pilar fundamental de nuestras relaciones comerciales con nuestros grupos de interés.

VALORES

- **Solidaridad:** Aportamos y potencializamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes. La solidaridad es la que nos lleva a unirnos para crecer juntos y a interesarnos en lo que les pasa a los demás, para lograr una mejor calidad de vida, un mundo más justo y el camino hacia la paz.
- **Honestidad:** Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores empresariales; es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.
- **Servicio:** Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de la empresa, generando un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y fidelidad.
- **Trabajo en equipo:** Somos un grupo de personas que se necesitan entre sí; actuamos comprometidos con un propósito común y somos mutuamente responsables por los resultados.
- **Cumplimiento de compromisos:** Somos conscientes

y responsables por el cumplimiento de los resultados esperados; por la satisfacción del afiliado; por el compromiso con el entorno y el desarrollo personal de los colaboradores y de las empresas del Grupo.

- **Confianza:** Sentimiento de credibilidad construido y generado por la Organización frente a sus afiliados, clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

G4-41, G4-57 y G4-58

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

Entre las principales acciones en materia de gestión ética desarrolladas en 2017 están las siguientes:

- Coomeva Medicina Prepagada, en acatamiento de lo preceptuado por el artículo 40, literal h) de la Ley 1122 de 2007 y según la decisión autónoma de fortalecer y soportar su operación institucional a través del establecimiento de un sistema de gestión ética que como componente esencial de la política de calidad y de servicio asegure las óptimas condiciones para el desarrollo institucional y la promoción humana de quienes la conforman, de sus usuarios y relacionados, para contribuir al desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia y al logro de condiciones de justicia y a la construcción de capital social, a partir de la responsabilidad



propia de la Sociedad como prestadora del servicio público de salud, decidió adoptar ciertos ajustes al Código de Ética, en lo que concierne a recomendaciones del Nuevo Código País. Tales ajustes tienen que ver principalmente con disposiciones en materia de prevención de riesgos en lavado de activos y financiación de terrorismo y se incluyen directrices en materia de políticas de igualdad de género. El Código fue recogido en la Resolución Nro. 001 del 10 de julio de 2017 de la Junta Directiva.

Posteriormente y por recomendación de la Revisoría Fiscal, se reforzaron temas de cumplimiento del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT en el Código de Ética, para dejar de manifiesto la importancia que tiene para Coomeva Medicina Prepagada S.A., sus accionistas, directores, colaboradores y demás grupos de interés, la aplicación de las normas SARLAFT. Así mismo para hacer notoria la responsabilidad que sobre la materia tienen cada uno de ellos, su divulgación, etcétera. Este nuevo ajuste fue aprobado por la Junta Directiva mediante Resolución Nro. 002 de noviembre 27 de 2017.

En el 2017 Coomeva Medicina Prepagada no se tuvo casos en el Comité de Ética.

• Prácticas anticorrupción

G4-14

Dentro de las normas o políticas rectoras que permiten orientar la gestión de riesgos relacionados con la corrupción, Coomeva Medicina Prepagada cuenta con:

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética.
- Manual de Contratación.
- Manual Antifraude y Anticorrupción.
- Manual SARLA/FT.

- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento de Ética
- Canales de transparencia.

El manual Antifraude y Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. A partir de lo anterior, la organización define la política “cero tolerancia” ante cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.

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

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en lo concerniente al Sector Salud y lo contenido en el Manual Antifraude y Anticorrupción de Coomeva Medicina Prepagada identificado con el código SC-DC-305, en su numeral 7.2 Mecanismos de divulgación, *“La Administración velará por el cumplimiento de las políticas y disposiciones aquí contenidas, implementando herramientas que permitan información a todos los grupos de interés, especialmente a todos los colaboradores de la compañía. El presente manual se encuentra publicado en el sistema de Gestión Integrada o su equivalente, en forma permanente y en la página Web de cada una de las empresas que conforman el Sector Salud de Coomeva”* (cursiva ajena al texto).

Adicionalmente se estableció como medio de divulgación para todos los colaboradores la realización

del curso virtual “Conocimiento general del Manual Antifraude y Anticorrupción de Coomeva Sector Salud”. Al 31 de diciembre de 2017 el 97%, correspondiente a 1.575 colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. a nivel nacional, realizó y aprobó el curso virtual.

Cooameva Medicina Prepagada S.A., como parte de la cultura organizacional y dando cumplimiento al marco normativo, con el propósito de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas o para dar apariencia de legalidad a las mismas, ha adoptado el Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, conforme a la Circular Externa 009 de abril de 2016, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. Las operaciones llevadas a cabo dentro de la Compañía son realizadas dentro de estándares éticos y de control, anteponiendo las prácticas relativas a la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo al logro de las metas comerciales. Por lo anterior, los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación del SARLAFT se encuentran desarrolladas en el Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT, y en el Código de Ética; ambos aprobados por la Junta Directiva y de obligatorio cumplimiento.

Cooameva Medicina Prepagada S.A. cuenta con políticas de conocimiento del accionista, las cuales tienen como objetivo conocer la actividad económica, moralidad comercial y personal, además del origen de sus negocios; así mismo, se han establecido los respectivos manuales internos de conocimiento de todos los públicos de interés.

A su vez la Entidad es vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, órgano encargado de ejercer el control en la implementación de las instrucciones para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Así mismo en el desarrollo de las instrucciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud y la Revisoría Fiscal, ente de control externo de Coomeva Medicina Prepagada S.A., la Empresa tiene instrumentado los controles de validación respectiva que le permiten verificar el cumplimiento y brindar las recomendaciones del caso. Como resultado de dichas evaluaciones, Coomeva Medicina Prepagada S.A. aplica los correctivos que permitan un mejoramiento continuo en esta materia.

G4-SO4

Todos los colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. reciben capacitación en prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, la cual es impartida en los procesos de inducción y anualmente, como refuerzo del conocimiento en dicha materia.

Al 31 de diciembre de 2017, el 93%, correspondiente a 1.436 colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. a nivel nacional, realizó y aprobó el curso virtual “Todos hacemos parte del SARLAFT”.

G4-SO3

En Coomeva Medicina Prepagada S.A. no se ha identificado ni reportado ningún caso desde el área de Cumplimiento.

G4-SO5

En el 2017 en Coomeva Medicina Prepagada se presentaron los siguientes casos de conflictos de interés:

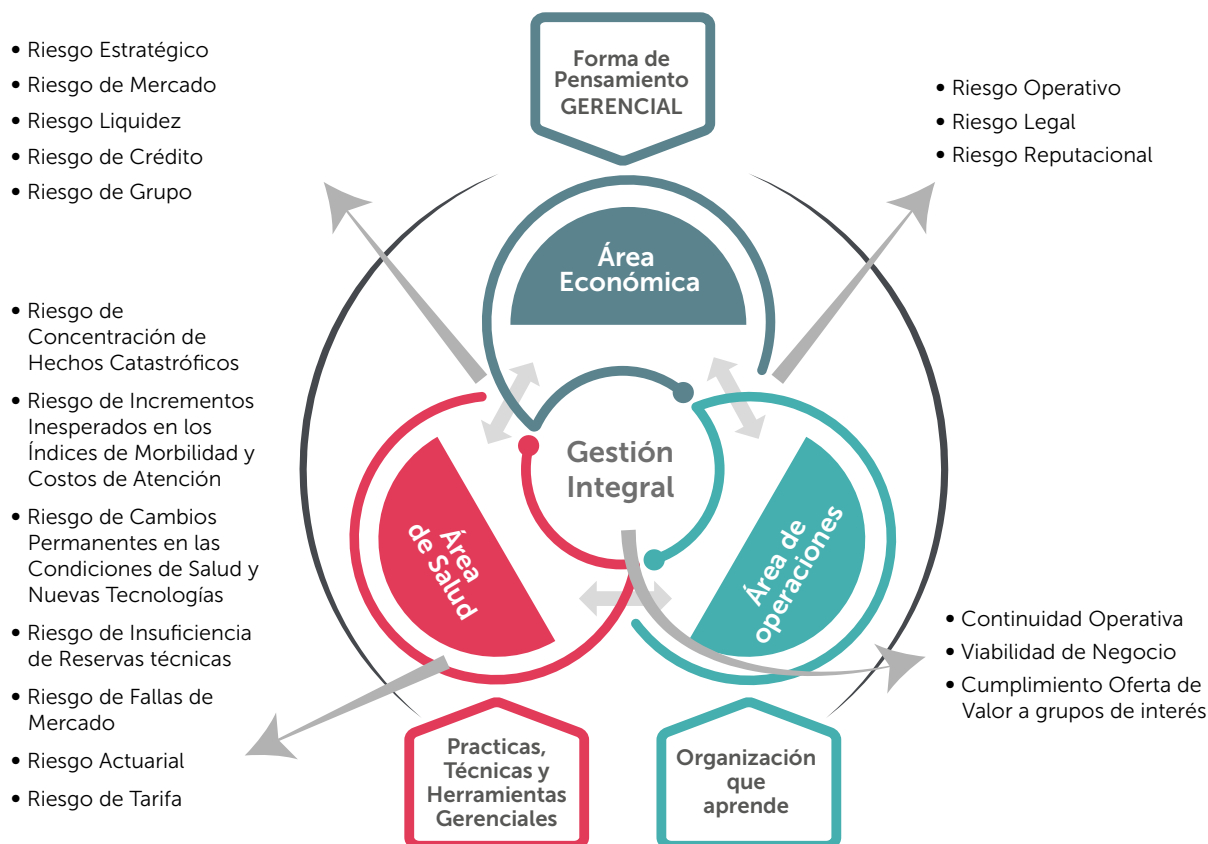
Acta Nro. 236 del 31 de enero de 2017: Considerando su calidad de administrador común, el Dr. Alfredo Arana Velasco se abstuvo de participar en la deliberación y decisión del contrato con Sinergia Global en Salud S.A.S., para la prestación de servicios de salud.

Acta Nro. 246 del 27 de noviembre: Considerando su calidad de administrador común, el Dr. Alfredo Arana Velasco se abstuvo de participar en la deliberación y decisión de vender a la Cooperativa las acciones que Coomeva Medicina Prepagada tiene en Sinergia Global en Salud S.A.S.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

El Modelo de Gestión Integral de Riesgos se encuentra debidamente alineado a la Estrategia y al enfoque de sostenibilidad, mediante el cual durante 2017 se gestionaron los siguientes riesgos:



Los riesgos descritos cuentan con las medidas de prevención y mitigación necesarias, las que se gestionan y activan oportunamente, a fin de asegurar la sostenibilidad de los negocios.

GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

La organización cuenta con políticas de revelación de información financiera y no financiera, que no se encuentre sujeta a reserva legal.

De igual manera, al cierre de cada ejercicio económico, la Entidad pone a disposición del público sus estados financieros y sus notas, así como el dictamen e informe de gestión del representante legal y de la Junta Directiva, una vez sean aprobados por la Asamblea General de Accionistas.

Así mismo, Coomeva Medicina Prepagada rinde cuentas a los grupos de interés con base en estándares internacionales del Global Reporting Initiative, GRI, mediante el cual reporta anualmente resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.

Durante 2017 Coomeva Medicina Prepagada no registró reclamaciones, multas o sanciones por concepto de:

G4-PR2; G4-PR7; G4-PR8; G4-PR9

- Incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.
- Incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.
- Violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
- Incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos o servicios.

G4-SO8

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Entre las principales acciones desarrolladas durante 2017 se destacan:

- Validación y actualización de los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad, así como los asuntos materiales alineados con el Grupo Corporativo, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.
- Profundización conceptual y metodológica relacionada con:
 - » Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
 - » Determinación de líneas de acción para una gestión ambientalmente responsable, como son:
 - Fomento de la cultura de consumo responsable.
 - Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental.
 - Acciones frente al cambio climático.
 - Proyección de la responsabilidad ambiental a grupos de interés.
 - » Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, se-

gún la empresa y el sector en que se opere.

- » Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

DERECHOS HUMANOS

Durante 2017 no se presentaron litigios en materia de Derechos Humanos.

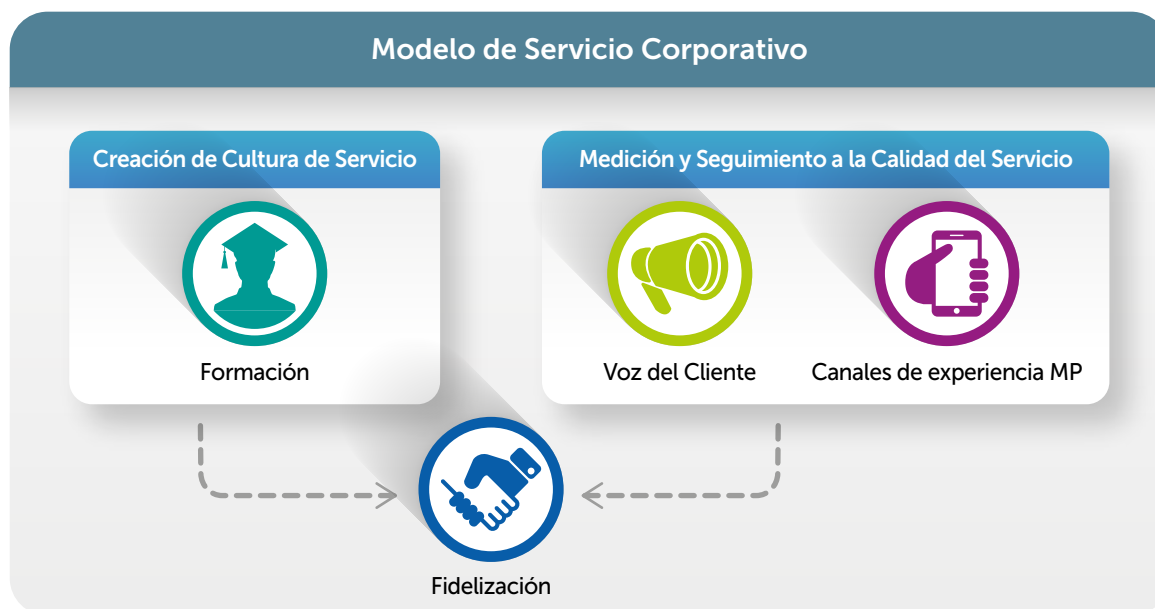
G4-HR12





COMPROMISO NRO. 2
FACILITAMOS LA VIDA

El principal medio para generar valor y confianza a los asociados, clientes y usuarios es el modelo de servicio que se describe a continuación:



El relacionamiento con el cliente tiene el propósito esencial de generar experiencias memorables, mediante el modelo de servicio corporativo que se soporta en diversos medios para escuchar la voz del cliente, generar repuesta a sus requerimientos, evaluar la calidad del servicio prestado y consecuentemente generar satisfacción y fidelización.

En función del modelo descrito, durante 2017 se desarrollaron las siguientes acciones:

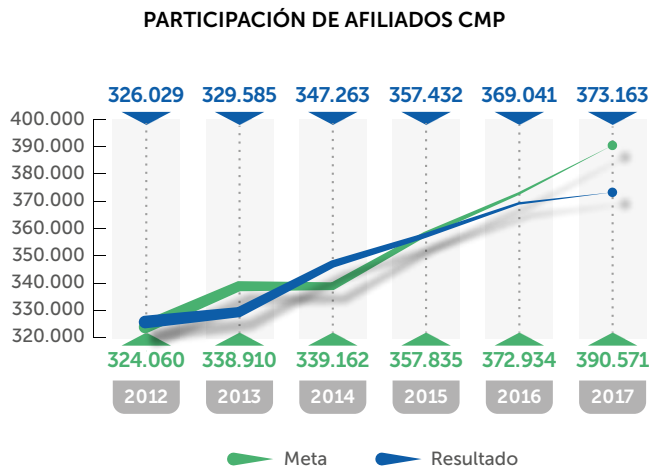
- Cambios en el modelo de persuasión, intervención preventiva en la experiencia de clientes (negación de órdenes) y consolidación de la gestión de anfitriones en clínica (vínculos emocionales). Para ello se realizó:
 - » Cambio de proveedor: Inicio de Coomeva Servicios Administrativos como proveedor de persuasión (11 agentes), con un modelo de incentivos y formación acorde con el rol.
 - » Creación del módulo de persuasión web.
 - » Creación del rol auditor médico como apoyo a la línea persuasión y línea informadora.
 - » Implementación de herramientas que apoyan la persuasión.
 - » Línea única para la gestión de retiros para planes individuales, garantizando la intervención del 100% de los casos, línea 018000975804.
 - » Inicio a la estrategia de gestión de órdenes negadas, con la cual se gestionó el 94% de los ordena-

mientos equivalentes a 15.373 solicitudes, con una satisfacción del 88% en la comunidad Premium y 90% en la comunidad no Premium.

- » Inicio de la estrategia end to end (resolutividad en canales de experiencia) y desarrollo de multicana- lidad, en canales de experiencia.
- » Implementación de 15 kioscos a nivel nacional apoyando la operación en los puntos de experien- cia. La radicación por kioscos en autorizaciones médicas representa para la cantidad radicada por la página web un 22%.



Las acciones mencionadas anteriormente permitieron alcanzar los siguientes resultados:



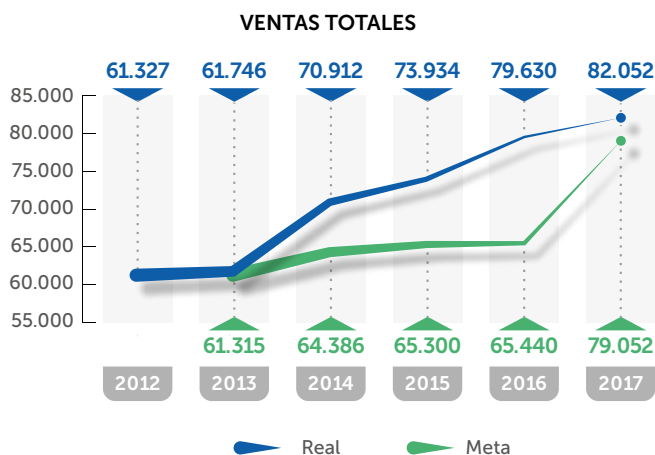
El crecimiento de la población de afiliados de Coomeva Medicina Prepagada continúa con una tendencia positiva con respecto al año anterior, con una tasa de crecimiento del 1,12%. Esta mejora está relacionada con la estrategia implementada para el programa Oro y los esfuerzos realizados para ofrecer una mejor cobertura, mayores beneficios y más asistencias que hagan los programas más atractivos para el usuario.

En 2017 se alcanzó un cumplimiento del 103,79% representado en 82.052 usuarios. En ciudades intermedias se alcanzó un cumplimiento del presupuesto de ventas del 118,6%, aportando 2.876 usuarios al crecimiento neto de la Compañía.

- En cuanto a población, la línea Medicina Integral, MI, cerró con 239.821 usuarios equivalentes al 64,27% del total de Medicina Prepagada, y un resultado en ventas acumuladas de 39.952 usuarios. Las ventas del programa Oro se incrementaron en un 34% y acorde con el enfoque en gestión comercial en prima alta se logró una participación del 51% en ventas de este programa el cual, junto con Oro Plus suman un crecimiento en ventas del 13,4%.
- Coomeva Emergencias Médicas, CEM, cerró con 91.903 usuarios equivalentes al 24,63% del total de Medicina Prepagada, con un ingreso

neto de 1.703 usuarios y un resultado en ventas de 26.418 usuarios.

- Salud Oral, SAO, cerró con 41.439 usuarios equivalentes al 11,10% del total de Medicina Prepagada, con un ingreso neto de 5.682 usuarios y un resultado en ingresos de 15.682, presentando un crecimiento de 27,52% frente al año anterior.
- En Seguros, siendo el segundo año de esta línea, se alcanzó un total de 4.725 ventas, que representaron un crecimiento del 69,7% específicamente en seguro de desempleo.



Para alcanzar los resultados descritos destaca la implementación de estrategias de precio, la estructura tarifaria por grupo etario más competitivas frente a la competencia, la fuerza de ventas exclusiva por plan y línea de servicio, focalizadas a ciudades intermedias y los canales exclusivos de la Cooperativa para colocación de producto Medicina Prepagada (Profundización, Fidelización y Vinculación).

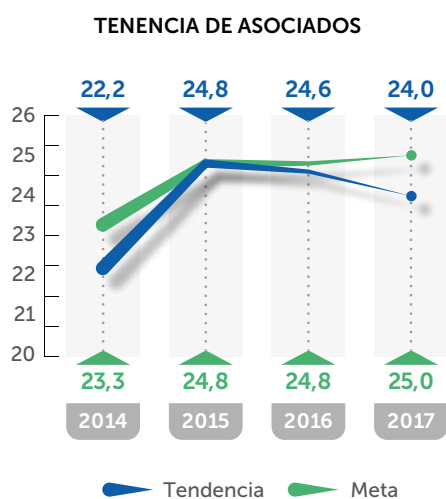
En el resultado de ventas para el año 2017 alcanzamos un cumplimiento del 103,79% representado en 82.052 usuarios. En

ciudades intermedias se alcanzó un cumplimiento del presupuesto del 118,6%.

Se destaca el crecimiento en ventas del Programa Oro en un 34% y acorde con el enfoque en gestión comercial en prima alta se logró una participación del 51% en ventas de este programa, el cual sumado con Oro Plus logro un crecimiento en ventas del 13,4%.

El Programa Dental Elite presentó crecimiento en ventas del 36,4% frente al mismo periodo del año anterior y una variación positiva en población de 24,3% frente al cierre del año 2016.

El Programa Asociado presentó crecimiento en ventas del 23,4% frente al mismo periodo del año anterior y una variación positiva en población de 16,7% frente al cierre del año 2016.



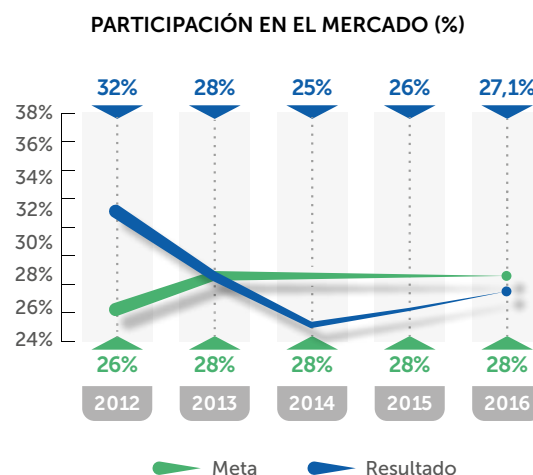
Mide la cantidad de asociados contratantes con productos de Coomeva Medicina Prepagada.

Los resultados responden principalmente a mejoras en coberturas de los programas en Plan Asociado y a las estrategias comerciales en conjunto con la Cooperativa como son:

1. Coomeva Cooperativa en su ejercicio de lograr mayor vinculación de asociados, retención y adherencia con productos, ha diseñado la estrategia de compra de cupos a Medicina Prepagada en los programas CEM y Dental Elite, para brindarlos como obsequio durante tres meses a los asociados, de acuerdo con los objetivos propuestos.

2. En el periodo de agosto se inició la estrategia Vinculación Inversa, cuyo objetivo es lograr mayor penetración en la población de asociados permitiendo que los ejecutivos exclusivos de Medicina Prepagada para este segmento realicen también vinculaciones a la Cooperativa.
3. Se culminó el diseño y se iniciaron las pruebas de comercialización del producto Prima Nivelada, lo que permitió realizar un grupo pequeño de ventas y ajustar los argumentos y modelo de ventas acorde con la percepción de los asociados.
4. En noviembre se inició la estrategia Hoteles y Resort: Aquellos asociados que tienen cupo monetario en Recreación y no lo han utilizado, se les persuade para que realicen el pago anticipado de los productos que tienen con Medicina Prepagada.

La población en asociados cabeza de familia presentó un cumplimiento del 94,5% correspondiente a 57.891 asociados. En tenencia de asociados nos ubicamos en un 24%, lo que representa un crecimiento de 571 asociados.

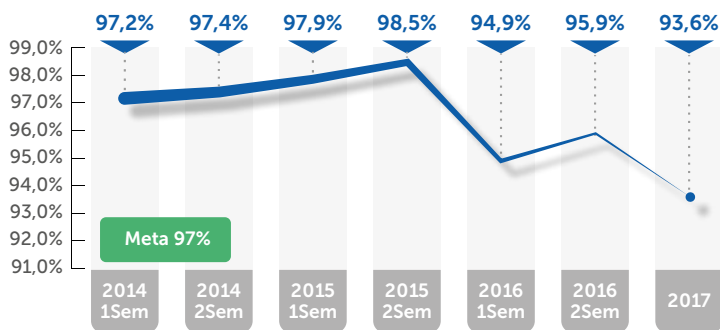


Mide la proporción de usuarios de Coomeva Medicina Prepagada frente al mercado.

Los resultados sobresalientes sobre todo en el último periodo responden al enfoque en colectivos estratégicos, apuntándole a mejorar la penetración, las mejoras en las coberturas, el cambio en la estructura tarifaria por grupo etario, los valores agregados a los productos existentes como asistencias y seguros complementarios.

Por su parte, la percepción del servicio recibido por los usuarios respecto de atributos de accesibilidad, servicio médico y administrativo, registra los siguientes resultados:

RESULTADOS SATISFACCIÓN COOMEVA MEDICINA PREPAGADA T3B



G4-PR5

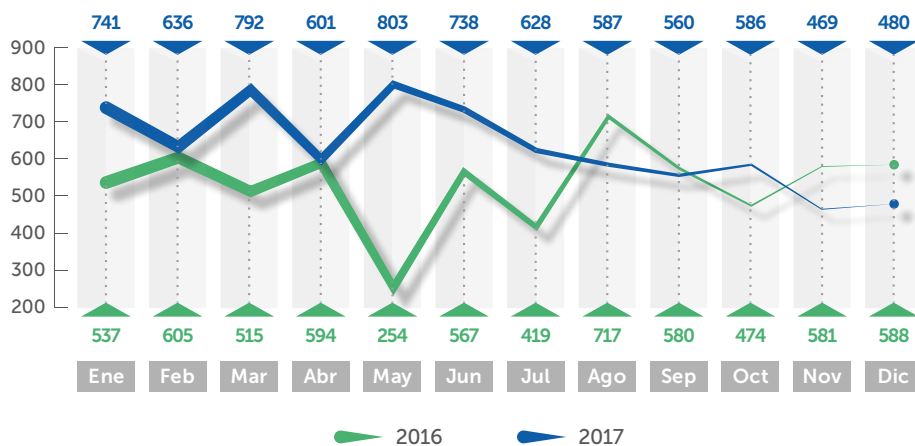
Las principales causas de los resultados descritos en el último año son:

1. Las áreas críticas que no están permitiendo un mayor nivel de satisfacción son: Los tiempos de espera para ser atendido, los tiempos de respuesta y la conformidad con el tratamiento ordenado. Desde la medición anterior se observa una insatisfacción claramente manifestada por los usuarios de MI en estos tres aspectos; si bien se logra mejorar el servicio de Urgencias, los demás aspectos siguen teniendo situaciones que no permiten el aumento del nivel de satisfacción general.

2. También hay inconformidad con la facturación que ha venido desmejorando. En la medición anterior estaba en el límite inferior de la zona positiva y para esta medición descendió cruzando este umbral; sin embargo es una situación de fácil intervención para revertir esta insatisfacción por parte de los afiliados que resienten esta etapa del servicio.

3. Las comunicaciones son otro aspecto crítico actualmente, que se puede convertir en una herramienta importante a explotar, donde se pueda comunicar al usuario todos los mejoramientos que va teniendo Coomeva MI y a su vez informar sobre los servicios adicionales, para que el afiliado conozca la amplia cobertura de la que dispone.

QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN





El total de quejas y reclamos de 2017 fue de 7.621, lo que representó un incremento del 18% frente al año anterior. La causa de mayor incremento fue los inconvenientes con el prestador relacionados con inconformidad con la atención, actitud del personal y desconocimiento de procesos por parte de personal administrativo del prestador, pasando de 127 a 323 casos. Sin embargo en el último semestre se muestra una tendencia a la disminución. En cuanto a la oportunidad de las respuestas a las manifestaciones cerramos en 92% en ocho días.

Frente a los resultados de satisfacción y de quejas y reclamos registrados, se desarrollan las siguientes acciones:

- Respuestas personalizadas enfocadas a estrechar vínculos con los usuarios.
- Seguimiento y divulgación semanal al indicador de oportunidad de respuesta.
- Ajuste del indicador en oportunidad de respuesta (Días y %).
- Empoderamiento de líderes regionales.
- Categorización de casos en 24 horas.
- Validación y ajuste de árbol de causas con líderes de proceso.
- Reestructuración del árbol de causas.

ANFITRIÓN DE CLÍNICAS

Estrategia que inició en diciembre de 2015 con el fin de generar experiencias positivas en los usuarios, realizando acompañamiento a pacientes de hospitalización, urgencias, cirugía, entre otros, en las clínicas con ma-

yor afluencia de usuarios. Actualmente se cuenta con presencia en 16 clínicas a nivel nacional a través de 10 anfitriones de servicio, cuya misión es:

- Facilitar el acceso al servicio.
- Generar relaciones de fidelización (Souvenir).
- Asesorar y orientar.
- Escuchar y gestionar manifestaciones.
- Dar a conocer beneficios.

Durante el año 2017 abordamos 13.683 usuarios con la estrategia a nivel nacional, generando experiencias positivas, logrando superar el comportamiento del año 2016 en 28%. El área de acompañamiento a nuestros usuarios se concentra en hospitalización (50%). A nivel de satisfacción la estrategia se encuentra en el 96%, presentado un cumplimiento frente a la meta esperada, manteniendo el resultado obtenido en el año anterior.

GESTIÓN A USUARIOS CON ÓRDENES NEGADAS

Estrategia que inició en abril de 2017, con el propósito de mitigar el impacto generado por la negación de órdenes por parte de Medicina Prepagada, brindando otras alternativas a estos usuarios, tales como cobertura a través de EPS Coomeva o tarifas preferenciales (Tarifas Coomeva) impactando positivamente la satisfacción, entre otros, de la comunidad Premium.

Desde el inicio de la campaña se han impactado 16.740 usuarios, de los cuales el 33% (5.519) corresponde a usuarios Premium. De estos, el 66% (3.628) fue gestionado con alternativas a través de Medicina Prepagada y

el 34% (1.891) con alternativa EPS, con un nivel de satisfacción del 87%.

CONDUCTAS

Son el resultado del manifiesto de servicio Yo resuelvo, yo asesoro, yo respeto, yo sorprendo. Las conductas medibles son las tres primeras. Yo respeto se deriva del protocolo de atención. Yo asesoro es la escucha activa del ejecutivo, cómo indaga la necesidad del usuario y cómo lo orienta correctamente. Yo resuelvo es la aplicación de los conocimientos para solucionar las necesidades del usuario. Las tres conductas son medidas a través de una encuesta en la cual el usuario califica de 0 a 5, siendo 0 la calificación más baja y 5 la más alta, la satisfacción respecto a las conductas, de acuerdo con su percepción.

En comparación con el año 2016, en este año los ejecutivos tienen una mejor calificación destacándose las conductas Respeto y Asesoría con un promedio de 4.6.

CANALES DE EXPERIENCIA

Inicio de la estrategia *end to end* (resolutividad en canales de experiencia) y desarrollo de multicanalidad.

El comportamiento de órdenes enviadas por correo continúa con un crecimiento positivo. El 79% de las órdenes se enviaron por este medio -44.671 órdenes enviadas-.

En el 2017 se alcanzaron 31.467 transacciones de solicitudes de órdenes médicas por medios digitales, el 88% radicado por medio de la web y el 12% por medio de App. Lo anterior representa una tasa de crecimiento mensual del 6% en este canal.

A nivel nacional se encuentran instalados 15 kioscos apoyando la operación en los puntos de experiencia. La radicación por kioscos en autorizaciones médicas representa para la cantidad radicada por la página web un 22%.

Obtuvimos el sello "Colombia es Salud. Exportador de servicios de salud y bienestar", mediante el cual se identifica y destaca el compromiso, innovación y calidad en la prestación de servicios de salud, de las empresas que hacen parte del Proyecto de Exportación de Servicios Médicos.



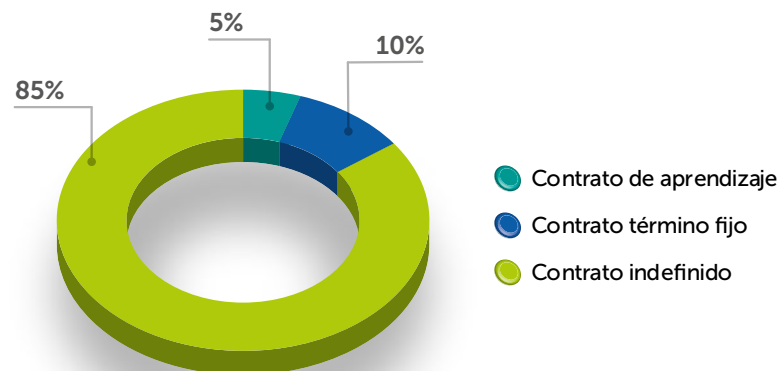


COMPROMISO NRO. 3
CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

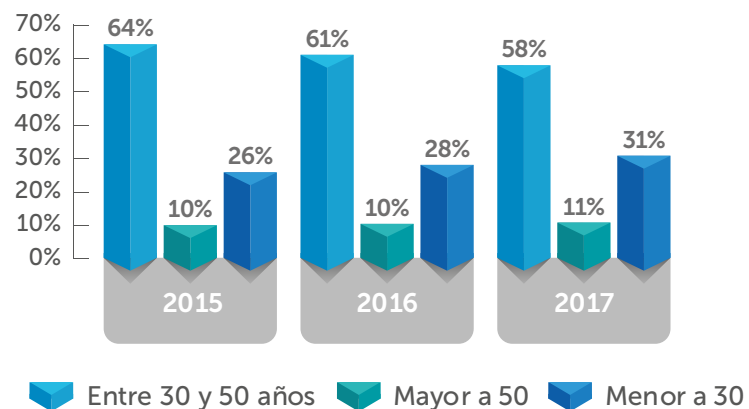
CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

G4-LA1

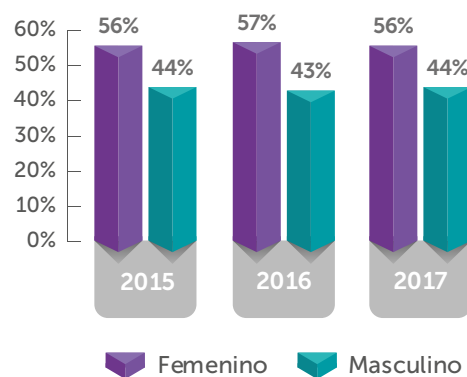
TIPO DE CONTRATO



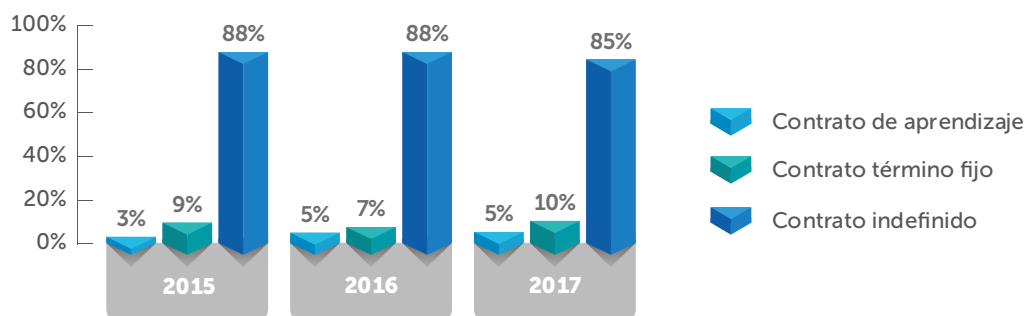
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD



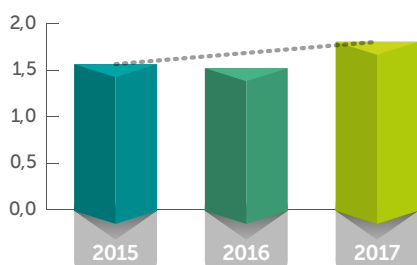
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO



TIPO DE CONTRATO



% ÍNDICE DE ROTACIÓN
PROMEDIO MES



G4-LA1

La mayor causa de rotación es la renuncia voluntaria, siendo el 81% de las causas de retiro.

Durante 2017 se fortaleció la propuesta de valor para nuestros colaboradores, a través de los siguientes ejes:

ASUNTO 3.3.1 • *Impulsamos tu liderazgo*

Líderes influyentes e inspiradores de cambios positivos en la vida de los demás.

Desarrollamos iniciativas para asegurar que en el actuar se evidencien los cinco atributos del líder Coomeva:

- Apasionado por el servicio.
- Comprometido con el resultado.
- Confiable por su coherencia.
- Integrador de equipos.
- Inspirador para el desarrollo.



Para lograr lo anterior, contamos con los siguientes programas:

PROGRAMA DE COACHING

MODELO DE LIDERAZGO COLECTIVO

ENCUENTROS DE LIDERAZGO

PROGRAMA DE COACHING

Pilar de acompañamiento para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Se enfoca en tres módulos de coaching los cuales permiten llegar de una forma grupal o individual, y cerrar la brecha que se requiera. Durante el 2017 participaron del programa 80 colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada.



| ESCUELA DE LIDERAZGO | | | | |
|---|---|--|---|--------|
| TALLER | OBJETIVO | ATRIBUTOS QUE FORTALECE | PÚBLICO OBJETIVO | IMAGEN |
| Molécula del Liderazgo (Biocoaching) | Promover en los colaboradores la interrelación con las personas que tienen a su cargo o al equipo que pertenece. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Audaz para el desarrollo 2. Integrador de equipos 3. Comprometido con el resultado | Contribuidor Individual Líder de Personas | |
| Coaching como herramienta de Liderazgo | Ofrecer al colaborador diferentes prácticas para que pueda consolidar y atender los asuntos humanos con un enfoque fundamentalmente innovador. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apasionado por el servicio 2. Comprometido con el resultado | Contribuidor Individual Líder de Personas | |
| Coaching aplicado a mi equipo de trabajo | Entregar al colaborador los instrumentos necesarios para que pueda hacer clic con nuestro modelo organizacional de Equipos de Alto Desempeño. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Integrador de equipos 2. Confiable por su congruencia 3. Apasionado por el servicio | Contribuidor Individual Líder de Personas Líder Transversal | |
| Acompañamiento Coaching Personal | Facilitar el desarrollo potencial del colaborador para alcanzar objetivos coherentes y cambios en profundidad, en sus comportamientos y acciones. | Fortalecer uno o varios atributos <ol style="list-style-type: none"> 1. Audaz para el desarrollo 2. Apasionado por el servicio 3. Integrador de equipos 4. Comprometido con el resultado 5. Confiable por su congruencia | Contribuidor Individual Líder de Personas Líder Transversal Líder de Negocio | |

LIDERAZGO COLECTIVO

COLABORADORES FORMADOS EN LA ESCUELA DE LIDERAZGO



Durante 2016 y 2017 se incrementó la participación de colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada en la Escuela de Liderazgo, logrando un cubrimiento del 96% sobre una meta del 98%. Con este trabajo se evidencia una tendencia de evolución positiva en los resultados de las mediciones de atributos, consistentes con los avances de la Escuela de Liderazgo. Dentro del programa se trabajan temas como: Siete hábitos de la gente altamente efectiva (S. Covey), Las cuatro disciplinas de la efectividad 4DX, Confiabilidad y confianza (S. Covey), Mis 10 Inteligencias -dirigido al personal del Proyecto Core Medicina Prepagada-, Comunicación asertiva, entre otros.

PROGRAMA EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO

Contiene la metodología 4DX (Cuatro Disciplinas de la Ejecución, de Frankley Covey) y Accountability, la cual fue ligada a la Estrategia y a la cultura.

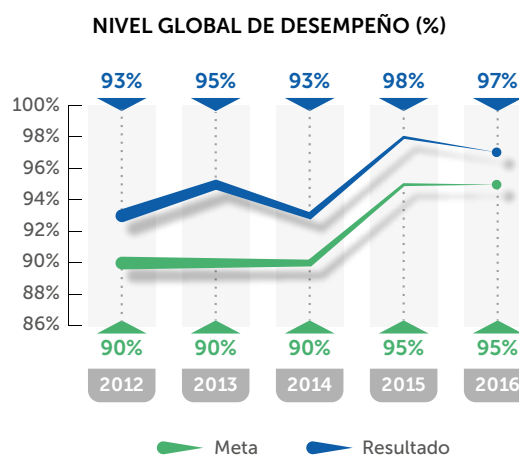
Se declaró la meta crucialmente importante: Crecimiento poblacional, con dos inductores predictivos: Deserción y ventas.

Con base en esta meta, se establecen cinco comités: Ingreso, Calidad en la Venta, Servicio, Persuasión y Fidelización de prestadores y asesores, encargados de generar el tablero de indicadores predictivos necesario desde cada frente de trabajo, de acuerdo con los entregables necesarios.

A partir de estos comités se estableció una disciplina de rendición de cuentas, orientada a hacer vivencial la aplicación del método 4DX, logrando posicionarse como el mecanismo utilizado y aceptado por la Gerencia General para movilizar la cultura de cumplimiento de compromisos, con equipos regionales y nacionales.

Durante el 2017 se trabajaron los hábitos colectivos que permiten el funcionamiento de la metodología:

- Presentación semanal de los inductores, predictores y meta crucialmente importante de la empresa.
- Reuniones semanales durante todo el año, para seguimiento a los resultados y rendición de cuentas.
- Reuniones de trabajo efectivas.
- Generación de iniciativas de cumplimiento, de impacto en el corto y mediano plazo.



ASUNTO 3.3.2



El presente eje se materializa a través de las siguientes acciones:

PROGRAMAS

- Inducción y entrenamiento.
- Altos Potenciales.
- Cuadros de reemplazo.
- Gestión del conocimiento.

PLANES

- Plan de formación presencial y virtual.
- Plan de Desarrollo Individual.
- Plan Carrera y Promoción.

OTROS

- Valoración de desempeño.
- Subsidios educativos.
- Encargaturas y movilidad temporal remunerada.
- Participación en proyectos interdisciplinarios.

PROGRAMAS

• INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

El propósito de la inducción es conectar emocionalmente al nuevo trabajador con la empresa, su cultura, su historia, sus políticas, entre otros. El entrenamiento busca asegurar las competencias necesarias para el desarrollo del cargo. A través de la inducción corporativa, la bienvenida presencial al Sector Salud, la inducción virtual al Sector Salud y el entrenamiento en el cargo garantizamos que los colaboradores cuenten con las herramientas y los conocimientos que les permitan adaptarse a su nueva empresa y a su rol.

ÍNDICE DE COBERTURA ANUAL DE INDUCCIÓN Y DE ENTRENAMIENTOS

| COOMEVA MEDICINA PREPAGADA | | |
|----------------------------|-----------|---------------|
| AÑO | INDUCCIÓN | ENTRENAMIENTO |
| 2015 | 95% | 85% |
| 2016 | 97% | 91% |
| 2017 | 100% | 100% |

• ALTOS POTENCIALES

Esta iniciativa busca identificar y propiciar el desarrollo de colaboradores que evidencian una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, asegurando la continuidad de tal contribución, la retención del talento, líneas de carrera e incremento de su capacidad de alcanzar resultados.



PROGRAMA DE DESARROLLO “ESTRELLAS EN CRECIMIENTO”

Se trata de una iniciativa promovida por el área de Gestión Humana para impulsar el desarrollo de colaboradores que tempranamente evidencian conductas de liderazgo y buen desempeño; este programa se comporta como un “Semillero de líderes de área”.

Nuestra primera cohorte del programa se identifica en el año 2017 con 42 colaboradores postulados como “estrellas en crecimiento”. Ellos recibirán acciones de desarrollo enmarcadas en la metodología 70-20-10 y serán tenidos en cuenta en los procesos de selección cerrados conformando la bolsa de movilidad interna.



• CUADROS DE REEMPLAZO

Tiene la finalidad de asegurar la continuidad del servicio y las operaciones, protegiendo y conservando el capital intelectual de la organización, previniendo la pérdida de talento y controlando impactos por dicha pérdida



• GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Cooameva Medicina Prepagada durante el 2017 continuó con la aplicación del modelo de Gestión del Conocimiento Corporativo, el cual busca la captura, distribución y uso efectivo del conocimiento en la organización.

En este marco se consolidaron las Escuelas de Excelencia, encargadas de estandarizar y fortalecer los procesos de formación de los colaboradores, ofreciendo soluciones de acuerdo con las necesidades en capacitación, inducción y entrenamiento. Estas escuelas impactaron a todos los colaboradores de la



organización durante el 2017: Comercial, Formación Básica, Liderazgo, CEM y Servicio.



PLANES

• PLAN DE FORMACIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL

G4-LA9, G4-LA10

Garantizar el cierre de brechas en competencias críticas, blandas y técnicas, en conexión con los resultados del negocio.

| Año | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|--------|--------|--------|
| # Horas totales | 12.612 | 13.121 | 14.318 |
| Promedio de horas de formación al año por colaborador | 42,6 | 35,4 | 55,8 |

Del total de horas de formación aquí registradas, en promedio dos horas por colaborador corresponden a políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH.

G4-HR2

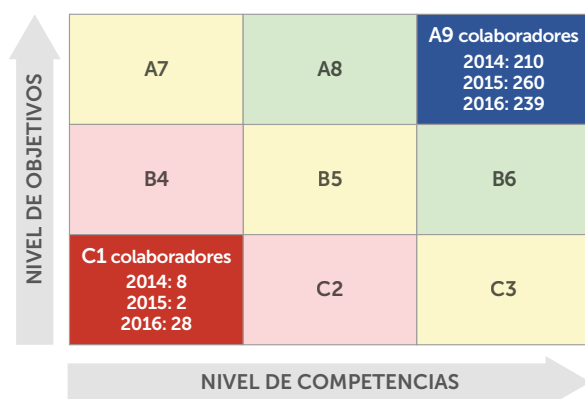


| PROGRAMA DE FORMACION VIRTUAL | | | |
|---|------|-------|-------|
| NOMBRE DEL CURSO | 2015 | 2016 | 2017 |
| Gestión de Riesgo Coomeva Sector Salud | | 286 | 654 |
| Proceso de Gestión del Riesgo en Coomeva Sector Salud | 416 | 92 | |
| Ahorra o Nunca Parte 2 | 45 | 21 | 4 |
| Ahorra o Nunca Parte 1 | 67 | 20 | 8 |
| Código de Buen Gobierno y Código de Ética | | 1.098 | 496 |
| Conocimiento General del Manual Antifraude y Anticorrupción | 201 | 170 | 670 |
| Direccionamiento Estratégico Coomeva Sector Salud 2015-2019 | | 1.006 | 752 |
| Induccion Virtual Coomeva Sector Salud | 109 | 55 | 470 |
| La Ética es nuestra vida | 299 | 162 | 139 |
| Políticas Organizacionales - Sector Salud | | | 740 |
| Protocolo Empresarial Coomeva Sector Salud | 93 | 58 | 212 |
| Sistema de Recepción y Gestión de Casos para Sector Salud | 159 | 126 | 226 |
| Todos hacemos darte de Sarlaft, ¡Entérate cómo! | | | 1.299 |

• PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL

Contiene un conjunto de iniciativas diseñadas para posibilitar el desarrollo integral de colaboradores, como individuos, ciudadanos y profesionales, incidiendo en sus conocimientos, habilidades y actitudes. Los colaboradores con oportunidades de mejora en su desempeño tienen definida una matriz de desarrollo que permite hacer seguimiento al cierre de brechas y a potencializar competencias.

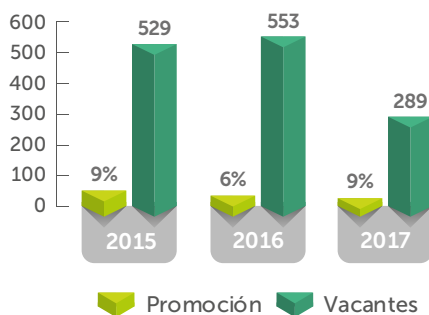
Principales prácticas:



- Clasificación grilla Acuerdo de Desempeño: Promedio de cumplimiento de competencias y cumplimiento de objetivos.
- Se intervienen especialmente los que están en los extremos, sobresaliente o incumplimiento.
- Se intervienen por medio de Escuela de Liderazgo según la brecha identificada, momento de carrera y atributo.

En marzo de 2017 se hizo el cierre y se calificaron los colaboradores de la vigencia 2016; por lo tanto, los datos que se presentan a continuación corresponden al cierre del momento III realizado en el 2017.

• PLAN CARRERA Y PROMOCIONES DE TALENTO



Durante los últimos tres años los colaboradores han tenido oportunidades de promoción interna con el propósito de estimular su desarrollo profesional y personal, generando motivaciones que les permitan ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.

OTROS

• VALORACIÓN DE DESEMPEÑO

G4-LA11

El programa de Acuerdo de Desempeño alinea objetivos y atributos del liderazgo colectivo con la Meta Crucialmente Importante, MCI, de la organización y la Estrategia.

- Consta de tres momentos formales: Acuerdo, seguimiento (diálogo de carrera) y evaluación.
- Sus resultados son insumo para programas de desarrollo y para generar acciones de reconocimiento y rendición de cuentas.
- Alimenta también el sistema de retribución e impacta en el incremento salarial anual.

COBERTURA ANUAL DE ACUERDO DE DESEMPEÑO

| | |
|------|-----|
| 2015 | 96% |
| 2016 | 97% |
| 2017 | 97% |

• SUBSIDIOS EDUCATIVOS

Apoya al colaborador en la realización de actividades educativas, que van alineadas con sus planes de carrera y con la ruta de desarrollo en la organización, con la siguiente inversión:

| Año | Personas Beneficiadas | Valor Subsidiado |
|----------------------|-----------------------|----------------------|
| 2015 | 5 | \$ 33.560.250 |
| 2016 | 21 | \$ 68.756.148 |
| 2017 | 12 | \$ 19.307.799 |
| Total General | 38 | \$121.624.197 |

• PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS INTERDISCIPLINARIOS



Durante los últimos tres años incentivamos a los colaboradores para que participen en los diferentes proyectos, de manera de puedan desarrollar sus habilidades, reconociendo sus competencias técnicas y organizacionales e impactando los resultados de los mismos. Durante el 2017 en el proyecto Core Medicina Prepagada participaron seis colaboradores; en el proyecto Grupo Premium, una persona, y en Dactinet, un colaborador.

ASUNTO 3.3.3



Brindamos condiciones óptimas para que nuestros colaboradores vivan el día a día en la empresa. Su felicidad y la de su familia nos inspiran; por eso creamos políticas salariales y de contratación transparente; contamos con un Plan de Bienestar Corporativo enfocado en Felicidad y nos preocupamos por ser un gran lugar para trabajar, mediante las siguientes iniciativas:

• PROGRAMA DE BIENESTAR ENFOCADO EN FELICIDAD

El Programa de Bienestar (PBC) está enmarcado dentro de las siguientes categorías, buscando el balance vida/trabajo de los colaboradores:

- **Cuidarte:** Contribuir con actividades para que nuestros colaboradores puedan conservar su salud mental y física.
- **Compartir:** Facilitar para que nuestros colaboradores puedan tener espacio de relacionamiento, creando redes de apoyo.
- **Trascender:** Brindar actividades las cuales sean de su gusto o interés.
- **Construir:** Brindar herramientas para mejor proyección futura.
- **Explorar:** Actividades en donde los colaboradores puedan explorar diferentes gustos.



• SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Busca implementar, en un proceso lógico y por etapas, las acciones necesarias para prevenir, controlar y eliminar los riesgos y peligros en los que la empresa Coomeva Medicina Prepagada, puede ver afectada la seguridad y la salud de sus trabajadores.

Para lograr lo anterior y entendiendo que este es un Sistema de Gestión, su diseño y ejecución, como un proceso de mejora continua, se ha enfocado en el ciclo PHVA.



Se implementa el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST, para prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, a través de estrategias en manejo de gestión del riesgo, evaluación de las condiciones de salud de las personas que laboran en la organización y grupos de apoyo.

BENEFICIOS

- El cuidado integral de las personas que laboran en la organización.
- Reducir el ausentismo.
- Establecer un entorno que conduce a una cultura preventiva.
- Integrar y armonizar los requisitos y objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo en los sistemas de la organización.

EN QUÉ TRABAJAMOS

- Construcción, implementación y evaluación del SG-SST.
- Identificación temprana de los riesgos que podrían afectar la salud.
- Integración de procesos para intervenir los riesgos.
- Indicadores del SG-SST.
- Cultura de autocuidado.
- **Actividades de Promoción y Prevención en Salud: Intervención de ausentismo y exámenes médicos ocupacionales:**

- Exámenes de ingreso.
- Exámenes periódicos.
- Exámenes post incapacidad.
- Exámenes de egreso.

• Sistema de Vigilancia Epidemiológica

- Desórdenes músculo esqueléticos.
- Riesgo biológico.
- Riesgo químico.
- Riesgo psicosocial.
- Riesgo radiaciones ionizantes.

Programa de Reintegro Laboral.

Programa de Intervención del Ausentismo.

Programa de Estilo de Vida y Entornos Saludables.

Programa Lesiones Deportivas.

G4-LA5

COMITÉ PARITARIO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

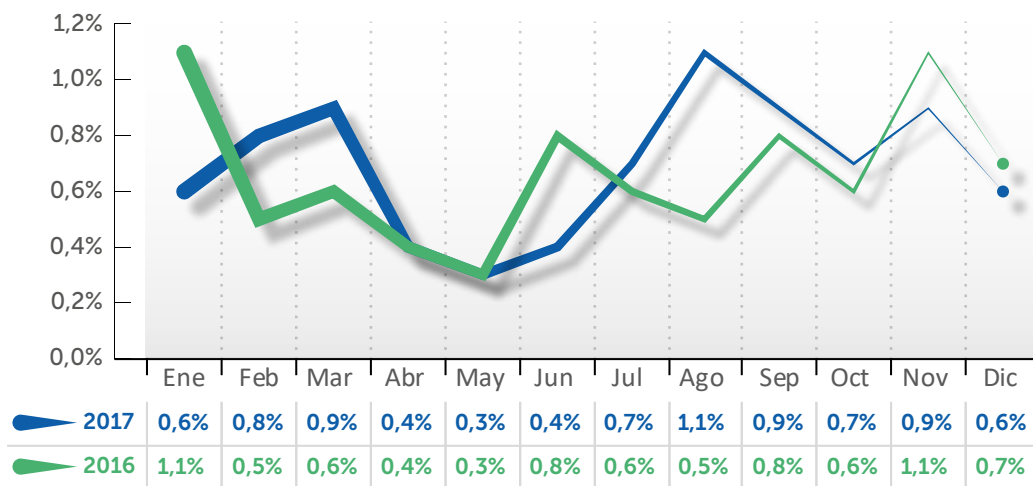
El Comité está integrado en cada regional por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Los representantes deben ser elegidos cada dos años; la elección se realiza un mes antes del vencimiento del periodo con un 100% de votación por parte de los colaboradores.

COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

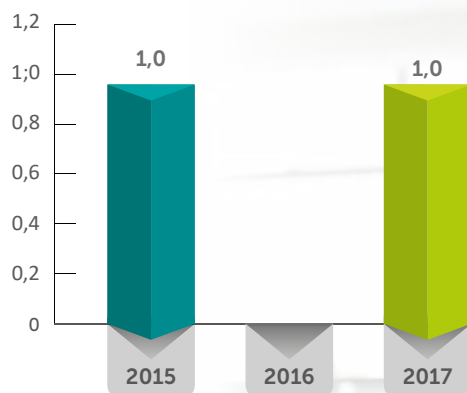
Coomeva Medicina Prepagada tiene conformado en cada una de sus seis regionales y en la Dirección Nacional el Comité de Convivencia Laboral, respondiendo a la Ley 1010 de 2006. En el transcurso del 2017, se presentaron 7 casos para estudio al Comité, ninguno de ellos constituyó prácticas constitutivas de acoso laboral.

G4-LA6

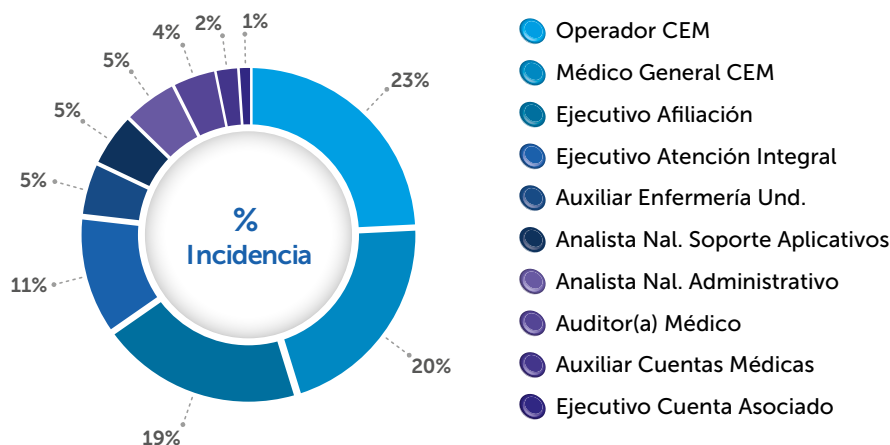
TASA ACCIDENTALIDAD COOMEVA MEDICINA PREPAGADA 2017



ENFERMEDADES LABORALES



CARGOS CON MAYOR ABSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN, 2017



• BENEFICIOS ADICIONALES

Dentro de los beneficios que tiene la organización para los colaboradores están:

PROGRAMA DE BENEFICIOS EXTRALEGALES A LA CARTA

- En el 2017, Coomeva Medicina Prepagada tuvo una inversión en la bolsa de beneficios en sus colaboradores de 3.959 MM. En Coomeva EPS todos los colaboradores cuentan con un cupo de beneficios que puede ser distribuido en cualquiera de los productos ofrecidos por la empresa, bajo los criterios de elegibilidad planteados por la misma.
- Días compensatorios y permisos autorizados.
- Facilidades para acceder al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT.
- Portal del Colaborador - Autogestión: Gestión automatizada de los servicios de Gestión Humana.
- Créditos por calamidad doméstica y flexible.

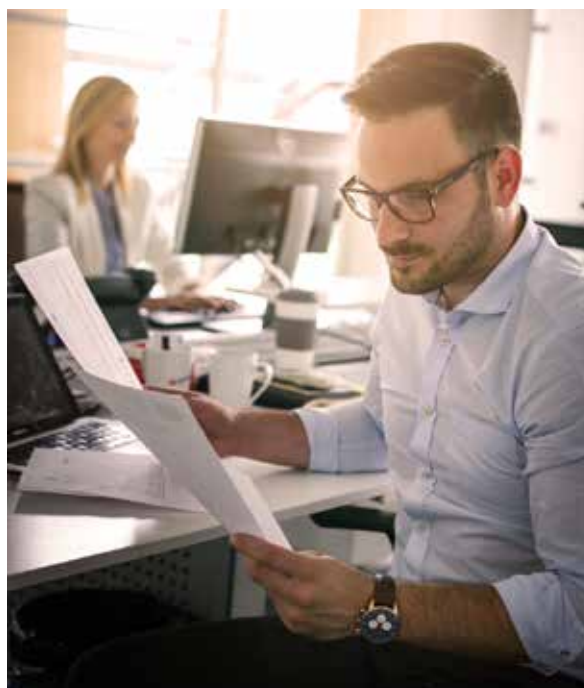
PROGRAMA DE PRODUCTIVIDAD

Este programa es un reconocimiento al esfuerzo de nuestros colaboradores en el cumplimiento de metas proyectadas por las empresas a nivel regional y nacional, y tiene como objetivo fortalecer la motivación de los mismos frente a la consecución de dichos objetivos.

En el primer periodo de enero a junio de 2017 se impactaron 946 colaboradores directos de Coomeva Medicina Prepagada por cumplimiento; el valor distribuido en

los colaboradores fue de aproximadamente 220 millones de pesos.

Para el segundo periodo, de enero a septiembre de 2017 se impactaron 841 colaboradores directos de Coomeva Medicina Prepagada; el valor distribuido en los colaboradores fue de aproximadamente 185 millones de pesos.



ASUNTO 3.3.4



El mejoramiento continuo de la vida de nuestros asociados y el impacto económico de nuestra empresa a través de nuestras acciones es un imperativo para nuestra organización.

Coomeva ofrece oportunidades a nuestros colaboradores para crear valor, a través de ideas creativas e innovadoras. Es así como dejamos contribuciones perdurables en muchos lugares.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Reto Pasión es el programa de reconocimiento de Coomeva Medicina Prepagada, orientado a movilizar una cultura de cumplimiento de compromisos, contribución, creatividad e innovación por parte de los colaboradores.

En mayo de 2017 se llevó a cabo el evento Reto Pasión, en el cual se hizo el reconocimiento presencial en la Ciudad de Cali, a los colaboradores de todo el país, por sus resultados del 2016, en diferentes categorías.

Durante el año 2017 se continuó con el esquema que permite la trazabilidad de los resultados de las regionales y oficinas, las ideas innovadoras de los colaboradores, los líderes y áreas destacadas, para definir el reconocimiento que se llevará a cabo en abril de 2018.

ATRACCIÓN, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL TALENTO: PROGRAMA DE MARCA EMPLEADORA

El propósito del proceso de vinculación es garantizar la atracción, selección y contratación de personal competente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se cuenta con tres prácticas principales que permiten garantizar la calidad y oportunidad en los procesos de vinculación del talento:

1. Metodología Meta Crucialmente Importante, la cual permite hacer seguimiento a procesos actuales y garantizar su cierre dentro de los tiempos estipulados;
2. Estrategias de Employer Branding para posicionamiento de marca en el mercado, lo cual facilita la atracción del talento y
3. Alianza con el Sena para conformación de semilleros en futuras vacantes.

SISTEMA DE GESTIÓN DE EQUITAD E IGUALDAD DE GÉNERO - EQUIPARES

Coomeva Medicina Prepagada continuó en el 2017 con el proceso del cierre de brechas identificadas en la etapa de planeación. En febrero de 2017 se realizó la auditoría de certificación Nivel 2, obteniendo el Sello de Plata dentro del Sistema, reafirmando el compromiso de la empresa en seguir trabajando por la equidad de género.

Entre 2016 y 2017 se presentaron 16 y 24 quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.

G4-LA16





COMPROMISO NRO. 4

AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS

ASUNTO 3.4.1: GESTIÓN DE ALIANZAS

La gestión de alianzas tiene el propósito de fortalecer y ampliar la respuesta a requerimientos y necesidades de nuestros usuarios, mediante un proceso donde se establecen sinergias entre las capacidades de las dos partes y consecuentemente se genera mayor valor para nuestros usuarios.

Con base en el propósito descrito actualmente desarrollamos alianzas con:

- a. **Prestadores de servicios de salud**, clasificados en: a) Personas jurídicas como clínicas, hospitales y centros médicos, y b) Personas naturales, representados por profesionales médicos y de otras disciplinas de la salud. Tales prestadores conforman la red de Coomeva Medicina Prepagada para sus afiliados, integrada por cerca de 6.884 prestadores, con más de 11.828 líneas de servicio o sedes de atención con alcance nacional.
- b. **Empresas del Grupo Coomeva**, en función de robustecer la propuesta de valor para usuarios y generar economías de escala, principalmente.
- c. **Sociedades científicas**, con las que se establecen acuerdos orientados a generar conocimiento que contribuya a la gestión del riesgo en salud y a fortalecer la seguridad del paciente, principalmente.
- d. **Agremiaciones del sector**, con las cuales se busca fortalecer la capacidad de negociación ante terceros y generar aprendizajes.
- e. **Corredores comerciales**, con el propósito de establecer un mayor número de canales de venta que nos permita los cumplimientos de presupuestos de venta, apertura de nuevos negocios empresariales e intermediación con empresas.
- f. **Clúster de salud**, en función de los focos definidos para cada ciudad en la cual somos miembros: Bogotá y Medellín, en la exportación de servicios de salud, y Cali en excelencia clínica.
- g. **Cámaras de comercio**, a fin de facilitar la apertura o penetración en nuevos mercados.
- h. **El sector académico**, con la Universidad de Antioquia, la Universidad Cooperativa de Colombia y la Universidad Icesi para el desarrollo de procesos de investigación que aporten al conocimiento de nuestros modelos operativos y asistenciales.

La gestión de alianzas de Coomeva Medicina Prepagada se extiende a redes de conocimiento con prestadores de servicios de salud, comunidades académicas y

sociedades científicas, las cuales tienen el propósito de generar conocimiento a través de procesos derivados de la prestación del servicio al usuario, orientado principalmente a gestionar el riesgo en salud e impactar positivamente la morbilidad de la población de afiliados. Entre las principales redes se encuentran:

- Centros de investigaciones económicas de gestión y tecnologías en salud (Fundación Salutia-CIEGTS) con el fin de desarrollar proyectos permanentes de economía de la salud, con un enfoque académico e investigativo, como herramienta para la toma de decisiones y gestión integral de Coomeva Medicina Prepagada. Como parte de este trabajo se ha logrado caracterizar el riesgo de los afiliados de Medicina Integral por encima del 98% permitiendo dirigir estrategias particulares a cada uno de los grupos de mayor impacto para Medicina Prepagada.
- Red de Atención Ambulatoria con Christus Sinergia, mediante la cual se genera y transfiere conocimiento para fortalecer la atención primaria en salud de los afiliados a Coomeva Medicina Prepagada; conocimiento que ha generado, entre otros, un modelo de contratación de riesgo y beneficio compartido que permite asignar de manera eficiente los recursos financieros de los servicios ambulatorios, incluyendo un nuevo esquema de prestación de servicios de salud de mayor calidad y con enfoque en gestión del riesgo de los afiliados.


Siendo los prestadores de servicios de salud nuestros principales aliados, a través de la gestión de relacionamiento aportamos a su desarrollo con las siguientes estrategias:

- Acompañamiento para el fortalecimiento de estándares de calidad con énfasis en gestión de riesgos y seguridad del paciente.
- Publicación de artículos científicos de interés para prestadores, en revista social y comunidad virtual.
- Eventos académicos.
- Círculo de profesionales con beneficios direccionados de acuerdo con la profesión.
- Desarrollo de producto especial para prestadores.

PREMIO A LA CALIDAD DEL PRESTADOR COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

En 2017 se efectuó el diseño y lanzamiento del reconocimiento a la calidad para nuestros prestadores con el propósito de:

- Incentivar mejores prácticas en los prestadores, a fin de fortalecer la oferta de valor de Coomeva Medicina Prepagada para sus afiliados.
- Incentivar el compromiso de nuestros prestadores con el modelo solidario de Coomeva.
- Afianzar el vínculo con aliados clave de Coomeva Medicina Prepagada.

| Categoría | Subcategoría | Universo | Criterios |
|------------------|---------------------------------|--|--|
| Persona Natural | • Quirúrgica • Clínica | 5.584 Prestadores de Servicios de Salud | <p>Resultados de nuestros Prestadores en criterios de:</p>  <p>En función de la seguridad y confianza de nuestros usuarios y el compromiso con nuestro modelo solidario.</p> |
| | • Salud Oral | 576 Prestadores SAO | |
| Persona Jurídica | • Hospitalaria • Ambulatoria | 1.501 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, entre Clínicas, Hospitales y Centros Médicos. | |
| | • Salud Oral | 150 Instituciones prestadoras de servicios de salud oral. | |

El fin último de los criterios de evaluación es fomentar la seguridad y confianza de nuestros afiliados frente al servicio suministrado por parte de nuestros prestadores, en el marco de una relación solidaria.

En la primera edición del Premio a la Calidad del Prestador 2017 entregamos los reconocimientos a:

| Ciudad | Categoría | Nombre / Institución | |
|--------------|------------------|--|-----------------------------|
| Cali | Persona Natural | Julián Córdoba Mejía | Odontología General |
| | | Olga Marcela Urrego Meléndez | Hemato-oncología |
| | | Juan Carlos Erazo Vila | Urología |
| | Persona Jurídica | Centro Médico Imbanaco | |
| | | IPS Felipe Gutiérrez Zuluaga | |
| Medellín | Persona Natural | Amalia Castro Vélez | Odontología General |
| | | Luis Alfonso Medina Ochoa | Medicina Interna |
| | | Carlos Enrique Restrepo López | Ginecología y Obstetricia |
| | Persona Jurídica | Centro Odontológico de Especialistas Brasilia S.A.S. | |
| | | Clínica Las Américas | |
| Barranquilla | Persona Natural | Nadima Chams Saad | Odontopediatría |
| | | Juan Carlos Daza Hinojosa | Cirugía General |
| | | Juan Luis Consuegra Asmar | Pediatría |
| Barranquilla | Persona Jurídica | Soluciones Orales Blanco S.A.S. | |
| Bogotá | Persona Natural | Luisa Estella Vergara Díaz | Periodoncia |
| | | María Cristina López Assmus | Cirugía Plástica Oncológica |
| | | William Ricardo Cabra Cruz | Pediatría |
| | Persona Jurídica | Clínica Protección Oral SAS | |
| | | Clínica del Country | |

| Ciudad | Categoría | Nombre / Institución | |
|-------------|------------------|-------------------------------|--|
| Pereira | Persona Natural | Edgar Hugo Moya Suárez | Ortodoncia |
| | | Paola Andrea Orrego Zapata | Ginecología y Obstetricia |
| | | Luis Guillermo Rojas González | Gastroenterología |
| | Persona Jurídica | ORTHODIAGNOSTICAR | |
| | | Clínica Comfamiliar | |
| Bucaramanga | Persona Natural | Mónica García Gutiérrez | Rehabilitación Oral |
| | | Edel Mary Afanador Quiñonez | Otorrinolaringología |
| | | Heberth García Rincón | Med. Biológica y Terapias Alternativas |
| | Persona Jurídica | Gatech Importaciones EU | |
| | | Clínica Norte | |

Todos los galardonados son asociados activos de la Cooperativa Coomeva.

Las principales conclusiones de la primera edición de este Premio son:

- La solemnidad de la ceremonia y el reconocimiento a su compromiso con Coomeva Medicina Prepaga les generó una experiencia memorable a los prestadores.
- El posicionamiento del Premio en la red de prestadores como un medio para reconocer su labor y la posibilidad de estar más cerca de Coomeva Medicina Prepaga y sus beneficios.
- Aporte al ascenso del indicador de satisfacción de prestadores de acuerdo con la encuesta anual, pasando de un 84% a un 87% de satisfacción general con Coomeva Medicina Prepaga.
- Avance en el modelo de gestión con prestadores materializando la propuesta de valor que permite fortalecer la cercanía, confianza y fidelidad entre las partes.
- Desarrollo de cercanía del prestador de la salud con el modelo solidario.

El Premio a la Calidad del Prestador se otorgará cada dos años, por lo que la segunda edición será en 2019.

ASUNTO 3.4.2: GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

G4-HR10, G4-HR11, G4-SO10

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sos-

tenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2017 se inició el diagnóstico, sobre la base de los siguientes requerimientos de estándares internacionales en materia de gestión y desarrollo de proveedores:

| CRITERIO / ASUNTO | ESTÁNDAR |
|---|------------------------|
| Calidad | ISO 9001:2015 |
| Riesgo operativo y de seguridad de la información | ISO 27001:2015 |
| | SARO |
| Prácticas laborales | GRI |
| | OHSAS 18001:2007 |
| Derechos Humanos | Pacto Mundial |
| Medio ambiente | ISO 14001:2015 |
| Desarrollo de cadenas de abastecimiento | Referentes sectoriales |

Esta iniciativa está en proceso y durante 2018 tiene el propósito de:

- Fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.
- Desarrollar el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.

Durante el primer trimestre de 2018 se efectuará análisis de las acciones a desarrollar para el cierre de brechas pertinentes.



COMPROMISO NRO. 5

DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

ASUNTO 3.5.1: CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO

CAPACIDAD FINANCIERA

Coomeva Medicina Prepagada, por la naturaleza operativa como negocio en el que sus usuarios pagan por anticipado por el aseguramiento voluntario en servicios de salud, obtiene unos recursos importantes en materia de liquidez producto de sus ingresos operacionales. Adicionalmente, con los excedentes de caja se implementan diferentes estrategias encaminadas a la obtención de ingresos no operacionales.

Todo lo anterior reduce las necesidades de financiación externa o aportes extraordinarios de los socios, sin

embargo, en caso de ser requerido, Coomeva Medicina Prepagada cuenta con cupos de créditos aprobados con varias entidades financieras.

Lo anterior, junto con las políticas corporativas definidas para el pago a proveedores y prestadores, permite a la empresa contar con un excedente de liquidez con el que se procede a la constitución de portafolios de inversión y pagos anticipados a terceros, mediante la obtención de descuento por pronto pago.

En materia de inversiones se registran las siguientes:

| Tipo de Inversión | Concepto | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|--|--------|--------|--------|--------|
| Financiera | Constitución de portafolios principalmente | 34,973 | 36,003 | 41,745 | 62,032 |
| Activos Materiales | Edificaciones | | | 215 | |
| | Muebles y equipos de oficina | 153 | 257 | 930 | 394 |
| | Equipo de cómputo y comunicaciones | 47 | 55 | 195 | 201 |
| | Mejoras en propiedad ajena | | 164 | 928 | 702 |
| | Equipo Médico | 375 | 135 | 348 | 251 |
| Intangibles | Licencia de uso y Software | 438 | 752 | 18 | 986 |
| | Estudios y Proyectos (Proyect. Core) | | 2,425 | 2,214 | 2,775 |

Cifras en Millones de Pesos



ESTADO DE RESULTADO POR UNIDADES DE NEGOCIO

| CONCEPTO | MEDICINA INTEGRAL | | SALUD ORAL | | CEM | | EXTERIOR | | U.I.C.E.P | | TOTAL | |
|--|-------------------|---------|------------|--------|--------|--------|----------|-------|-----------|---------|---------|---------|
| | REAL | PPTO | REAL | PPTO | REAL | PPTO | REAL | PPTO | REAL | PPTO | REAL | PPTO |
| Total, Ingresos Operacionales | 638.074 | 655.680 | 13.722 | 14.048 | 38.069 | 40.389 | 2.806 | 4.021 | - | - | 692.671 | 714.139 |
| Total, Costos | 484.255 | 497.319 | 7.698 | 7.332 | 27.430 | 26.204 | 79 | 73 | 11.177 | 14.307 | 530.639 | 545.234 |
| Resultado Bruto | 153.819 | 158.361 | 6.024 | 6.716 | 10.639 | 14.186 | 2.727 | 3.948 | -11.177 | -14.307 | 162.032 | 168.905 |
| OTROS INGRESOS | 12.998 | 3.288 | 15 | 2 | 754 | 232 | 283 | 22 | 8.165 | 4.472 | 22.215 | 8.015 |
| CUENTAS EN PARTICIPACIÓN | - | - | - | - | - | - | - | - | 14.995 | 18.134 | 14.995 | 18.134 |
| Total, Gastos de Administración | 50.516 | 47.891 | 1.655 | 1.709 | 5.442 | 4.916 | 1.045 | 530 | 7.041 | 6.058 | 65.698 | 61.104 |
| Total, Gastos de Ventas | 48.057 | 50.559 | 2.097 | 2.489 | 3.303 | 3.611 | 2.161 | 2.565 | - | - | 55.618 | 59.225 |
| APOYO DIRECCIÓN NACIONAL | 28.837 | 25.898 | 1.442 | 1.376 | 2.912 | 2.663 | 280 | 253 | 400 | 191 | 33.870 | 30.380 |
| OTROS GASTOS | 656 | 988 | - | - | 17 | 14 | 11 | 96 | 72 | - | 756 | 1.098 |
| Resultado de la Actividad Operacional | 38.753 | 36.313 | 845 | 1.144 | -280 | 3.213 | -487 | 527 | 4.470 | 2.050 | 43.300 | 43.247 |
| INGRESOS FINANCIEROS | 5.702 | 4.758 | - | - | - | - | 2.760 | 2.061 | 49 | - | 8.512 | 6.818 |
| GASTOS FINANCIEROS | 3.417 | 3.003 | - | - | 1 | - | 20 | 2 | 249 | 213 | 3.686 | 3.218 |
| Resultado antes de Impuesto | 41.038 | 38.068 | 845 | 1.144 | -281 | 3.213 | 2.253 | 2.586 | 4.271 | 1.836 | 48.126 | 46.848 |
| IMPUESTO DE RENTA | 13.454 | 16.933 | 265 | 509 | -88 | 1.429 | 711 | 1.150 | 1.345 | 817 | 15.687 | 20.838 |
| Resultado Neto | 27.584 | 21.135 | 580 | 635 | -193 | 1.784 | 1.542 | 1.436 | 2.926 | 1.020 | 32.439 | 26.010 |

A cierre diciembre de 2017 Coomeva Medicina Prepagada arrojó una utilidad neta de \$32.439 millones frente a una utilidad presupuestada de \$26.010 millones, para un cumplimiento del 124,72%.

INGRESOS

En el 2017 se dio un crecimiento de los ingresos operacionales del 10,9% respecto al mismo corte del año anterior, cifra que se traduce en un cumplimiento del presupuesto del 97% (\$692.671 millones). De esta desviación, aproximadamente \$7.590 millones son explicados por la salida del colectivo ISA en la Regional Noroccidente y el saldo restante por un conjunto de variables dentro de las cuales se destacan las menores ejecuciones frente a presupuesto en cuotas moderadoras (\$2.763 millones), Cuotas CEM (\$2.288 millones) y el cumplimiento de la meta poblacional del 95,54% (incluye salida del colectivo ISA).

COSTOS

El costo total al cierre diciembre registra una subejecución de \$11.456 millones (excluyendo cuentas en participación). Este resultado se explica en gran parte por el neto entre el menor costo médico asistencial de \$9.808 millones respecto al valor presupuestado - menor costo en las unidades de apoyo diagnóstico, hospitalización, apoyo terapéutico y quirófano -, y la subejecución de \$940 millones en reserva técnica.

GASTOS

A cierre del mes de diciembre de 2017 los gastos operacionales presentan una mayor ejecución de \$4.478 millones, explicados principalmente por el neto entre la sobre ejecución en los rubros de personal (fallos legales en contra) y la subejecución en cuentas de Publicidad y Comisiones.

En lo referente al gasto de administración, se presenta una sobre ejecución de \$4.594 millones frente a presupuesto, producto en su gran mayoría de la actualización del cálculo actuarial de las obligaciones de largo plazo relacionadas con procesos legales fallados en contra de la empresa, en donde se exige a la entidad el pago de pensiones vitalicias (tres casos en el último trimestre del año).

Los gastos de ventas presentan una menor ejecución que la presupuestada en \$3.606 millones producto del menor valor causado en lo corrido del año en las cuentas de: Comisiones \$1.511 millones, gastos personal \$1.400 millones y gastos de publicidad/arrendamientos \$890 millones.

Los gastos correspondientes al apoyo de la dirección nacional se encuentran con una sobre ejecución frente a presupuesto de \$3.490 millones, producto del pago por honorarios jurídicos correspondientes al proceso PRF035 cuya cuantía se aproximó a los \$760 millones, más servicios administrativos adicionales incurridos por \$160 millones (CSA gestión documental). El saldo restante corresponde a sobre ejecuciones en las cuentas de Honorarios por asistencia técnica, comunicaciones y personal.

OTROS INGRESOS Y EGRESOS

Respecto al neto entre ingresos financieros y gastos financieros se tiene una diferencia a favor frente a presupuesto de \$1.225 millones, los cuales corresponden al neto entre la sobre ejecución en el gasto por comisiones bancarias (Devolución recursos Contraloría), compensados en su totalidad con los mayores ingresos por rendimiento de las inversiones, intereses de las cuentas bancarias y descuentos por pronto pago.

El neto de otros ingresos y gastos presenta al cierre de diciembre una ejecución de \$11,404 millones mayor a lo presupuestado, producto en su gran mayoría de la transacción de venta de acciones de Sinergia a Coomeva Cooperativa. Pese a lo anterior, no se debe desconocer el impacto al cierre de año producto del neto entre el menor ingreso recibido por dividendos y los mayores ingresos provenientes de recuperaciones de cartera deteriorada y recuperación de provisiones de ejercicios anteriores, los cuales compensan la desviación en el gasto causada por la cuenta de costos y procesos judiciales.

G4-EC1

De otro lado, se indica que las posibles consecuencias u oportunidades económicas que puede tener la organización, como consecuencia del cambio climático son:

- Detrimento de la salud de la población asegurada, producto de los cambios climáticos en el territorio colombiano. Esto afectaría la siniestralidad de los usuarios y por ende el resultado de la empresa.
- Escases de recursos naturales, con incidencia en costos y gastos.
- Necesidad de evaluar y costear medidas de compensación ambiental, frente a los posibles impactos ambientales que genere la empresa.

G4-EC2

Coomeva Medicina Prepagada tiene un total de 1.228 proveedores de los cuales el 98,6% corresponden a proveedores locales (territorio nacional) y el 1,4% a proveedores del exterior. El porcentaje del gasto de tales proveedores locales corresponde al 99,9%.

G4-EC9

Para la empresa los proveedores locales, corresponden a proveedores del mismo país y por ser una empresa del Valle del Cauca, la mayoría son de esta región.





COMPROMISO NRO. 6
PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

Coomeva Medicina Prepagada materializa el presente compromiso mediante el modelo de gestión ambiental que se describe a continuación:



La naturaleza de la operación de Coomeva Medicina Prepagada está centrada en servicios y como tal, la incidencia de la mayoría de sus acciones en los impactos ambientales es indirecta; sin embargo, dada la relevancia del tema, las estrategias para prevenir tales impactos se abordan en dos fases:

- Acciones orientadas a optimizar la eficiencia en las operaciones, el fomento de la cultura de consumo responsable y la preservación de los recursos naturales, con base en la automatización de procesos, con efectos en la disminución del consumo de papel, impresiones, digitalizaciones y almacenamientos físicos y electrónicos, así como en el consumo responsable de agua y energía principalmente.
- Acciones para mitigar efectos indirectos de la operación en el medio ambiente, asociada a cambio climático. Un ejemplo es la incidencia de los frecuentes viajes aéreos de ejecutivos en la generación de gas carbónico, para lo cual la empresa iniciará la medición de la huella de carbono por este y otros conceptos, y la adopción de medidas correspondientes.

3.6.1 FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

G4-EN1

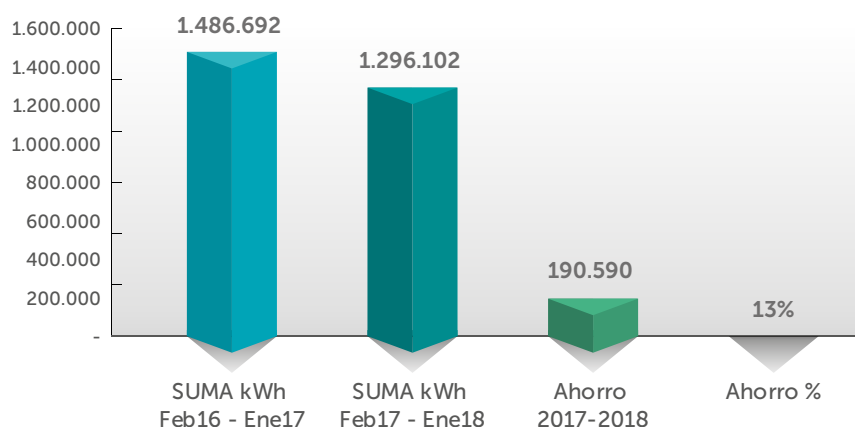
La presente estrategia se focaliza en fortalecer la cultura de consumo responsable de papel, agua y energía principalmente, frente a lo cual se gestiona:

- Manejo de materiales, mediante el seguimiento al consumo de papel, impresiones, útiles de oficina, elementos de aseo y cafetería y el establecimiento de acuerdos para fomentar la optimización y uso responsable de tales recursos.
- Programas de clasificación y manejo de residuos desde la fuente, el cual incluye acciones de capacitación y estrategias para fomentar el reciclaje.

Entre los principales resultados en la materia en 2017 se encuentran:



CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO



G4-EN3

En el último año se registró una reducción en el consumo de energía eléctrica del 13%, con ahorro de 191.000 Kw-h, equivalente a 6,87*10¹¹ Julios, logrado aún con el incremento en 123 colaboradores y la puesta en marcha de dos sedes nuevas, en el 2017.

G4-EN5

La intensidad energética para el año 2017 fue de 748,33 (Kw-h/empleado, con una disminución del 14% respecto del año 2016.

G4-EN6

Se destaca la reconversión del sistema de iluminación tradicional, a iluminación tipo LED, con una inversión total de \$132 millones en 2017. De igual manera se ha

apropiado de nuevas tecnologías para el caso de los aires acondicionados denominada Inverter, con una inversión de \$205 millones.

La empresa cuenta con el suministro de agua, captada a través de operadores, para cada una de las regionales y a nivel nacional; el volumen total consumido fue de 19.419 m³.

G4-EN8

El volumen de agua reciclada corresponde al 2,62% del total del agua consumida.

G4-EN10

Por el tipo de actividad, la empresa no transforma materiales para la prestación del servicio. Sin embargo, se hace reúso del papel de impresión dentro de sus procesos en un 100%.

G4-EN2, G4-EN23

El volumen de reciclaje para el año 2017 fue de 7.472 Kg de material, correspondiente a 7 toneladas de materiales que volvieron al ciclo productivo.

G4-EN23

En el consumo de papel Reprograf (papel de caña de azúcar) también se tiene como resultado el ahorro de 499 resmas durante el año 2017, que corresponden a una tonelada de papel, evitando así la tala de 31 árboles y el consumo de 3.493 m³ de agua requerida en el proceso de fabricación de papel.

Los residuos biosanitarios y cortopunzantes presentan gestión integral adecuada a lo establecido en la norma dentro de los establecimientos. A su vez, cuentan con gestores autorizados por la autoridad ambiental competente en cada una de las regionales quienes desarrollan las actividades de recolección, transporte y disposición final de residuos. Al finalizar el año entregan certificados de disposición final de residuos biosanitarios y cortopunzantes.

6.2 TECNOLOGÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL

Los principales proyectos desarrollados son DACTINET, GDNET y SORWEB, orientados a mejorar la eficiencia y oportunidad en la atención de usuarios, así como a reducir el consumo de insumos como papel, tinta, archivos y el transporte de documentos, con importante incidencia en el impacto ambiental

Los ahorros estimados con tales proyectos fueron de \$216 millones durante 2017.



6.3 ACCIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Coomeva Medicina Prepagada por su actividad tiene para su operación la administración de una flota de ambulancias y vehículos para visitas médicas. Utiliza además, como medio de transporte para reuniones nacionales, el servicio aéreo.

Frente a lo anterior, durante 2017 se efectuaron las siguientes mediciones:

- **Emisiones directas por combustión móvil:** 599,266 tCO₂. Estas emisiones se generan por la combustión de gasolina corriente que consume la flota de vehículos que hacen servicios domiciliarios de salud (322,929 tCO₂); y por el Diesel que consumen las ambulancias (276,337 tCO₂).
- **Emisiones por vuelos comerciales:** 4262,343 tCO₂. Emisiones generadas por transporte de personal vía aérea, vuelos nacionales.

G4-EN15, G4-EN16

Frente a las emisiones de gases de efecto invernadero se han considerado las emisiones procedentes de la electricidad consumida por Coomeva Medicina Prepagada, en el año 2016; la cantidad de CO₂ emitida fue de 297,34 Ton y para el año 2017 de 259,22 Ton CO₂., registrándose una disminución de 38,12 Ton CO₂.

G4-EN19

Como una acción clave frente al cambio climático, Coomeva Medicina Prepagada orienta medidas de compensación por el impacto de sus operaciones en la materia, mediante actividades de reforestación. En 2017 se sembraron 126 individuos arbóreos. La actividad fue realizada en cuatro ciudades, en donde tiene presencia Medicina Prepagada.

Durante 2017 la empresa no registró multas ni sanciones por incumplimiento de legislación o normatividad ambiental.

G4-EN29

Desglose de gastos e inversiones ambientales:

| DESTINO | VALOR (MILL) |
|--|--------------|
| Iluminación – (LED) | 132 |
| Recurso agua | 7,7 |
| Tratamiento de desechos (recogida, transporte y tratamiento) | 13 |
| Ruido (desarrollo insonorización) | 23,2 |
| Asesoría ambiental | 70 |
| Sensores movimiento | 4,5 |
| Tecnología | 205 |
| Ecosistemas (siembras árboles y paisajismo) | 38,6 |
| Compras Verdes | 69 |
| Baterías Sanitarias ahorradoras | 5 |
| Obras impacto ambiental | 210 |
| Educación ambiental | 2,4 |
| Mantenimiento preventivo | 138 |
| Filtros | 29,2 |
| TOTAL | |

G4-EN31

Para coordinar las estrategias descritas en el presente numeral, Coomeva Medicina Prepagada dispone del Departamento de Gestión Ambiental, DGA, registrado ante la autoridad ambiental del municipio de Santiago de Cali (DAGMA) y se orienta por la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14001.

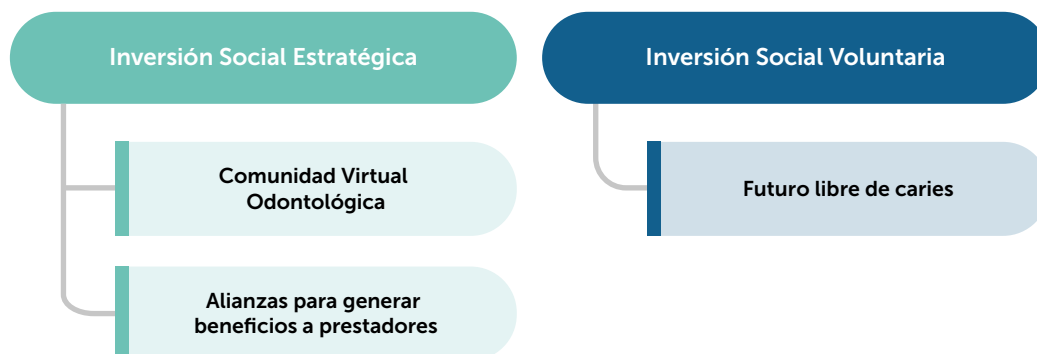




COMPROMISO NRO. 7

APORTAMOS AL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL PAÍS

ASUNTO 7.1: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD



INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

COMUNIDAD VIRTUAL ODONTOLÓGICA

La comunidad inició en el año 2011, con tres propósitos:

- Aportar conocimiento y medios que contribuyan al desarrollo de capacidades del gremio de la Odontología a nivel nacional, mediante un espacio virtual donde el profesional accede a información útil para su práctica y su desarrollo.
- Propiciar la interacción de profesionales de la Salud Oral en Colombia, a fin de compartir conocimiento y buenas prácticas que contribuyan a incrementar el nivel de desempeño del gremio.
- Direccionar beneficios para el gremio.

Entre los principales resultados 2017 se destacan:

- Odontólogos(as) registrados: 1.531
- Clasificados: 248
- Publicaciones, académicas, literatura científica, cultura general: 120
- Descuento entre el 10% y 20% en eventos académicos para los asociados a la Cooperativa.
- Educación virtual para odontólogos, capacitación, webinars, cursos virtuales.

ALIANZAS PARA ORIENTAR BENEFICIOS A PRESTADORES

Entre las principales iniciativas para generar beneficios a prestadores de servicios se encuentran:

Alianzas con empresas del Grupo Coomeva para propiciar los siguientes beneficios:

- Fomento en la adopción de buenas prácticas en modelos de excelencia en la gestión, mediante la participación en el Galardón Coomeva que se realiza a través de la Fundación Coomeva, y el Premio a la Calidad del Prestador Coomeva Medicina Prepagada.
- Afiliación a Medicina Prepagada con tarifas diferenciales exclusivo para el prestador y su grupo familiar.
- Póliza de Responsabilidad Civil Médica con más beneficios. (En proceso).
- Tasas de interés diferenciales para créditos (En proceso).
- Alianzas con 3M de Colombia, división salud, a través de la cual se brinda:
 - » Educación continuada mediante eventos académicos.
 - » Asesoría en productos y actividades de entrenamiento en el Centro de Entrenamiento Técnico CTC de Bogotá.



INVERSIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

ALIANZA POR UN FUTURO LIBRE DE CARIES



Entre los principales resultados 2017 se destacan:

- Día de la Prevención de la Caries: 300 niños intervenidos.
- Día del Cepillado: 520.000 (120.000 en Cali y 400.000 Nacional).
- Evento intramural Día Cepillado Comuna 18 y 20 de Cali: 300 niños.
- Día de los Niños Grupo Empresarial: 400
- Publicaciones Revistas, Salud, Coomtacto y Coomeva: 4
- Mensajes de texto - mailing: 14.212

La Alianza por un futuro libre de caries es una iniciativa global que agencian líderes y dirigentes mundiales de la Odontología, la Salud Pública y la empresa privada, a la cual nos hemos unido para promover acciones con el fin de detener el inicio y progresión de la caries dental, patología que impacta la salud, el costo y la calidad de vida en todos los países.

En Colombia la iniciativa es liderada por la empresa privada, con la participación de representantes de la academia, entes del Gobierno, comunidades científicas y Coomeva Medicina Prepagada como único representante del aseguramiento voluntario.

Entre las principales iniciativas para alcanzar el propósito descrito se destacan:

- **Jornadas de prevención de la caries**, con la participación de instituciones educativas del sector, mediante actividades educativas y aplicación de barniz fluorado, orientadas a niños entre los 0 y 18 años de edad.
- **Maratón del Cepillado**, iniciativa desarrollada con instituciones educativas en las cuales se genera educación mediante cepillado simultáneo y se aplica barniz fluorado.
- **Toma de la UIS**, Unidades Integrales de Atención Sinergia, donde se efectúa entrega de Kits, actividades lúdicas y aplicación de barniz fluorado.
- **Publicaciones con información de la Alianza**, educación en salud oral, promoción del autocuidado e inducción a las prácticas en prevención. Entre ellas se encuentran artículos en la Revista Salud, ediciones 134, 135, y próxima en revista Coomtacto, en las cuales igualmente se busca involucrar a ginecólogos y pediatras para promover la educación desde la primera infancia.
- **Proyecto Cepilleros**, iniciativa en proceso, la cual tiene el propósito de dotar con cepilleros a instituciones educativas de las comunas 18 y 20 de Cali, a fin de propiciar y facilitar que los niños de tales instituciones tengan por lo menos un cepillado adecuado en el día.
- **Capacitación en ICDAS** (sistema diagnóstico de caries) organizado por Coomeva Salud Oral y Colgate, el cual tiene el propósito de involucrar aproximadamente 200 odontólogos asociados y 200 prestadores de la red de Coomeva Salud Oral a nivel nacional, en la visión compartida de "Un futuro libre de caries".
- **Estrategia de comunicación** mediante envío mensual de mensajes texto a usuarios Programas Salud Oral y Medicina Integral con tips de autocuidado y prevención en el marco de "Un futuro libre de caries".

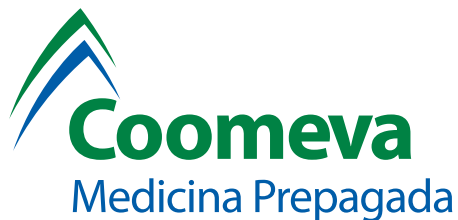


4

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



El 2017 para Coomeva Medicina Prepagada cerró con un importante reconocimiento como finalista del Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en la Gestión, el cual es entregado a las organizaciones más competitivas del país por parte de la Corporación Calidad; a esta distinción se sumó la continuidad de la certificación de la Norma ISO 9001:2008 por BVQI.



ANEXO 1: TABLA INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

| ÍNDICE | GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" | | | |
|--|---|--|----------------------------|------------|
| | Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado" | | | |
| Indicadores G4 | | | Criterio COP Pacto Mundial | Pag. |
| Aspecto | Ind. | Contenido | | |
| Contenidos Básicos Generales | | | | |
| MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA | | | | |
| Estrategia y análisis | G4-1 | Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla. | 3, 19 | 17 |
| ACERCA DEL INFORME | | | | |
| Perfil del Reporte | G4-28 | Período objeto de la memoria. | | 9 |
| | G4-29 | Fecha de la última memoria. | | 9 |
| | G4-30 | Ciclo de presentación de memorias. | | 9 |
| | G4-31 | Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria. | | 9 |
| | G4-32 | Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa. | | 9 |
| | G4-33 | Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. | | |
| Cap. 1: QUIÉNES SOMOS | | | | |
| Perfil de la organización | G4-3 | Nombre de la organización. | | 11 |
| | G4-4 | Marcas, productos y servicios más importantes. | | 12 |
| | G4-5 | Lugar donde se encuentra la sede central de la organización. | | 13 |
| | G4-6 | Países en los que opera la organización. | | 13 |
| | G4-7 | Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica. | | 22 |
| | G4-8 | Mercados servidos. | | 13 |
| | G4-9 | Dimensiones de la organización. | | 12, 13, 38 |
| | G4-10 | Desglose de empleados de la organización. | | 38 |
| | G4-12 | Descripción de la cadena de suministro de la organización. | 2 | |
| | G4-13 | Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización. | 2 | 13, 14 |
| | G4-14 | Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución. | | 26 |
| | G4-15 | Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado. | 18 | 16 |
| | G4-16 | Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece. | 18 | 16 |

| ÍNDICE | GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" | | | |
|--|---|---|----------------------------|------|
| | Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado" | | | |
| Indicadores G4 | | | Criterio COP Pacto Mundial | Pag. |
| Aspecto | Ind. | Contenido | | |
| Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD | | | | |
| Enfoque de Gestión | G4-DMA | Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos | 3, 4, 9, 12,13, 15 | 17 |
| Aspectos materiales identificados y cobertura | G4-17 | Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes. | | N/A |
| | G4-18 | Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. | | 20 |
| | G4-19 | Listado de aspectos materiales. | | 17 |
| | G4-20 | Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización. | | 17 |
| | G4-21 | Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización. | | 17 |
| Participación de los grupos de interés | G4-24 | Lista de los grupos de interés vinculados a la organización. | 21 | 17 |
| | G4-25 | Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja | 21 | 20 |
| Cap. 3: COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD | | | | |
| 3.1 VIVIMOS LOS PRINCIPIOS Y VALORES | | | | |
| Gobierno Corporativo | G4-34 | Estructura de gobierno de la organización y sus comités. | | 22 |
| | G4-35 | Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados. | | 23 |
| | G4-36 | Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno. | 1 | 23 |
| | G4-38 | Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités. | | 22 |
| | G4-39 | Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo. | | 22 |
| | G4-41 | Describe los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. | | 25 |
| | G4-42 | Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización. | 20 | 23 |

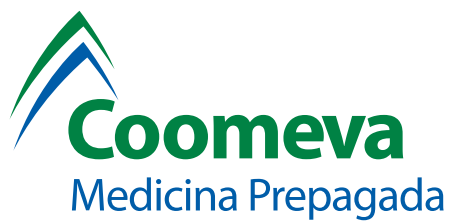
| ÍNDICE | GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" | | | |
|-----------------------------------|---|---|----------------------------------|------|
| | Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado" | | | |
| Indicadores G4 | | | Criterio COP Pacto Mundial | Pag. |
| Aspecto | Ind. | Contenido | | |
| Gobierno Corporativo | G4-45 | Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social. | 1 | 23 |
| Ética e integridad | G4-56 | Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización. | 12 al 14 | 24 |
| | G4-57 | Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda. | 12 al 14 | 25 |
| | G4-58 | Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional. | 12 al 14 | 25 |
| Lucha contra la corrupción | G4-SO3 | Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | 12 al 14 | 27 |
| | G4-SO4 | Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción. | 12 al 14 | 27 |
| | G4-SO5 | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas. | 12 al 14 | 27 |
| Derechos Humanos | G4-HR2 | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados | 3 al 5 | 44 |
| | G4-HR3 | Números de casos de discriminación y medidas adoptadas | | |
| | G4-HR7 | Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones | | N/A |
| | G4-HR12 | Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | | 29 |
| 3.2 FACILITAMOS LA VIDA | | | | |
| Responsabilidad sobre productos | | | | |
| Salud y Seguridad de los clientes | G4-PR1 | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad. | | 31 |
| | G4-PR2 | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes. | | 29 |

| ÍNDICE | GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" | | | |
|--|---|---|----------------------------|------|
| | Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado" | | | |
| Indicadores G4 | | | Criterio COP Pacto Mundial | Pag. |
| Aspecto | Ind. | Contenido | | |
| Etiquetado de los productos y servicios | G4-PR5 | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes. | | 34 |
| Comunicación de mercadotecnia | G4-PR7 | Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado. | | 29 |
| Privacidad de los clientes | G4-PR8 | Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes. | | 34 |
| 3.3 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE | | | | |
| Prácticas laborales y trabajo digno | | | | |
| Empleo | G4-LA1 | Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región. | 6 al 8 | 38 |
| Salud y Seguridad en el trabajo | G4-LA5 | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. | | 47 |
| | G4-LA6 | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género. | | 48 |
| Capacitación y Educación | G4-LA9 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado. | | 48 |
| | G4-LA10 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua. | | 44 |
| | G4-LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género. | | 45 |
| Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales | G4-LA16 | Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales. | | 50 |
| 3.4 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS | | | | |
| Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos | G4-HR10 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos. | 3 al 5 | 54 |
| | G4-HR11 | Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas. | 3 al 5 | 54 |

| ÍNDICE | GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" | | | |
|--|---|---|----------------------------|------|
| | Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado" | | | |
| Indicadores G4 | | | Criterio COP Pacto Mundial | Pag. |
| Aspecto | Ind. | Contenido | | |
| Evaluación de la repercusión social de los proveedores | G4-SO10 | Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas. | 3 al 5 | 54 |
| 3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA | | | | |
| Desempeño económico | G4-EC1 | Valor económico directo generado y distribuido de la organización. | | 56 |
| | G4-EC2 | Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático. | | 58 |
| | G4-EC4 | Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno. | | |
| | G4-EC7 | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios. | | |
| | G4-EC8 | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos. | | |
| | G4-EC9 | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales. | | 58 |
| 3.6 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA | | | | |
| Gestión Ambiental | | | | |
| Materiales | G4-EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen. | 9 al 11 | 61 |
| | G4-EN2 | Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados. | | 62 |
| | G4-EN23 | Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento. | | 62 |
| Energía | G4-EN3 | Consumo energético interno. | | 61 |
| | G4-EN5 | Intensidad Energética | | 61 |
| | G4-EN6 | Reducción Consumo Energético | | 61 |
| Agua | G4-EN8 | Captación total de agua según la fuente. | | 61 |
| | G4-EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | | 61 |
| Cumplimiento regulatorio | G4-EN29 | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. | | 63 |
| Emisiones | G4-EN15 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1). | | 62 |
| | G4-EN16 | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2). | | 62 |
| | G4-EN19 | Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. | | 63 |

| ÍNDICE | GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial" | | | |
|---|---|---|----------------------------------|------|
| | Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado" | | | |
| Indicadores G4 | | | Criterio COP Pacto Mundial | Pag. |
| Aspecto | Ind. | Contenido | | |
| General | G4-EN31 | Desglose de gastos e inversiones ambientales | 9 al 11 | 63 |
| 3.7 NUESTRA ORGANIZACIÓN, UNA COMUNIDAD EMPRESARIAL QUE APORTA AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS | | | | |
| Comunidades locales | G4-SO1 / COP16 | Inversión social estratégica y filantrópica | 16 | 64 |
| Mecanismos de reclamación por impacto social | G4-SO11 | Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. | | N/A |





www.medicinaprepagada.coomeva.com.co