

# COP 2017

## ORGANIZACIÓN SANITAS INTERNACIONAL



# 1 Presentación del informe

## Palabras del Presidente

Queremos darles la bienvenida a este Comunicado de Progreso de Pacto Global (COP) que hoy presentamos, en el que resumimos nuestras actividades económicas, sociales y ambientales adelantadas durante el 2017 frente a los ejes de práctica en los países donde operamos. Nos enorgullece saber que el compromiso y la entereza de todos nuestros trabajadores nos permitió conseguir en el 2017 los objetivos que nos habíamos propuesto, para beneficio de las personas a quienes servimos.

Trabajar por las personas es la esencia de lo que somos. Lo hemos hecho desde que nacimos, con la convicción de que nuestro propósito fundamental no es otro diferente a servir. Durante casi cuarenta años hemos trabajado con el corazón, pero principalmente con una gestión empresarial metódica, estructurada, seria, responsable y sostenible, orientada a que cada una de nuestras acciones busque brindar bienestar a un mayor número de personas y familias en el mundo, siempre con la mayor calidad científica y la más alta calidez humana.

Nuestro esfuerzo diario está allí, en las personas: en trabajar por que mantengan su salud, en atender su enfermedad cuando así lo requieran, en apoyar su

rehabilitación, acompañar de la mejor manera posible a quienes se vean enfrentados a asumir una etapa de final de su vida por una condición terminal, en motivar la movilización de la comunidad y la sociedad para apoyarles y en dar lo mejor de nuestra organización para conseguir el buen vivir de cada una de las personas que confían en nosotros.

El compromiso firme y decidido de nuestro grupo empresarial con la búsqueda de un mundo mejor; el trabajo que desarrollamos para promover prácticas transparentes y luchar contra la corrupción; las acciones que implementamos para minimizar en todos nuestros procesos el impacto en el medio ambiente; nuestro trabajo permanente y articulado con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos; y la política de Responsabilidad Social Corporativa que hemos implementado a lo largo de estos años, nos permiten continuar alineados y comprometidos con las iniciativas y principios del Pacto Global de Naciones Unidas, al cual nos adherimos en agosto de 2016.

Nuestros principales logros obtenidos en el 2017 se reflejan en el mantenimiento del liderazgo de nuestra compañía de medicina prepagada Colsanitas en el sector de aseguramiento privado en salud de Colombia, llegando casi a los quinientos mil usuarios en sus

diferentes planes y consolidando la eficiente gestión que garantiza su solidez. Nuestra EPS Sanitas superó los dos millones cien mil afiliados, afianzó su estrategia de Atención Primaria, incrementó el número de Centros Médicos y fortaleció las herramientas tecnológicas en favor de los afiliados.

Clínica Colsanitas continuó fortaleciendo la calidad médica, científica y tecnológica de sus instituciones hospitalarias, centros médicos y laboratorios clínicos, siguió promoviendo la conformación de grupos formales de investigación reconocidos ante Colciencias y mantuvo su trabajo en los procesos de acreditación que validan el gran reconocimiento que tienen sus instituciones. Además, completó 25 años consecutivos de realización del Programa de Educación Médica Continuada que ha desarrollado con Colsanitas y que hoy en día, con el apoyo de la Fundación Universitaria Sanitas, brinda actualización de conocimientos a más de 10.323 profesionales de la salud de las diferentes especialidades, a través de congresos, simposios, diplomados y cursos.

La Fundación Universitaria Sanitas, por su parte, completó 18 promociones de profesionales egresados de su facultad de enfermería, 13 promociones de su facultad de medicina, 10 promociones de profesionales de su facultad de psicología, y consolidó una oferta de 18 programas de posgrado para los profesionales de salud de nuestro país. Basados en el conocimiento desarrollado en Colombia, pudimos continuar el proceso de internacionalización que nos ha consolidado en aquellos lugares del mundo a los que llegamos para compartir nuestro conocimiento, como México, Brasil, Perú, Venezuela, Filipinas, y Estados Unidos, en donde continuamos creciendo, pero sobre todo, continuamos aportando. Con el fin de facilitar el ingreso a nuevos países y continuar nuestro proceso de expansión, iniciamos el 2018 con la transformación de marca de nuestro holding, que pasa de Organización Sanitas Internacional a Keralty.

Como grupo empresarial, 2017 nos permitió enfrentar un gran desafío que nos habíamos planteado: implementar un Programa de Cuidados Paliativos que logra una integración única, en el que la organización reúne los esfuerzos de diferentes áreas y de 5 empresas

que garantizan la alta eficiencia de una red de prestación de servicios de cuidados paliativos de excelencia en diferentes ámbitos de atención.

Nuestros logros demuestran un crecimiento sostenible y organizado, generando valor para las comunidades donde estamos presentes, mejorando su calidad de vida a través del acceso a la salud, la estabilidad laboral, el desarrollo económico y el cuidado del medio ambiente. No solo es nuestro propósito seguir siendo líderes en Colombia en la prestación de servicios integrales de salud. También lo es llegar a más países para poner al servicio de más personas en el mundo todo el conocimiento en salud que hemos desarrollado y toda la calidad humana que nos caracteriza.

Siguiendo siempre nuestros valores de justicia, respeto, solidaridad, responsabilidad y honestidad, teniendo en primer plano la compasión y el sentido humano y desarrollando acciones sostenibles e innovadoras, lograremos nuestro propósito fundamental de darle a la salud el lugar de privilegio que merece en el mundo para el beneficio de las personas.

## **Bienvenidos.**



**JOSEBA GRAJALES JIMÉNEZ**  
Presidente Keralty



## Sobre este informe

### Sobre este informe

En la Organización Sanitas Internacional hoy en día grupo Keralty, estamos convencidos que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente. Es por esto que ratificamos que nuestra sostenibilidad se encuentra enmarcada en la política de Responsabilidad Social Corporativa la cual declara que *“Estamos comprometidos en ser una Organización socialmente responsable con todos nuestros grupos de interés (trabajadores, clientes, prestadores, proveedores y comunidad) buscando contribuir al desarrollo de los países a través del mejoramiento social, económico y ambiental, teniendo en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y alineados con la promoción de la investigación, la ciencia, la tecnología, la educación y el aporte social”*.

La Organización Sanitas Internacional que a lo largo de este documento denominaremos OSI, es un grupo que se expande hacia el mundo para llevar su compromiso con el bienestar de la gente, por eso cuenta con presencia en países tales como: Colombia, México, Brasil, Venezuela, Perú, Estados Unidos y Filipinas. Para efectos de este Comunicado de Progreso, presentamos ante nuestros grupos de interés la gestión en Responsabilidad Social Corporativa de la OSI Colombia, México, Perú, Brasil y Venezuela desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017. El informe, se centra en los asuntos materiales o ejes de práctica que son fundamentales para la Organización: Gobierno corporativo y Estrategia, Social (Comunidad y Sociedad), Cadena de suministro (proveedores), Medio Ambiente, Servicio (Clientes), Laboral y Derechos Humanos y es divulgado a los diferentes grupos de interés a través del sitio web de Pacto Global y en el sitio web de la organización.

Si requieren ampliar alguna información comuníquense con nosotros al correo



[comunicacionekeralty@keralty.com](mailto:comunicacionekeralty@keralty.com)



Teléfono (571) 646 6060 Ext. 5710275



## 2 Nuestra esencia

### • Generalidades del Grupo Empresarial

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

### • Nuestro direccionamiento estratégico

#### Misión

Contribuimos al desarrollo de los países mediante innovación tecnológica, social, organizacional y atención integrada en salud, mejorando e incrementando el bienestar de las personas a lo largo de su vida, a la vez que generamos empleo, riqueza y calidad de vida a las comunidades en que operamos, favoreciendo el desarrollo regional. Somos una Organización que vela por el cuidado de sus usuarios, manteniendo su salud, identificando y gestionando el riesgo y la enfermedad.

### • Rueda Virtuosa

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



Somos líderes en servicios integrales de salud en los países donde estamos presentes, para ser reconocidos por nuestro enfoque humano, científico, técnico y ético.

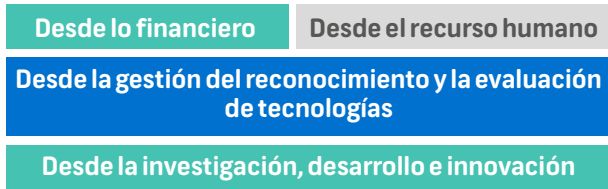
### • Valores Organizacionales

Nuestros valores corporativos, son el resultado de una cultura empresarial y se expresan en cada actividad que desarrollamos con los diferentes públicos de la Organización: usuarios, empleados, directivos, accionistas, proveedores, competencia, sociedad y el Estado. Nuestros valores se definen como:



## • Objetivos estratégicos

Para el periodo de reporte mantuvimos la planeación y objetivos estratégicos declarados en nuestro pasado informe de sostenibilidad, periodo 2015 – 2016 los cuales están definidos desde los siguientes enfoques:



## • Planeación estratégica

En el 2017 continuamos trabajando por cumplir con nuestro propósito de planeación estratégica 2016 – 2018, la cual se basó en el análisis de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y afiliados, los resultados, la gestión interna y los cambios del entorno nacional e internacional, con lo cual la alta gerencia se

A continuación se describe el mapa de procesos de las empresas aseguradoras y prestadoras de servicio.



## Nuestra gestión del riesgo

La OSI continúa fortaleciendo su gestión de riesgos o eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos corporativos y de la gestión de su operación a través de un modelo que se compone de procesos y procedimientos diseñados con base en estándares internacionales como la ISO 31000, que han permitido realizar una adecuada identificación, valoración, control y mitigación de los riesgos identificados.

**Actualmente, dentro del proceso de gestión de riesgos se han desarrollado:**

anticipó al futuro para identificar posibles oportunidades y desafíos, generando un panorama positivo para la OSI y nuestros diferentes grupos de interés. En el periodo reportado en este documento de progreso, la Organización adelantó el ejercicio de construcción de la nueva planeación estratégica, la cual contará con un periodo de trabajo 2018 – 2020.

## Gestión de procesos

### Nuestro mapa de procesos

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

- El SARLAFT, entendido como una herramienta de gestión, ha sido implementado de acuerdo con las directrices establecidas desde el 2016 por la normatividad vigente para el sector de la Salud. El manual, debidamente aprobado por la Junta Directiva, contiene el análisis y valoración de los riesgos, las medidas de gestión y control y, en general, los aspectos metodológicos y operativos para asegurar que la compañía mantiene un sistema adecuado para evitar que pueda ser utilizada o afectada por terceros involucrados en el lavado de activos, financiación del terrorismo y los delitos subyacentes.

- Dentro del Programa de Ética Empresarial, durante el 2017 se incorporan a estos lineamientos de autocontrol y de gestión de riesgos, los referentes a la prevención de corrupción y soborno, aplicando la normatividad vigente del sector y adoptando los mismos lineamientos definidos para SARLAFT. Como medidas de mitigación se suscriben acuerdos de confidencialidad y se incluyen políticas de prevención de temas anticorrupción con nuestros proveedores, además del manejo de datos personales (Habeas data).

Como mecanismo de mejora frente a la gestión de riesgos se continúan adicionando lineamientos y políticas internas que permiten a los trabajadores tener marcos de transparencia, independencia y calidad. Estas directrices se convierten en herramientas y mecanismos de identificación, evaluación y gestión de los riesgos asociados a la actividad de la Organización y cada una de sus unidades de negocio, con el fin de garantizar seguridad y confianza a sus afiliados, usuarios, prestadores de servicios y proveedores.

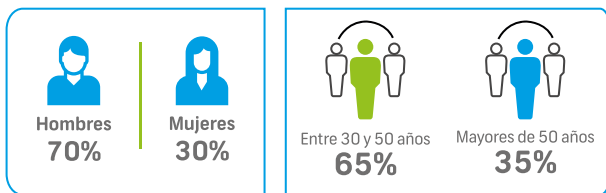
## • Nuestra estructura de gobierno

## • Nuestra estructura directiva

Para el 2017, contábamos con juntas directivas por cada una de las empresas con sus miembros principales, y suplentes. Algunas empresas no requieren juntas directivas y por ende, cuentan con administrador. La estructura de Gobierno de la Organización Sanitas Internacional se compone de un presidente de grupo empresarial, ocho Vicepresidencias Senior, cuatro Presidencias Regionales, CEOs de países y tres presidencias de negocio.

## • Diversidad en la alta gerencia OSI

Para el 2017, en la OSI contamos con la siguiente distribución en la Alta Gerencia.



## • Nuestra participación en asociaciones

### • Principales asociaciones

En la OSI destacamos nuestra participación con otras entidades en Colombia como una de las estrategias que nos permite continuar generando un impacto positivo en el sector de salud. Estas son:



## Asociaciones Nacionales

Asociación Colombiana de <b>Endoscopia Digestiva</b> .
Asociación Colombiana de <b>Gastroenterología</b> .
Asociación Colombiana de <b>Cirugía</b> .
Asociación Colombiana de Terapia Intravascular ( <b>ACOTEIN</b> ).
Asociación Colombiana de Nutrición Clínica ( <b>ACNC</b> ).
Sociedad Colombiana de <b>Cardiología</b> .
Asociación Colombiana de <b>Endoscopia Digestiva</b> .
Federación Colombiana de <b>Ginecología y Obstétrica</b> .
Asociación Colombiana <b>Medicina Crítica y Cuidado Intensivo</b> .
Academia Nacional de <b>Medicina</b> .
Sociedad Colombiana de <b>Medicina Materno Fetal</b> .
Asociación de Radiología e <b>Imágenes Diagnósticas de Bogotá</b> .
Asociación Colombiana de <b>Radiología</b> .
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ( <b>ANDI</b> ).
Agremiaciones del <b>sector salud</b> .
Asociación Colombiana de Facultades de Enfermería ( <b>ACOFAEN</b> ).
Asociación Colombiana de Facultades de Medicina ( <b>ASCOFAME</b> ).
Asociación Colombiana de Facultades Psicología ( <b>ASCOFAPSI</b> ).
Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas ( <b>ACHC</b> ).
Asociación Colombiana de <b>Simulación Clínica</b> .
Asociación para el avance de la ciencia ( <b>ACAC</b> ).
Asociación Colombiana para el <b>impulso de la ciencia</b>
Asociación de Gestión Humana ( <b>ACRIP</b> ), Bogotá y Cundinamarca.
Asociación Nacional de <b>Empresarios de Colombia</b> .
Asociación Nacional de Industriales Cámara de Salud ( <b>ANDI</b> ).
Asociación Nacional de Instituciones Financieras ( <b>ANIF</b> ).
Cámara de Comercio Colombo Americana ( <b>AMCHAM</b> ).
Cámara de Comercio del <b>Sector de Barranquilla</b> .
GS1 <b>Colombia</b> .
Organización <b>Sayco Acinpro</b> .
Red de <b>Hospitales Universitarios</b> .
Logyca <b>Asociación</b> .
Corporación Social <b>Médica Sanitas</b> .
<b>CIFIN S.A.</b>
Asociación de Fundaciones Familiares y Empresariales ( <b>AFE</b> ).
Universidad <b>Externado de Colombia</b> .
Corporación <b>Club El Nogal</b> .
Confederación Colombiana de <b>ONG</b> .
Federación Colombiana de <b>Gestión Humana</b> .
Superintendencia <b>Nacional de Salud</b> .
Superintendencia de Vigilancia y <b>Seguridad Privada</b> .
Superintendencia de <b>Sociedades</b> .
Meritorio cuerpo de <b>bomberos voluntarios de Buenaventura</b> .
Meritorio cuerpo de <b>bomberos voluntarios de Cali</b> .

## Asociaciones Internacionales

Pacto Global de <b>Naciones Unidas</b> .
Organización Mundial de <b>Gastroenterología</b> .
Maternal Fetal <b>Medicine Group</b> .
Medicina Materno Fetal <b>Latinoamérica</b> .
Asociación Europea de <b>Neuro radiología</b> .
Federación Suramericana de <b>Sociedades de Cirugía de Mano</b> .
Sociedad Europea de Terapias con Radionuclidos - <b>IRIST</b> .
International Society of Ultrasound in <b>Obstetric and Gynecology</b> .
Asociación Europea de Imágenes <b>Osteomusculares</b> .
Asociación Europea de <b>Neuro radiología</b> .
Asociación Europea de <b>Radiología</b> .
Radiological Society of <b>North América</b> .
Asociación Europea de <b>Neuroradiología</b> .
American College of <b>Radiology</b> .
Asociación Europea de <b>Neuro radiología</b> .
Colegio interamericano de <b>Radiología</b> .
Society of Interventional <b>Radiology</b> .
Cámara de Comercio <b>Colombo Americana</b> .
Radiological Society of <b>North América</b> .
Cámara de Comercio e Integración <b>Colombo Peruana</b> .
Cámara de Comercio e Integración <b>Colombo Venezolana</b> .
Cámara de Comercio <b>Hispano Colombiana</b> .
Casa de <b>España</b> .
Asociación Latinoamericana de Facultades de Enfermería ( <b>ALADEFE</b> ).
Asociación Latino americana de <b>medicina integral</b> .

## • Principales logros y reconocimientos

En la **OSI** obtuvimos los siguientes logros y reconocimientos que nos permiten demostrar nuestro compromiso no solo por el cumplimiento de la normatividad vigente a nivel nacional e internacional sino con el mejoramiento en la calidad de los servicios prestados.

### Certificaciones



- Certificación en Buenas Prácticas Clínicas en investigación a la **Clínica Universitaria Colombia**.
- **Clínica Colsanitas**: Certificado de Acreditación en Salud. Nuevo Ciclo. ICONTEC. Mayo 2017.
- Certificación de calidad vigente en ISO9001, laboratorio de patología y banco de sangre otorgada por SGS.

### Reconocimientos:

- **Clínica Reina Sofía**: Orden del Congreso de Colombia en el Grado de Comendador, otorgada por el Senado de la República de Colombia el 12 de octubre de 2017.  
En reconocimiento a sus primeros 25 años de servicio a los colombianos.
- Segundo puesto a la Clínica Universitaria Colombia, Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria – Organización para la Excelencia en Salud OES.
- Primer lugar Galardón Nacional a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria noviembre 2017.
- Clínica Reina Sofía – Reconocimientos en la Celebración de sus Primeros 25 años al servicio de los colombianos:

	Reconocimiento Sociedad Colombiana de <b>Cardiología y Cirugía Cardiovascular</b> .
	Reconocimiento Asociación Colombiana de <b>Endocrinología, Diabetes y Metabolismo</b> .
	Reconocimiento Asociación Colombiana de <b>Gastroenterología</b> .
	Reconocimiento Asociación Colombiana de <b>Gerontología y Geriatria</b> .
	Reconocimiento Sociedad Colombiana de <b>Hematología</b> .
	Reconocimiento Asociación Colombiana de <b>Infectología</b> .
	Reconocimiento Federación Colombiana de <b>Obstetricia y Ginecología</b> .
	Reconocimiento Asociación Colombiana de <b>Medicina Interna</b> .
	Reconocimiento Asociación Colombiana de <b>Nefrología</b> .
	Reconocimiento Asociación Colombiana de <b>Neumología y Cirugía de Tórax</b> .
	Reconocimiento Asociación Colombiana de <b>Neurología</b> .
	Reconocimiento Sociedad Colombiana de <b>Cirugía Ortopédica y Traumatología</b> .
	Reconocimiento Sociedad Ibero-Latinoamericana de Ortopedia. <b>Doctor Jorge Felipe Ramírez León, Presidente</b> .
	<b>EPS Sanitas</b> : Reconocimiento del Observatorio Interinstitucional de Cáncer Infantil (OICI), que destacó a nuestra EPS Sanitas entre las empresas que hacen permanentemente su máximo esfuerzo por mejorar los procesos, comprender la situación de los niños con cáncer, atender la reglamentación y prestar un servicio humano y digno.
	<b>EPS Sanitas</b> : Segundo lugar en el Ranking de Satisfacción de Usuarios elaborado por la Oficina de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social. Agosto 3 de 2017

## Logros

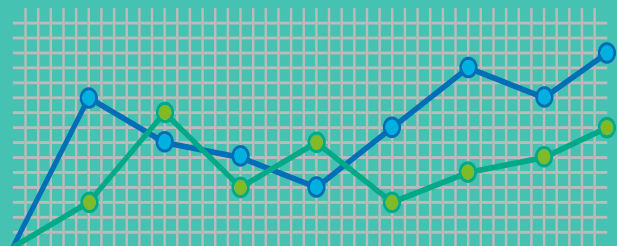
### En ahorro en los consumos

- La Organización como medida de reducción de consumo de energía eléctrica en el marco de la disminución de la huella de carbono y con miras a la eliminación de equipos con mercurio continúa con la implementación de tecnología led en el 100% de sedes nuevas.
- La Clínica Iberoamérica presentó un ahorro significativo en el año 2017 con respecto al año 2016 de 170 MWh de energía y 1793 kg de residuos peligrosos
- La Clínica Sebastián de Belalcázar en el año 2017 con respecto al año 2016 ahorró 19,6 MWh de energía, y 10984 kg de residuos peligrosos.
- El Centro Médico Zona In presentó un ahorro significativo en el año 2017 con respecto al año 2016 de 707 m3 de agua y 231 MWh de energía.
- Se presentó un ahorro en el año 2017 con respecto al año 2016 de 76 MWh de energía, y 780 kg de residuos peligrosos.
- Redujimos 59 m3 de agua en el año 2017 con respecto al año 2016.
- Hubo un ahorro en el consumo de agua de 65m3, energía de 26 MWh (megavatios) en el 2017 con respecto al 2016 y se generaron 24 kg de residuos peligrosos.



### En cobertura

- Durante el 2017 la Clínica Colsanitas incrementó su cobertura con las sedes Clinisanitas Barranquilla, Clinisanitas Calleja y Clinisanitas Villavicencio.
- EPS Sanitas con el Centro Médico Barzal en Villavicencio, Centros Médicos Pie de la Popa y Providencia en Cartagena, Centro Médico Medellín, Centro Médico Ibagué, Centro Médico Paralela 106, Centro Médico Chicó Navarra, Centro Médico Kennedy en Bogotá, Centro Médico Nuevo Horizonte en Barranquilla, Centro Médico Cabecera en Bucaramanga, Centro Médico Roosevelt en Cali, Centro Médico Popayán sede 2 y Centro Médico Manizales.
- Colsanitas con oficina de atención en Tunja.







## En programas

- Programa de cuidados paliativos “Contigo” bajo la metodología NEWPALEX® de New Health Foundation:



## • Nuestros servicios y capacidad instalada

## • Nuestra presencia en el mundo

	Colombia	Venezuela	Perú	Brasil	México
Ciudades	217	1	32	630	1
Afiliados	2.624.619	0	90.050	347.162	0
Médicos adscritos	9.123	0	0	1.163	0
Empleados	11.424	657	244	1.088	18
<b>Entidades prestadoras de salud propias</b>					
Clínicas	7	1	0	1	0
Centros médicos	59	1	0	4	1
Centros odontológicos	27	1	0	0	1
Centros oftalmológicos	6	1	0	0	0
Laboratorios	47	2	0	3	1
Ópticas	26	0	0	0	0
<b>Entidades prestadoras de salud adscritas</b>	3.728	0	245	5.576	0

## • Nueva infraestructura

### APERTURAS 2017

#### Colombia

- Centro médico Villavicencio - Laboratorio
- Centro médico Kennedy - Laboratorio
- Centro médico Manizales
- Centro médico Armenia - Laboratorio
- Centro médico Medellín - Laboratorio
- Centro médico Ibagué
- Centro médico Cartagena - Providencia, Laboratorio
- Centro médico Paralela 103 - Laboratorio
- Centro médico Barranquilla - Nuevo Horizonte - Odontología
- Centro médico Bucaramanga - Cabecera
- Centro médico Popayán sede 2
- Centro médico Chico Navarro - Laboratorio
- Centro médico Roosevelt - Laboratorio
- Centro médico Pie de la Popa - Laboratorio - Óptica
- Clinisanitas Villavicencio - Odontología - Laboratorio
- Clinisanitas la Calleja - Odontología
- Clinisanitas Barranquilla - Odontología

#### Brasil

- Keralty Centro Médico - Centro
- Keralty Laboratorio

## • Nuestro modelo de servicio

Nuestra estrategia de servicio es fundamental y está orientada a lograr que cada interacción con nuestros usuarios/afiliados, se convierta en un momento único y

especial que genere en el presente la construcción futura de una relación duradera que se traduzca en lealtad de marca y recomendación. Tenemos la convicción de que el éxito de la experiencia está en quien entrega el servicio; está en cada uno de nuestros colaboradores quienes con un contacto directo y cálido desarrollan su labor diaria.

En la OSI creemos en la Salutogénesis como un concepto esencial para generar un impacto positivo y de bienestar en la promoción de la salud de nuestros usuarios/afiliados.

### Nuestra promesa de servicio es:

Generar experiencias memorables durante todo el ciclo de atención / mediante un servicio humanizado/ fácil y oportuno/ para nuestros usuarios, trabajadores y aliados estratégicos.

### Porque:

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

### Para hacerlos sentir:

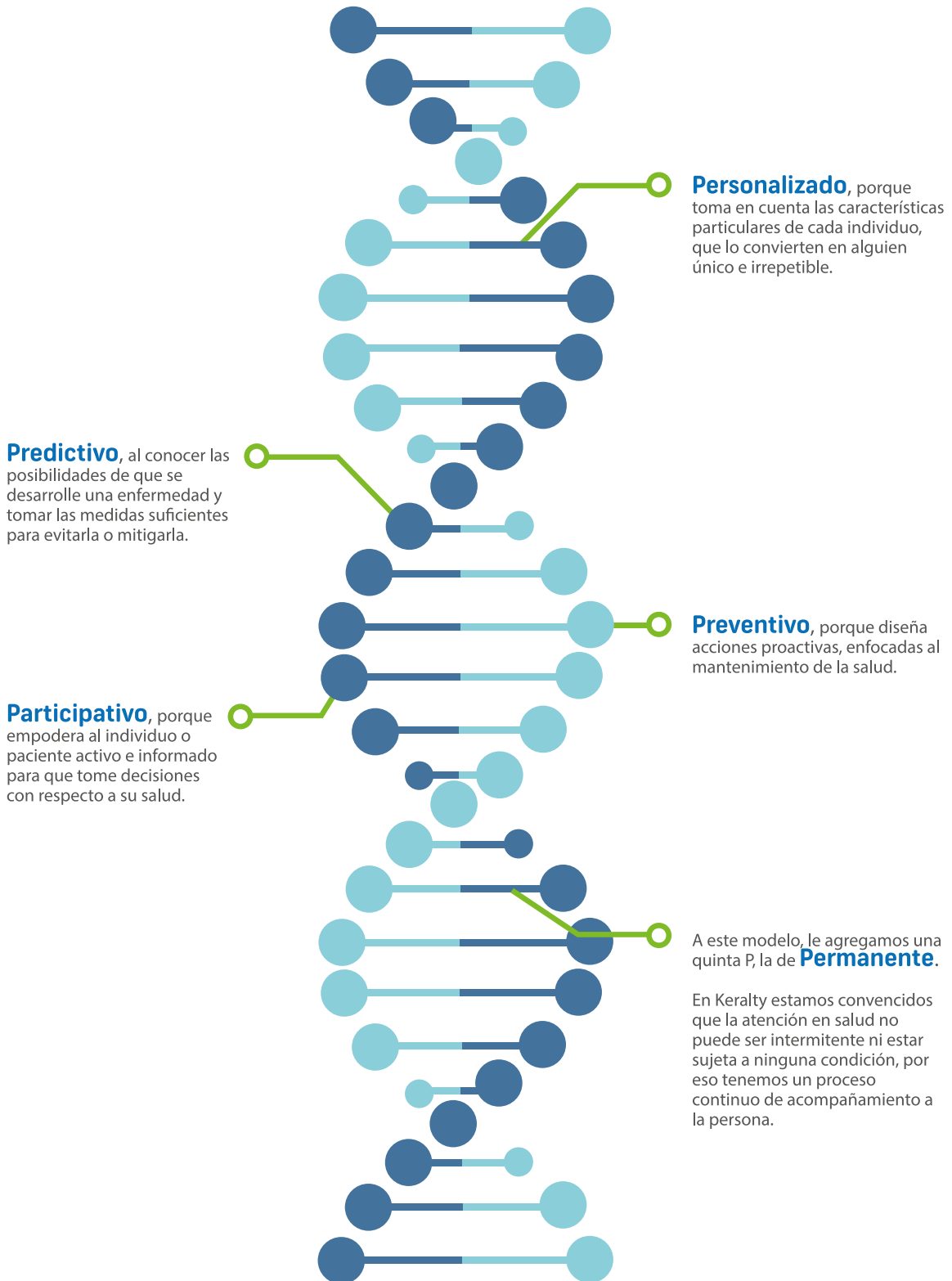
Felices y satisfechos/únicos y especiales/ cómodos, tranquilos y confiados/ orgullosos de formar parte de la Organización Sanitas Internacional.

## Nuestro modelo de gestión en salud

En la OSI, hemos desarrollado un modelo de salud incluyente e integral que responde a las necesidades de la población. Por ello, nuestro modelo de gestión contempla aseguramiento, atención integral, red hospitalaria, formación experta, tecnología aplicada y servicios avanzados de salud para nuestros usuarios y afiliados.

Un modelo que gira alrededor de la persona y lo acompaña a lo largo de toda su vida, que está altamente influenciado por las últimas tecnologías existentes, más cercanas y fáciles para el paciente.

Las 5P's sintetizan el sistema de salud diferencial de la Organización al lograr identificar, validar e integrar diversas actividades que mejoran la vitalidad y proporcionan bienestar individual finalmente reflejado en las familias y en la sociedad.



## • Mejoras tecnológicas

Durante el 2017, se produjeron hitos formulados en planeación estratégica con miras a sustentar con bases sólidas el desarrollo tecnológico que la Organización requiere.

A continuación, se resumen los proyectos de mayor impacto en el 2017:

Proyecto Core - Beyond Health (BH)	Este proyecto inició en el 2013 con miras a mejorar la plataforma tecnológica que sustente nuestros procesos. El nuevo sistema Core de aseguramiento y todos los sistemas legados, permitió gestionar los procesos de afiliaciones, autorizaciones, novedades, cartera, prestaciones económicas, compensación, aplicación de pagos y cuentas médicas.
Proyecto Inteligencia De Negocios – BI	Evolucionamos de un modelo tecnológico basado en la transacción a uno basado en la información, abonando el terreno para modelos predictivos.
Historia Clínica Avicena	Este proyecto permite mejorar la prestación del servicio a los usuarios y aumentar la cobertura de las reglas de autorización a todos los servicios. Con la introducción de este proyecto en el programa de paliativos logramos llevar un registro desde la selección de candidatos hasta el seguimiento de los pacientes en la consulta de urgencias, hospitalización y consulta ambulatoria.
Portal de Usuarios, Oficina Virtual y App	Se mejoró el canal web y se habilitó una app para que el afiliado pueda gestionar de forma fácil e inductiva trámites como citas médicas y se implementaron funcionalidades de consulta y pago de afiliación y facturación del plan Premium a través del portal de usuarios, facilitando estos trámites directamente por el afiliado.
Teletrabajo – Escritorios Virtuales Fase 1	Se realizó la implementación de escritorios virtuales en la modalidad de Teletrabajo, logrando un aumento significativo en la productividad y mejorando sustancialmente la calidad de vida de los empleados.
Sophia - Grabación Automática de Cuentas	Se implementó la generación de archivos planos de las facturas para la grabación automática de cuentas en el aplicativo Beyond Health.
Sophia - Programación salas de cirugía	Con el nuevo módulo de programación de cirugía en las clínicas de la ciudad de Bogotá, logramos la reducción promedio del 76% de tiempo en el registro de programación de cirugía, el aumento en la cantidad de cirugías en las clínicas así como la cancelación de las mismas.
Sostenibilidad Sophia – Historia Clínica	El módulo de Triage Avanzado facilitó el registro de órdenes de procedimientos y formulación de medicamentos.
Sophia - Facturación por computador	Se implementaron los módulos de admisiones y facturación del aplicativo Sophia en Oftalmosanitas Cali, Oftalmosanitas Bogotá y Medicina Nuclear.
EBS R12 Clínica Colsanitas	Se activó el modelo de inventarios en consignación para Proveedores con el objetivo de optimizar el control de los insumos utilizados.



## • Nuestro modelo de innovación

Durante el periodo 2017 la Organización Sanitas Internacional ha continuado en el avance de consolidar la innovación como parte de su cultura organizacional; basados en lo anterior y posterior a la realización del portafolio de innovación para cada empresa, se crearon los comités y laboratorios de innovación donde se analizan y discuten las propuestas de los diferentes trabajadores, allí se realizó un acompañamiento y asesoramiento en la construcción de dichas propuestas. Siguiendo con las iniciativas, para este periodo de tiempo se llevaron a cabo 20 evaluaciones de Tecnologías en Salud, con el fin de tomar decisiones soportadas científicamente sobre sus desenlaces y/o beneficios. Esto con el fin de evaluar si son susceptibles de incorporarse dentro de la OSI.

La Vicepresidencia de Innovación y Universidad reconoce la importancia de contar y aplicar nuevas herramientas que den solución a problemas cotidianos de la empresa, por ende, se incorporó **Legó® serious play®** como metodología radical de innovación para gestionar problemas complejos y fomentar el trabajo colaborativo; en línea con esto se realizó un taller de capacitación para facilitadores de dicha metodología donde participaron 22 trabajadores del área de desarrollo humano, educación Clínica e Innovación y cuatro talleres de aplicación de la metodología.

Se continuó el despliegue de la metodología LEAN Healthcare, como parte de nuestra cultura de mejoramiento continuo, se realizaron seis eventos LEAN en Clínica Colsanitas y Laboratorio Clínico.

Como aporte al progreso organizacional y utilizando las TICS (Tecnologías de la información y comunicación) se creó el Portal Conexión Colsanitas, el cual busca promover y difundir el conocimiento científico de los profesionales en salud de la Organización.

Por otro lado, se ha ampliado el espectro de cobertura de la modalidad de Telemedicina, pasando de tres a siete ciudades (Manizales, Popayán, Cartagena, Ibagué, Quibdó, Villavicencio, Armenia) llegando a realizar más de 200 teleconsultas semanales, en las especialidades de Reumatología, Endocrinología, Infectología, Dermatología, Hematología.

Finalizando con los esfuerzos realizados en este periodo, se presentaron tres nuevos proyectos avalados por Colciencias los cuales son:

- Diseño, desarrollo e implementación programa integrado de cuidados paliativos - Organización Sanitas Internacional.
- Desarrollo de la unidad de biopsia líquida para la

evaluación del pronóstico oncológico en Clínica Colsanitas.

- Diseño, desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas para el sistema de información hospitalaria de las clínicas de la Organización Sanitas Internacional para el mejoramiento de los procesos asistenciales y administrativos de mayor impacto en la atención en salud.

## 3 Nuestra Gestión Organizacional

### Nuestra gestión ética

#### • Actuar ético

Durante el periodo de reporte no hemos recibido incidentes relacionados con la corrupción, lo cual obedece principalmente a un conjunto de preceptos éticos, morales y de conducta que conciben las prácticas de buen gobierno como medidas para que las actuaciones de los accionistas, órganos de control, administración y trabajadores, estén orientadas a garantizar la integridad ética empresarial. Es por eso que en nuestro Código de ética se declara que: “En la OSI y todas las Sociedades Subordinadas que hacen parte del Grupo Empresarial dentro y fuera de Colombia, tenemos **cero tolerancia a la corrupción y al soborno transnacional en cualquiera de sus modalidades**”. En consecuencia, prevenimos la ocurrencia de actos relacionados con dichas conductas, alineados con la normativa legal vigente. Conservamos nuestra cultura de integridad, ética y transparencia, reportando posibles situaciones de alerta al Oficial de Cumplimiento en: [info.soborno.transnacional@sanitas.me](mailto:info.soborno.transnacional@sanitas.me).

En el 2017 la Junta Directiva de la Organización Sanitas Internacional adoptó el Manual de Cumplimiento del Programa de Ética Empresarial PÉE, documento con el cual, se busca implementar mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación en lineamientos de anti-corrupción, comprometiéndose para la fecha de nuestro próximo informe a continuar desarrollando buenas prácticas como la verificación por parte del área de Auditoría Interna de las políticas, metodologías y procedimientos establecidos por el Manual de Cumplimiento del PÉE. Así como la contratación de una consultoría externa con el objetivo de realizar un diagnóstico sobre el nivel de desarrollo de la función de compliance, incluyendo por supuesto los riesgos de corrupción y soborno; lo cual será insumo para formular las recomendaciones pertinentes sobre el diseño, la implementación o el mejoramiento que se requieran para incluir dicha función en la Organización.

Específicamente, el Manual incluye la Política Corporativa sobre Corrupción y Soborno, indicando que: “Los Empleados, Altos Directivos, Asociados y Contratistas no deben solicitar, aceptar, dar, ofrecer, prometer o autorizar sumas de dinero, cualquier objeto de valor pecuniario u otro beneficio o utilidad, a cambio de que un servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con el ejercicio de sus funciones y en relación con un acto, negocio, o transacción internacional ni deben realizar conductas que puedan ser interpretadas como un soborno ya sea directo o indirecto, a través de terceros y tienen la responsabilidad de conocer las leyes locales sobre Corrupción y Soborno en cada país donde la Sociedad Subordinada tenga presencia.”

El lanzamiento del PÉE se realizó a través de un comunicado de Presidencia de la OSI para el periodo de reporte de esta memoria, llegando a generar una sensibilización sobre su contenido en los empleados de nuestros países de operación.

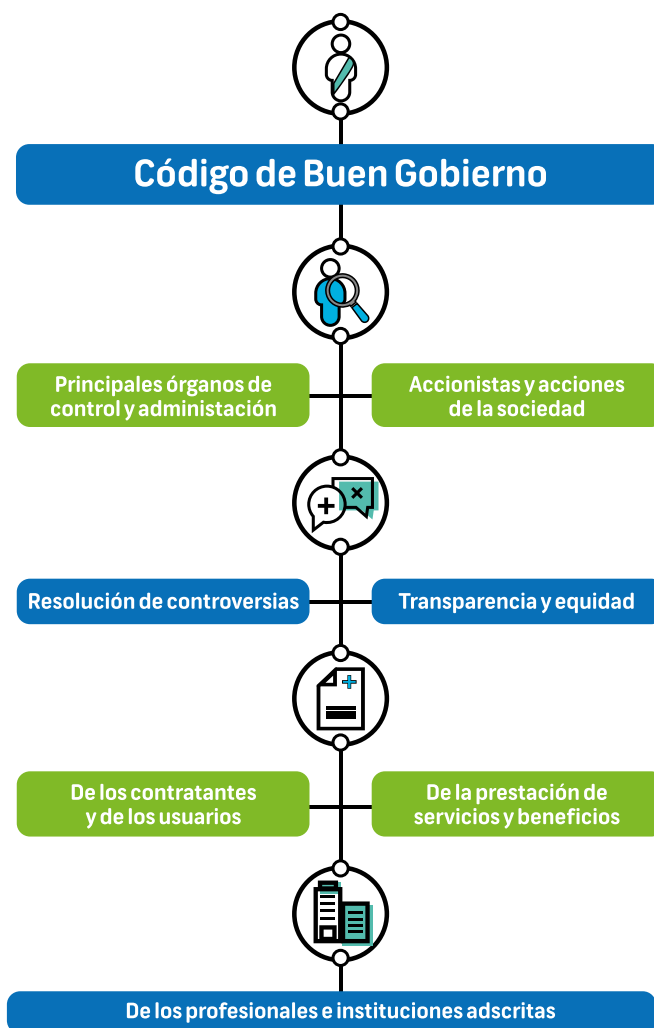
Además, la Organización se ha caracterizado por establecer sistemas de prevención y control para evitar que se materialicen posibles riesgos de corrupción y delitos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En este contexto, ha implementado en Colombia un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo, en adelante SARLAFT, en el que se incluyeron políticas, lineamientos, metodologías y controles que se socializan periódicamente a través de los distintos canales de comunicación con los que cuenta la Organización. Para promover la correcta implementación de los controles, en el 2017 se realizó un plan de capacitaciones dirigido principalmente a las personas que por la naturaleza de sus funciones, tuvieron impacto directo del sistema en sus actividades.

Finalmente y con el ánimo de extender buenas prácticas en nuestros proveedores, el manual de compras de la OSI declara: “Todos los Proveedores que hagan parte de un Proceso de Contratación estarán en la obligación de dar cumplimiento a los parámetros y requisitos del Manual de Proveedores así como de las obligaciones relativas en materia anti-soborno y anticorrupción. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor se obliga al cumplimiento de la legislación aplicable a cada país en relación con este tema.”

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

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

### • Código de buen gobierno



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

- Principales órganos de control y administración
- Accionistas y acciones de la sociedad
- Resolución de controversias
- Transparencia y equidad
- De los contratantes y de los usuarios
- De la prestación de servicios y beneficios
- De los profesionales e instituciones adscritas

En el 2017, iniciamos el proceso de actualización de nuestro Código de Buen Gobierno para nuestras empresas prestadoras de servicios de salud, validando así la consolidación de políticas normas y sistemas que orienten las actividades de la Organización respecto a su gobierno, conducta y manejo de información, bajo parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad social.

### • Código de ética

En el 2017 la Organización Sanitas Internacional realizó la actualización del Código de ética, documento a través del cual se pauta la guía de comportamientos a seguir por los **empleados, miembros de Junta Directiva, proveedores de bienes y servicios y estudiantes en práctica de la (OSI)** y de cada una de sus empresas, para el correcto desarrollo de sus actividades, basadas en los principios de **integridad, respeto y equidad**. En él, la Organización establece el buzón de transparencia como un canal de comunicación sobre alguna conducta inadecuada por parte de cualquiera de sus grupos de alcance.

Como parte de los cambios realizados en el documento del Código de ética, se dejó registrada la inclusión de la compasión como valor organizacional y la ampliación de comportamientos frente a posibles conflictos de interés. En el proceso de contratación e inducción, los nuevos trabajadores leen y comprenden los lineamientos del Código con el fin de conocer el relacionamiento con el entorno administrativo, empresarial y la comunidad en general, a fin de evitar conflicto de intereses, fraude

o fuga de información. Comprometidos en continuar fortaleciendo el conocimiento del Código de ética en nuestros trabajadores, anualmente la OSI refuerza a través de campañas de comunicación interna, publicaciones y evaluaciones de conocimiento los lineamientos y/o actualizaciones que en el documento se hayan generado.

Estrategia de divulgación para el código de ética	Número de trabajadores impactados 2017
Inducción Corporativa	1.070
Evaluación de conocimientos	9.070

## Gestión financiera

### Nuestro desempeño financiero

En el año 2017 se siguen consolidando mejores resultados para la Organización Sanitas Internacional donde sus ingresos consolidados presentaron un incremento del 19,5%. Por su parte, el activo consolidado de la OSI cierra 2017 en \$1.843.866 millones de pesos, el pasivo en \$1.469.999 millones de pesos y el patrimonio en \$373.866 millones.

## Nuestras cifras

### Ingresos Operacionales

PAÍS	Millones de Pesos
	2017 Cierre
TOTAL COLOMBIA	4.388.133
TOTAL VENEZUELA	30.339
TOTAL BRASIL	565.400
TOTAL PERÚ	84.712
TOTAL MÉXICO	13

## Proceso de expansión



## Nuestra comunicación

### Comunicación externa

El contacto con nuestros usuarios es fundamental para prestar un servicio de calidad, por esto, año tras año establecemos canales de comunicación altamente efectivos, mejoramos nuestros canales existentes e innovamos en la forma de comunicarnos con ellos, cubriendo la mayor cantidad de puntos de contacto tanto presenciales como virtuales y telefónicos para suplir todas las necesidades de información de nuestro público de interés.

#### Colombia

Con nuestros usuarios de medicina prepagada Colsanitas y Medisanitas:

- **Oficinas de Atención al Usuario en el país**
- **Colsanitas en Línea:** Bogotá **487 1920** o línea gratuita nacional **01 8000 979020**
- **Página web y Oficina Virtual:** [www.colsanitas.com](http://www.colsanitas.com) y [www.medisanimas.com](http://www.medisanimas.com), donde se pueden realizar trámites como: Agendar citas médicas en centros médicos propios, comprar vales electrónicos, solicitar autorizaciones médicas, generar certificados de pago o de cobertura internacional y acceder a tus resultados del Laboratorio Clínico Sanitas.
- **Aplicación móvil:** En la cual se encuentra información de directorio médico, agendamiento de citas, directorio de oficinas administrativas, entre otros.

- **Bot de Whatsapp:** Canal de whatsapp para solicitud de citas de Colsanitas y Medisanitas e información general.
- **Boletines digitales:** a usuarios (Privilegios, Boletín Servicios, Boletín descubre tu salud).
- **Canal interno Colsanitas TV:** Se transmite en 11 sedes de la Organización en Bogotá.
- **Blog descubre tu salud:** Donde se encuentran contenidos realizados por nuestros profesionales médicos para la prevención y bienestar de nuestros usuarios. [www.descubretusalud.com](http://www.descubretusalud.com)
- **Aplicación móvil:** en la cual se encuentra información de directorio médico, agendamiento de citas, directorio de oficinas administrativas, entre otros.
- **Publihold**
- **Comunicación impresa en puntos de atención y oficinas:** Afiches, volantes, brochures, cartillas.
- **Redes Sociales:** Facebook, Twitter, Google+, Youtube y LinkedIn.
- **Campañas Publicitarias:** en radio, cine, televisión y digital.
- **Texto en facturación**
- **SMS**
- **Revista Bienestar**
- **Canal Pantallas Qflow (Presentes en oficinas MP)** Campaña Expertos en colombianos 2017: "Colombia es única, igual que su gente. Por eso en Colsanitas llevamos más de 35 años especializándonos en colombianos".



#### Con nuestros afiliados a EPS Sanitas:

- **Oficinas de Atención al Afiliado en Colombia.**
- **Portal web y Oficina Virtual** [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)
- **Aplicación móvil:** de solicitud de citas y acceso a la Oficina Virtual.
- **Línea de atención telefónica:** Bogotá: **3759000**. A nivel nacional: **018000919100**.
- **Publiholds**
- **Comunicación impresa en puntos de atención y oficinas:** Afiches, volantes, brochures, cartillas.
- **Redes sociales:** Canal de youtube.
- **Campañas publicitarias:** Radio, digital y vallas.
- **Campaña plan Premium 2017.**

#### Con nuestros Profesionales de la Salud y Adscritos:

- **Mesa de Ayuda a Prestadores (MAP)**
- Los requerimientos atendidos se relacionan con validador de derechos, autorizaciones de servicios médicos, pagos, glosas, descuentos, tarifas, actualización de información para cuadro médico y beneficios de bienestar médico, entre otros.
- **Portal web:** [www.prestadores.colsanitas.com](http://www.prestadores.colsanitas.com).
- Facilita a los prestadores adscritos, consultar contenidos informativos, acceder a la oficina virtual y descargar los certificados de retención en la fuente, ICA y extractos de pago.
- **Asesoría Preferencial en Consultorios:** Visitas a profesionales de salud adscritos con cobertura en Bogotá, Cali y Barranquilla.
- **Boletines**
- Boletines de comunicación y seguimiento de actividades relacionadas a los profesionales de la salud
- Contacto con la vicepresidencia de Salud a nuestros prestadores, médicos o IPS

#### Perú

##### Con nuestros afiliados a Sanitas:

- **Oficinas de Atención**
- **Línea de atención telefónica Fonosanitas**
- **Fonosanitas Lima:** (01)219-1919
- **Línea Gratuita Nacional: 0800 – 19191**
- **Correo electrónico:** [atencionalcliente@sanitasperu.com](mailto:atencionalcliente@sanitasperu.com)
- Llamada de satisfacción a usuarios por Servicio de Médico a Domicilio para validar oportunamente la calidad, deficiencia u omisión del prestador.
- **Página web:** [www.sanitasperu.com](http://www.sanitasperu.com)
- **Redes sociales:** [www.twitter.com/SanitasPE](https://www.twitter.com/SanitasPE)

#### Venezuela

##### Grupo médico Santa Paula:

- Contamos con la Clínica Santa Paula.

- **Contact Center:** 212-6555681
- Para gestión de citas en especialidades como Odontología General, Odontopediatría, Consultas Oftalmológicas, APS, Estudios de Imagenología y Cardiología contamos con el servicio de programación por mensajería de texto al código 78900 incluyendo la palabra CITA y se contacta al usuario desde el contact center para agendar.
- **Página web:** <http://www.grupomedicosantapaula.com/>
- **Correo electrónico:** [contacto@grupomedsp.com](mailto:contacto@grupomedsp.com)

#### Brasil

##### Vitallis

- **Teléfonos de atención, call center, servicio al cliente, asignación de citas, etc:**  
Marcação de Consultas (Asignación de citas) (31) 3014 3014 | Belo Horizonte e região metropolitana  
0800 200 3012 | Montes Claros  
SAC VITALLIS (31) 3014 3002 | Belo Horizonte e região metropolitana  
0800 701 3802 | Demais cidades brasileiras  
SAC MEDISANITAS  
(11) 5095 1414 | São Paulo e Região Metropolitana  
0800 774 1400 | Outras regiões
- **Sitio web:** <http://www.vitallis.com.br> <http://www.laboratorioclinisanitas.com.br/> <http://sanitasexclusivo.com.br/>
- Otros canales de asignación de citas
- **Redes sociales:** <https://www.facebook.com/vitallissaude/?ref=bookmarks> <https://www.linkedin.com/company/vitallis-sa-de-sa/>
- **Infraestructura:**  
Unidade Barreiro - 31 3115-4900  
Unidade Centro - 31 3115-4800  
Unidade Montes Claros - 38 3218-8800  
Unidade Venda Nova - 31 3115-4700

#### México

##### Clinitas:

- Teléfonos de atención, call center, servicio al cliente, asignación de citas, etc.: +5215584211000 (teléfono administrativo de nuestra sede actual Roma Sur)
- **Correos electrónicos de contacto:** [contacto@clinitas.com](mailto:contacto@clinitas.com)

#### Comunicación Interna

La comunicación interna en la Organización Sanitas es un factor fundamental para el éxito organizacional y el cumplimiento de nuestra Planeación Estratégica 2016 – 2018, pues además de mantener informados a los trabajadores de las diferentes empresas de la OSI a nivel nacional e internacional, genera sentido de pertenencia, facilita la interacción, el flujo de comunicación en

sentido multidireccional, así como la cohesión, el trabajo colaborativo y la apropiación de conocimientos.

Durante el 2017, fortalecimos el Plan Estratégico de Comunicación Interna propendiendo por la efectividad, asertividad y oportuna entrega de la información a través de la generación de campañas de comunicación, estrategias de contenido y piezas multimedia, enmarcadas dentro del modelo de comunicación y sus ocho ejes estratégicos: recursos humanos, comercial, infraestructura, salud, innovación y desarrollo, gobierno, financiero e internacional fortaleciendo los lineamientos de comunicación interna de todas las empresas de la OSI (Colsanitas, Clínica Colsanitas, EPS Sanitas).

Así mismo, en el 2017 fortalecimos los lineamientos de comunicación interna de todas las empresas de la OSI (Colsanitas, Clínica Colsanitas, EPS Sanitas) y a nivel LATAM, obteniendo como resultado la óptima ejecución

del Plan Estratégico de Comunicación que se definió para cada país, con base al plan de la Organización, con el que cada país aplicó directrices y estándares generales proporcionados por Colombia, conservando la cultura organizacional de su gente.

Como aporte al progreso organizacional y utilizando las TICS (Tecnologías de la información y comunicación) se creó el Portal Conexión Colsanitas, el cual busca promover y difundir el conocimiento científico de los profesionales en salud de la Organización.

Lo anterior contempló la estandarización de objetivos, el fortalecimiento de los nuevos canales y la renovación de los actuales, así como la unificación de criterios en términos de identidad visual, estilo de redacción, narración y lenguaje para las diferentes piezas y canales de comunicación. Conforme a lo anterior, en Colombia, Perú, Brasil y Venezuela contamos con:

## Colombia



**CORREO OFICIAL DE COMUNICACIONES**  
comunicacionessanitas@colsanitas.com

**BOLETÍN DIGITAL**  
Boletín Actualidad

**REVISTA**  
Revista Notisanitas (impresa y digital)

**INTRANET**  
Portal de Funcionarios:  
<https://portal.colsanitas.com/funcionarios>

**PERSONAJE CORPORATIVO SUSANITA**  
Presente en todos los países  
Cartelera Institucional  
Pantallas Digitales

**MENSAJES DE TEXTO**

## Perú



**CORREO OFICIAL DE COMUNICACIONES**  
comunicacionesperu@sanitasperu.com

**BOLETÍN DIGITAL**  
Novedades Sanitas

**INTRANET**  
Mundo Sanitas:  
<https://sites.google.com/a/lapositivasanitas.com/mundo-sanitas>

**PERSONAJE CORPORATIVO SUSANITA**  
Presente en todos los países  
Cartelera Institucional

## Venezuela



**CORREO OFICIAL DE COMUNICACIONES**  
comunicacionesinter@sanitasvenezuela.com

**BOLETÍN DIGITAL**  
Actualidad Regional

**INTRANET**  
Intrasanitas:  
Intrasanitas.sanitasvenezuela.com

**PERSONAJE CORPORATIVO SUSANITA**  
Presente en todos los países  
Cartelera Institucional

## Brasil



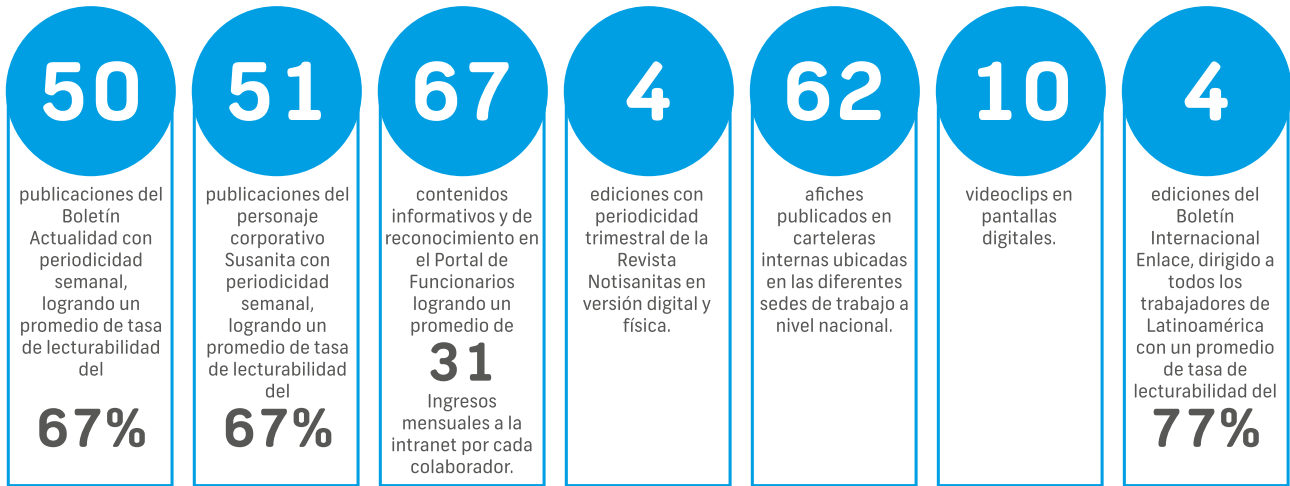
**CORREO OFICIAL DE COMUNICACIONES**  
vitallis.comunica@vitallis.com.br

**BOLETÍN DIGITAL**  
Boletín Integra Acontece (impreso)

**INTRANET**  
Integra:  
[integra.vitallis.com.br](https://integra.vitallis.com.br)

**PERSONAJE CORPORATIVO SUSANITA**  
Presente en todos los países  
Cartelera Institucional  
Pantallas Digitales

## Cifras



## 4 Nuestro Camino a la Sostenibilidad

### Nuestra gestión en responsabilidad social corporativa

#### • Nuestros grupos de interés

Establecer y desarrollar mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés internos y externos nos permite construir relaciones basadas en lineamientos de confianza y respeto mutuo. Lo anterior, con el propósito de sostener una comunicación de doble vía

y transparente en la que conozcamos las expectativas, necesidades y percepciones frente a los impactos generados por la Organización en el desarrollo del core del negocio. La priorización de nuestros grupos de interés está basada en la función social del sector en el que la Organización desarrolla la mayoría de sus actividades, en la importancia del equipo humano y la red de proveedores que aseguran un excelente servicio a nuestros usuarios, afiliados y comunidad en general. Además, la OSI prioriza la sostenibilidad financiera y ambiental como factores que nos relacionan con los órganos de gobierno, nuestros competidores, las entidades del sector financiero, los medios de comunicación y nuevamente con la sociedad.

A continuación presentamos nuestros grupos de interés y los mecanismos de relacionamiento con ellos:

Grupo de Interés	Mecanismo de relacionamiento
Clientes y usuarios	Encuesta de satisfacción (mensual) Asociación de usuarios (permanente)
Proveedores y aliados estratégicos	Encuesta de comunicación comercial (semestral)
Competidores y grupos financieros	Seminarios y eventos (según programación)
Medios de comunicación	Oficina de prensa (permanente)
Gobierno corporativo	Consejo directivo (anual) Comité ejecutivo (periódico) Asamblea (anual)
Estados entes de control	Informes y reuniones de control (según requerimiento)
Comunidad	Buzón de sugerencias (permanente) Reuniones con Juntas de Acción Comunal (según necesidades)
Colaboradores	Encuesta de calidad (bianual) Líderes de bienestar (mensual) Grupos primarios (mensual)

## • Materialidad

Durante el periodo de este Comunicado de progreso, la Organización Sanitas Internacional consolidó el área de Responsabilidad Social Corporativa, la cual se encarga de liderar la implementación de acciones que contribuyen al fortalecimiento de lineamientos sostenibles; esto se logró a través de la conformación de equipos con representantes de las diferentes empresas en cada uno de los ejes de práctica que tienen como finalidad en sus encuentros mensuales o bimensuales realizar seguimiento a los planes de trabajo establecidos sobre los cuales se prioriza y desarrolla el programa. Dentro de los planes a desarrollar en el 2018, la Organización tiene contemplado validar y realizar la actualización del ejercicio de materialidad con el fin de seguir gestionando sus ejes de práctica y hacia sus grupos de interés.

## • Ejes de práctica

En el 2017, la Organización Sanitas Internacional reafirmó su compromiso con la alineación y cumplimiento de los diez principios rectores en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti-Corrupción de Pacto Global de Naciones Unidas; Robusteciendo su postura frente al compromiso con el desarrollo sostenible. Sumado a este compromiso y con el ánimo de continuar contribuyendo con una transformación mundial, la OSI a través de sus 6 ejes de práctica o asuntos materiales busca gestionar con acciones concretas el cumplimiento de la agenda mundial 2030 y las metas propuestas en cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## Definición de los ámbitos de práctica





## Crecemos con nuestra gente

### • Generalidades

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

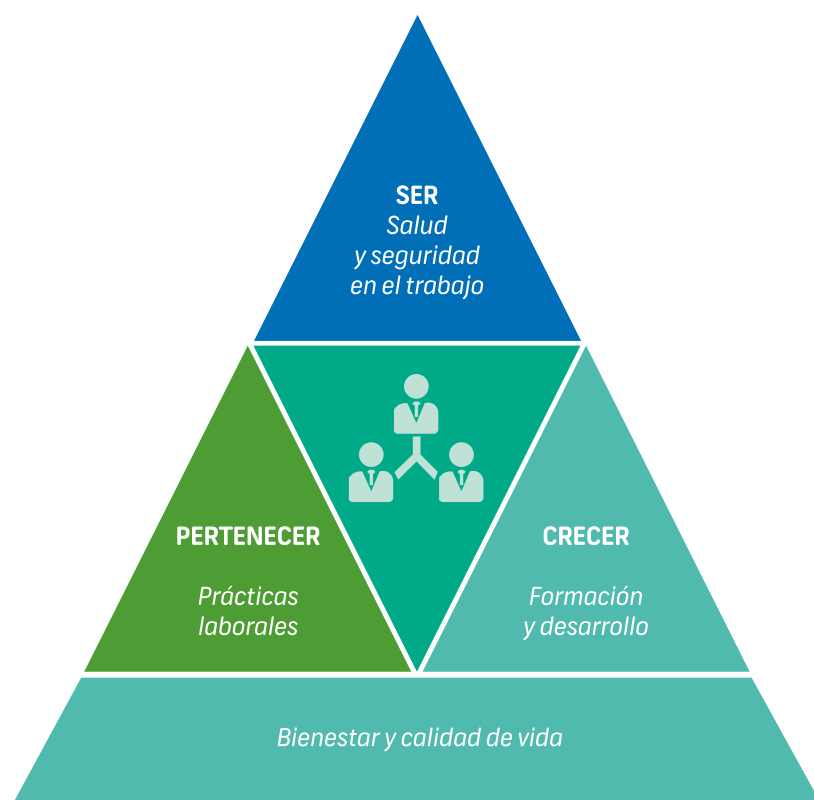
Medidas de conciliación vida – trabajo como el teletrabajo han permitido que los empleados de diferentes áreas puedan ejecutar sus procesos de manera remota lo cual disminuye la dependencia de infraestructura, mejora la calidad de vida, incrementa la productividad y disminuye la huella de carbono de la Compañía. En la actualidad se tienen 113 teletrabajadores, 83 en proceso de inicio en la modalidad y alrededor de 1.235 empleados mapeados de diferentes empresas, áreas y procesos del grupo empresarial, para el 2020 se espera llegar al 60% de esta población, con una meta para cierre de 2018 de 200 empleados en la modalidad.

A través de nuestra política Ser, Crecer y Pertenecer gestionamos y desarrollamos este propósito.

**SER:** Se fundamenta en la libertad y autonomía de nuestros trabajadores para pensar y actuar en concordancia con los valores y principios de la organización. El respeto por la individualidad prevalece en cada una de las acciones emprendidas en los programas que se generan para y por los trabajadores en las que se propicia su desarrollo como seres integrales.

**CRECER:** Permite la expresión creativa de las capacidades y habilidades de los colaboradores, alineando sus intereses y objetivos personales con las necesidades de la Organización, de forma que propiciamos espacios de desarrollo profesional, personal y social que les permita contar con herramientas para enfrentar mejor estas dimensiones.

**PERTENECER:** Se orienta al orgullo de participar activamente en la consolidación de la Organización como líder en la prestación de servicios integrales de salud en los países donde tenemos presencia facilitando el relacionamiento honesto, agradable y de puertas abiertas en todos los niveles organizacionales a través de entornos colaborativos, generando satisfacción personal de cada colaborador reconocido como un integrante de la OSI, promoviendo una actitud consciente y comprometida hacia nuestra cultura organizacional.



- Para el periodo de este Comunicado de Progreso contamos con la siguiente distribución de colaboradores en Colombia, Perú, Venezuela, Brasil y México.

### Por tipo de contrato

Tipo de planta y vinculación	Colombia	México	Venezuela	Perú	Brasil
<b>Planta fija</b>	<b>10.542</b>	<b>18</b>	<b>632</b>	<b>237</b>	<b>1.005</b>
Indefinido	9.773	18	606	95	1.005
Período académico salario tradicional	3	0	0	0	0
Término fijo inferior un año	733	0	0	142	0
Obra o labor contratada	33		26	0	0
<b>Pensionado</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Temporales</b>	<b>457</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
Término fijo inferior un año	457	0	0	0	17
<b>Aprendices</b>	<b>424</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>28</b>
<b>Pasante</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>
<b>Total general</b>	<b>11424</b>	<b>18</b>	<b>657</b>	<b>244</b>	<b>1.088</b>

### • Bienestar y calidad de vida

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

### • Programas para Nuestro Talento Humano

Desarrollamos durante el año los siguientes Programas, con el objetivo de realizar acompañamiento en situaciones o momentos de la vida de los empleados que impactan su tranquilidad y de diagnosticar, intervenir y generar transformaciones en los ambientes de trabajo, impactando la satisfacción, compromiso y desempeño de los mismos:

#### Proyecto Core – Beyond Health (BH)

Como celebración a la antigüedad, dedicación y lealtad de los colaboradores con 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años.

Pre pensionados	Asesoría y acompañamiento a nuestros empleados en el proceso de adquisición de la pensión y adaptación a su nuevo rol, reconociendo la labor desempeñada y renovando generacionalmente a la compañía.
Red de Apoyo	Acompañamiento integral a los empleados cuando presentan situaciones difíciles de salud, dinámica familiar o social que afecta su estado emocional.
Sala Amiga	Disposición de 5 Salas Amigas, con el propósito de proporcionar un espacio cálido e higiénico y todo el acompañamiento técnico para que las madres puedan extraer su leche, conservarla y llevarla a sus hijos una vez finalizada la jornada laboral.
Tus Puntos Tu Tiempo	Ofrecimiento para los empleados de un número de puntos anual que puede ser canjeado por beneficios de tipo emocional representados en tiempo para realizar distintas actividades personales y familiares durante la jornada laboral.
Fallecidos	Acompañar a las familias de los trabajadores fallecidos durante e proceso de elaboración del duelo.
Plan Huérfano	A través del programa se acompaña el crecimiento, desarrollo y se apoya económicamente la educación de los hijos de trabajadores fallecidos, buscando continuar con el plan que se tenía para ellos.
Contención en el Servicio	Acompañamiento para los empleados que presenten situaciones de agresión verbal, física o amenaza por parte de usuarios o sus familiares.
Conversaciones Significativas	Detección de fortalezas y aspectos a mejorar del entorno laboral de las áreas o líneas de negocio, a través de un diagnóstico cualitativo y cuantitativo que permite establecer planes de acción a corto y mediano plazo.
Habilidades que Inspiran (Nuevo)	Acompañamiento personalizado a empleados/jefes que requieren fortalecer sus habilidades sociales, orientado al mejoramiento de las relaciones en los equipos y clima organizacional de las áreas.
Líderes de Bienestar	Refuerzo de los canales de comunicación de forma bidireccional a través de un grupo de 330 empleados a nivel nacional, quienes minimizan la probabilidad de difusión de información errada o incompleta y nos apoyan en la identificación de las necesidades de los empleados relacionadas con clima organizacional.
Reconocimiento	Programa enfocado a resaltar los aportes significativos que generan valor agregado a la estrategia de la organización por parte de los empleados de manera individual y grupal.
Vivienda	Incentivar la postulación al subsidio de vivienda a través de las cajas de compensación familiar para los empleados sin techo propio.
Relaciones Armoniosas	Programa enfocado a fortalecer las relaciones interpersonales dentro de las áreas, generando espacios de conciliación y establecimiento de compromisos que permitan promover ambientes laborales adecuados.

## • Beneficios para nuestra gente

### Beneficios para Nuestros colaboradores y sus familias

Entregamos durante el año los siguientes Beneficios, creados para generar espacios saludables de integración y recreación para nuestros colaboradores y sus familias y pensados para apoyar económicamente momentos importantes de sus vidas:

#### Entorno social

Entorno	Beneficio	Descripción	Número de beneficiarios				
			Brasil	Colombia	México	Perú	Venezuela
Social	Quinquenios	Como celebración a la antigüedad, dedicación y lealtad de los colaboradores con 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años.	12	861	0	22	0
	Días especiales	Reconocemos la labor que desempeñan con compromiso, dedicación y lealtad los colaboradores.	1.088	10.434	0	320	0
	Novenas	Compartimos con los colaboradores la celebración de las novenas de navidad en las sedes principales y visitamos aquellas más pequeñas.	0	5.495	0	0	0
	Fiesta y regalo de navidad	Ofrecemos anualmente a las familias de los colaboradores un evento y obsequio acorde con su edad.	700	13.669	0	244	0
	Selecciones deportivas	Incentivamos la participación de colaboradores que son deportistas de alto rendimiento en las disciplinas de fútbol, baloncesto, voleibol y running.	0	163	0	0	0
	Torneos deportivos	Realizamos actividades de integración deportiva durante el año para nuestros colaboradores.	0	995	0	6	0
	Vacaciones recreativas	Ofrecemos recreación para los hijos de los colaboradores durante sus vacaciones académicas.	0	419	0	0	0

Entorno	Beneficio	Descripción	Número de colaboradores impactados				
			Brasil	Colombia	México	Perú	Venezuela
Familiar	Auxilio de Alimentación	Apoyo a los colaboradores ofreciendo un subsidio en especie o dinero para su alimentación.	1088	1843	0	0	593
	Auxilio de Matrimonio	Bono consignado al colaborador para acompañarlo en un momento de vida muy importante.	0	74	0	0	0
	Auxilio de Nacimiento	Acompañamiento al colaborador en la bienvenida del nuevo miembro a la familia a través de un bono consignado en su cuenta.	0	242	0	0	0
	Auxilio de Guardería	Apoyo económico para el pago mensual de la institución educativa de los hijos de los colaboradores en edad preescolar.	225	55	0	0	51
	Bono de Navidad	Entregamos un bono anual en la época navideña para el bienestar de los colaboradores y sus familias.	0	9.406	0	0	0
	Bonificación de Navidad	Entregamos una bonificación anual de hasta el 50% del salario de los colaboradores en la época navideña para acompañar sus gastos en esta época.	0	9.408	0	244	0
	Plan Educativo	Apoyamos el desarrollo profesional de los colaboradores con el otorgamiento de un crédito sin interés o un auxilio para el pago de sus estudios.	9	53	0	0	1
	Plan de Salud	Apoyamos el bienestar en salud y calidad de vida, brindando tarifas especiales de Medicina Pre pagada para el colaborador y su familia.	875	5.840	0	244	1051
	Póliza de Vida	Garantizamos la entrega de un monto económico a los beneficiarios en caso de invalidez o muerte del colaborador.	1072	10.595	0	80	0
	Rutas de Transporte	Ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de acceder a un servicio de transporte en la ciudad de Bogotá.	920	1.026	0	0	593
Ticket Escolar	Ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de acceder a un ticket escolar	0	0	0	0	287	

## • Licencias

Durante el año se otorgaron las siguientes licencias para los empleados en Colombia, siendo la tasa de reincorporación laboral para las Licencias de Maternidad del 96% y del 100% para las Licencias de Paternidad:

- Calamidad: Otorgamos de 1 a 3 días de Licencia por Calamidad para atender dificultades fortuitas, otorgando licencias a 779 empleados durante el año.
- Matrimonio: Otorgamos 3 días de Licencia por Matrimonio para celebrar un momento especial de los trabajadores, en 2017 se otorgó a 19 empleados.
- Maternidad: Reconocimiento de Licencia de Maternidad para las empleadas que son madres, durante el año se otorgó a 366 empleadas.
- Paternidad: Reconocimiento de Licencia de Paternidad o Ley María para los empleados que son padres, durante el año se otorgó a 60 empleados.
- Luto: Reconocimiento de Licencia por Luto para los empleados a quienes les falleció algún familiar durante año, se otorgó a 372 empleados.

## • Desarrollo Organizacional

### • Desarrollo de personas:

La Organización cuenta con un Modelo de Liderazgo que busca el desarrollo profesional y laboral de nuestros líderes, obteniendo un impacto positivo en pilares esenciales para la expansión y crecimiento del negocio: los procesos y sistemas, las personas y los clientes.

En el modelo se desarrollan acciones que son globales, amplias y profundas, alcanzando a cada nivel de la organización bajo 4 enfoques:

- Enfoque Interpersonal:** Busca desarrollar de forma colectiva, habilidades que permiten el manejo y relacionamiento al interior de los equipos, buscando mejorar desempeño y actitud.
- Enfoque Intrapersonal:** Busca el desarrollo individual para ajustarse con rapidez a entornos cambiantes, asumir desafíos y adaptarse a diferentes estilos de liderazgo con sus pares y equipo de trabajo.
- Enfoque a Resultados:** Dirigido al desarrollo de las habilidades y actitudes que orientan los esfuerzos de los colaboradores a resultados específicos y enmarcados en la estrategia de la Organización.
- Enfoque Técnico:** Busca potencializar el desempeño mediante el desarrollo de conocimientos y experiencia especializada en su área del negocio.

**Su implementación se basó en acciones de formación presenciales y virtuales con una cobertura total de 1.275 líderes identificados.**

Dado el posicionamiento y expansión de la Organización en el país, se han requerido nuevos puestos de liderazgo. Por esta razón se ha reforzado y actualizado el Programa de Desarrollo de talento el cual ha permitido identificar, desarrollar y retener el talento humano interno que cuenta con el potencial para asegurar y cubrir las posiciones críticas en cada una de las compañías con la finalidad de garantizar que se conserve el conocimiento y la experiencia necesaria para alcanzar los retos estratégicos.

## Población en el Programa de Desarrollo de Talento segmentada por Categoría Profesional para Colombia

CATEGORÍA PROFESIONAL	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL POBLACIÓN
Vicepresidentes	60%	40%	19%
Gerentes	37%	63%	36%
Subgerentes	9%	91%	21%
Directores	57%	43%	13%
Coordinadores y otros	17%	83%	11%

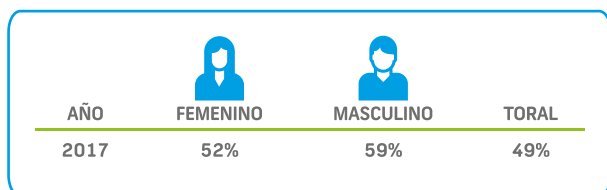


## • Evaluación de desempeño

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

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

### Cubrimiento de evaluación de desempeño en Colombia, Brasil, México y Perú 2017



## • Formación

La Organización acompaña a los trabajadores en su proceso de entrenamiento y adaptación al cargo y conocimiento general de la Compañía, de igual manera promueve la actualización permanente a través de estrategias de formación presencial, virtual y combinado, lo que facilita el proceso de capacitación, desarrollo de competencias laborales y del conocimiento. Durante el 2017 se diseñaron y ejecutaron programas de formación continua y certificaciones de conocimiento y en competencias laborales para los colaboradores, en temas técnicos y competencias blandas con el propósito de apalancar los objetivos estratégicos.

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

## Eventos de formación 2017 en Colombia, Brasil, México, Perú y Venezuela.

Capacitación Presencial	2017
Nº de cursos realizados	536
Nº de asistentes	44.264
Nº de trabajadores capacitados	15.263
Nº de horas de capacitación	257.488
Capacitación Virtual	2017
Nº de cursos realizados	62
Nº de asistentes	28.623
Nº de trabajadores capacitados	4.928
Nº de horas de capacitación	572.066

## • Salud y seguridad en el trabajo

El cuidado de la salud de nuestros colaboradores es vital para nuestra organización, es por ello que fomentamos una cultura para la protección de la seguridad y salud en el trabajo, frente a la prevención de lesiones y enfermedades laborales. Identificando, evaluando, valorando y controlando los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales de nuestros colaboradores.

Promovemos el autocuidado, para mantenimiento y mejora de sus condiciones de salud, al igual que la seguridad industrial. Trabajamos permanentemente por la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.”

Implementamos el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, bajo tres macro-procesos.

### Gestión Integral Del SGSST

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

- Establecimiento de lineamientos organizacionales en todos los niveles. Política del sistema de Gestión de SST. Consolidación del área de salud y Seguridad en el Trabajo.
- Manual de directrices del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y documentos asociados.
- En el año 2017 dentro del proceso de mejora continua se llevó a cabo la evaluación de estándares mínimos resolución 1111 de 2017 del sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo exigencia de ley. Obteniendo como resultado global 65.7% que en el nivel de valoración es moderadamente aceptable (61%-85%).

- Establecimiento de lineamientos organizacionales en todos los niveles. Política de prevención para la Prevención de consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas (SPA).
- La organización Sanitas internacional de acuerdo a sus compromisos de promoción del autocuidado se unió al plan mundial para el decenio de acción para la seguridad vial y al plan nacional de seguridad vial 2011-2021.

## • Grupos de apoyo al área de SST OSI

Comités o vigías	2017
	Porcentaje
Comités Paritarios Seguridad y Salud en el Trabajo	10,07%
Comités Primarios Seguridad y Salud en el Trabajo	0,72%
Vigías Paritarios Seguridad y Salud en el Trabajo	0,14%
Comité Convivencia Laboral	1,00%
<b>Total</b>	<b>2,93%</b>

## Vigías

Representantes Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	2017
	Porcentaje
Regional Bogotá	0,35%
Regional Bucaramanga	0,76%
Regional Barranquilla	0,42%
Regional Cali	0,41%
Regional Centro Oriente	0,71%
Regional Medellín	0,57%
<b>Total</b>	<b>0,40%</b>

## • Prácticas laborales

En la OSI somos conscientes y responsables de las prácticas laborales, es por ello que estamos alineados con la normatividad, equidad interna, competitividad externa y principios del Pacto Global de Naciones Unidas. También, alineados a la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Convenios de la OIT, las normas internacionales sobre derechos humanos y las leyes nacionales del trabajo; en la OSI realizamos un seguimiento de la norma SA8000 la cual **“establece los requerimientos a ser cumplidos por las organizaciones, incluyendo el establecimiento o la mejora de los derechos de los trabajadores, las condiciones en el lugar de trabajo y un sistema de gestión efectivo”** lo cual permite fortalecer nuestros sistemas de una forma efectiva y adecuada.

Estamos comprometidos en generar una promesa de valor al capital humano de nuestro grupo empresarial, con lo cual nos aseguramos que la semana de trabajo se limite a 48 horas semanales, que el tiempo extra sea

limitado y que los trabajadores cuenten con recesos y periodos de descanso razonables. Ratificamos nuestro compromiso hacia la implementación de buenas prácticas que nos permiten continuar compensando el esfuerzo y dedicación que nuestros trabajadores han aportado para el cumplimiento de los objetivos de la OSI tales como:



Además, en el 2017 en la OSI reforzamos el trabajo realizado en prácticas laborales tales como:

**Trabajo Infantil:** La Organización Sanitas Internacional en cumplimiento a las normas laborales y a los convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por Colombia contrata a personas que han cumplido su mayoría de edad y ante la eventual contratación de menores de edad adelanta los procesos administrativos para obtener los permisos necesarios ante la autoridad administrativa. Además, con el ánimo de compartir buenas prácticas y diseñar estrategias que permitan prevenir y erradicar progresivamente el trabajo infantil; la OSI cuenta con la intención de realizar en el 2018 su postulación a la **RED COLOMBIA CONTRA EL TRABAJO INFANTIL** que desde el Ministerio de Trabajo tiene como objetivo finalizar con esta mala práctica que se presenta a nivel mundial. La RED de empresas es una estrategia que ha sido reconocida por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos como un esfuerzo del Gobierno Colombiano en materia de erradicación de trabajo infantil en la que nos comprometemos a participar activamente, identificando y gestionando los riesgos e impactos del trabajo infantil; promoviendo el respeto de los derechos de los niños, niñas y los (as) adolescentes, al interior de la empresa, dando cumplimiento además a la normativa legal nacional y a convenios internacionales entre otros.

**Inclusión laboral:** Coherentes con la política de Responsabilidad Social Corporativa y con el fin de dinamizar la contribución hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el impacto en algunas de sus metas establecidas como trabajo decente, No discriminación, pobreza y violencia en el país.

## Fecolsa

El Fondo de Empleados de Colsanitas – FECOLSA, es una empresa asociativa que desde hace 33 años se ha posicionado en el sector solidario como una fuente de crecimiento económico y social. Lo anterior, ha sido

resultado del trabajo conjunto de 11.387 asociados, quienes a partir de un objetivo común y a través de la participación, el apoyo mutuo y la cooperación construyen riqueza colectiva que impacta a cerca de 45.500 personas.

Líneas de acción del fondo	Impacto
Ahorro y crédito	Atendió 40.780 solicitudes de crédito con fines educativos, de vivienda, turísticos, de consumo, salud, entre otros
Programas sociales	El Programa Equilibrio Total logró una participación de 35.121 personas en más de 300 actividades de bienestar integral realizadas durante el 2017. El programa de Acompañamiento Social apoyó a 92 familias que recibieron orientación y respaldo para transformar situaciones difíciles en oportunidades.
Fondo mutual unión solidaria	A través del fondo se otorgaron 1.135 auxilios para asociados en casos de calamidad, incapacidad por enfermedad general, invalidez, incapacidad parcial permanente y fallecimiento.
Otros beneficios	Orientación jurídica en diversas áreas del derecho a 265 asociados. 5.634 auxilios de vacaciones

## • Cooperativa de profesionales Sanitas

El 4 de diciembre de 2017 la Cooperativa de Profesionales Sanitas reafirmó con la celebración de sus 15 años el cumplimiento de la promesa de sus fundadores y administradores y con ello se ha ratificado el cumplimiento hacia nuestros asociados los cuales están divididos en los siguientes programas:

Tu Prioridad Nuestra Prioridad	“Nuestro objetivo es permitir el desarrollo económico y social de los asociados y de sus familias, mediante una línea de servicios especializados de aporte y crédito enmarcada dentro de la filosofía y los principios de la solidaridad cooperativa.”
Direccionamiento estratégico	En el año 2017 la Cooperativa de Profesionales Sanitas (CPS) ha ejecutado el direccionamiento estratégico 2017-2023, con el propósito de “Crear soluciones innovadoras de alto impacto que superen las expectativas de nuestros asociados.”
Base social y su grupo familiar  Créditos ‘Gestión y calidad en la colocación de la cartera de créditos	Ya son 5.534 Asociados. El compromiso, la fidelidad, la confianza y el amor que han depositado nuestros asociados nos permite seguir trabajando con el mejor empeño en nuestro propósito de ser reconocidos en el ámbito nacional como una de las mejores cooperativas. El alto compromiso de los Asociados y el uso del servicio de crédito hicieron posible que durante el año 2017 se lograra el cumplimiento de expectativas económicas por la administración, al otorgar 6.273 créditos, con un crecimiento del 4% con respecto al año anterior.
Bienestar integral	Nuestra Cooperativa no se limita a entender únicamente los asuntos en términos monetarios, sino que da una mirada más profunda al bienestar social.
Servicios de protección	Se genera un acompañamiento, respaldo y un portafolio de servicios diferenciales y cada vez más ajustado a los asociados, con más de 2.000 pólizas de vehículo.
Salud	Este beneficio se ofrece con el fin de mejorar permanentemente la calidad en salud y la búsqueda de generación de eficiencia de los servicios médicos. Más de 1.500 usuarios en medicina prepagada Colsanitas, Medisanitas y Plan Dental anuales, representaron un crecimiento del 20% en número de usuarios.

Recreación	Este programa está orientado a promover las actividades de recreación e integración a los Asociados y grupos de interés, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida.
Deporte y Responsabilidad Social	En el 2017, se realizó el “Décimo Cuarto Torneo de Golf - 15 Años A Tu Lado, compasión y compromiso social”, inspirado en una hermosa causa, liderada por la Organización Sanitas Internacional: su Programa de Cuidados Paliativos de la mano de “New Health Foundation” y con una participación de 150 asociados.
Educación	Durante el año 2017, se continuó con el programa de Subsidios para Educación Superior logrando beneficiar a más de 90 estudiantes de carreras técnicas, tecnológicas y universitarias, favoreciendo a los asociados y sus familiares.
Programa Huellitas	En este grupo, los asociados encuentran la oportunidad de crecer, aprendiendo la importancia de fomentar al interior de su familia la cultura del ahorro para la construcción de un futuro mejor.
Cuidado Medio Ambiente	Durante el año 2017 se hizo el lanzamiento a la campaña COMUNICACIONES VERDES con la cual se logró disminuir el uso del papel en más de un 90%. Adicionalmente se llevó a cabo una caminata ecológica en donde contamos con la participación de un gran número de asociados y se realizó un taller de reciclaje y sensibilización ecológica, sembrando 80 árboles nativos.

#### • Programa + vida en Brasil

El objetivo del programa + Vida consiste en fomentar estilos de vida saludables, promoviendo el deporte y la buena alimentación como políticas intrínsecas de la OSI en Brasil. Para alcanzar dicho objetivo, las áreas de Responsabilidad Social Corporativa, Comunicación y Marketing y Gestión de la Salud trabajan de manera conjunta para crear campañas y proyectos de promoción a la salud dirigidos a los colaboradores y clientes externos.

En 2017, realizamos:

- 22 campañas de salud internas, 5 SIPAT “Semana interna en prevención de accidentes de trabajo”, (una en cada unidad) y 1 proyecto de reeducación alimentaria, el proyecto Leve Salud. Gracias a estas iniciativas, logramos impactar a 1.000 colaboradores en Brasil.
- El proyecto Leve Salud alcanzó un grupo de **35 personas (hombres y mujeres)** entre los **20 y 40 años y cuyo Índice de masa corporal IMC fue superior a 25**. A través de encuentros y conferencias quincenales, el proyecto buscó fomentar hábitos de vida saludables en los participantes, reduciendo el IMC e incrementando el porcentaje de consumo de frutas y verduras.
- Se desarrollaron **13 campañas** internas cuyo objetivo principal fue la concientización de los colaboradores acerca del cuidado de la salud, así como la prevención de enfermedades tales como el cáncer de mama y próstata.
- Se desarrolló una **campaña contra la Fiebre Amarilla**, publicando consejos y orientaciones sobre la vacunación en la intranet.
- Efectuamos la semana de la salud, en la que se ofreció una conferencia sobre cuidado capilar y evaluación en asociación con la empresa Mutari y clase experimental de pilates para las colaboradoras.
- Se realizó la campaña de vacunación contra la influenza en todas las áreas contando con un impacto de **872 personas inmunizadas**.
- El 5 de mayo, debido al **Día Nacional de las Infecciones Hospitalarias**, se realizó la **campaña de higienización de las manos en el Hospital Sanitas Barreiro**, con una actividad práctica sobre la forma correcta de la “higienización de las manos, utilizando una caja negra, lámpara de luz negra y líquido codificador invisible fluorescente. La acción impactó un total de **350 colaboradores**.

- La campaña del **Día Nacional de la Inmunización**, día 09 de junio, tuvo como objetivo concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de mantener su tarjeta de vacuna actualizada colocando las principales vacunas al día.
- En agosto, enviamos un e-mail marketing a los colaboradores sobre el **Día Nacional sin tabaco**. También realizamos la campaña de lucha contra el colesterol, en la que se hizo una campaña de hipertensión, así como se divulgaron por correo electrónico consejos de hábitos saludables. Impactando a **1.025 colaboradores**.

En octubre se lanzó la campaña “octubre Rosa” en la cual cerca de **800 colaboradores** recibieron información sobre la salud de la mujer. En asociación con el equipo de Gestión en Salud se desarrollaron visitas a unidades propias y adscritas en donde se promovió el autoexamen.

## Desarrollo Social

### Fundación Universitaria Sanitas

#### Estrategia de innovación

La Fundación Universitaria Sanitas (Unisanitas), está comprometida con la educación como un compromiso social. Por lo cual, año tras año continuamos fortaleciendo el cumplimiento de nuestra misión, plasmada en el Proyecto Educativo Institucional con cuatro grandes procesos: la Docencia, la Investigación, la Extensión/Proyección Social y la Gestión Institucional. Para nosotros la investigación en la Institución, se gestiona como un sistema institucional, con cuatro subsistemas: a) Formación en Investigación, b) Producción de Conocimiento, c) Divulgación del Conocimiento y d) Relación Universidad-empresa-estado-sociedad, se resaltan:

#### Formación en investigación:

Estos procesos están orientados hacia la investigación formativa y la formación de investigación docente. La primera es ejercida desde los semilleros (en pregrado) y desde los grupos de investigación (en postgrado). La segunda está orientada al cuerpo docente y se supe primordialmente desde las acciones de desarrollo profesoral.

A diciembre de 2017 la institución cerró con un total de 25 grupos de investigación avalados, 16 de los cuales se encuentran reconocidos por Colciencias según los resultados de la última medición realizada en 2017.

#### Producción de Conocimiento:

En este subsistema destacamos el desarrollo de proyectos de investigación, que para diciembre de 2017 sumaban un total de 205 proyectos de los cuales 80% se desarrollaron dentro de las ciencias médicas. Adicionalmente, a lo largo del 2017 se presentaron un total de 6 proyectos a convocatorias externas nacionales y se realizaron 2 convocatorias internas las cuales contaron con la participación de 5 proyectos para su financiación.

#### Divulgación del Conocimiento:

En lo que respecta a este subsistema se organizaron 4 eventos de divulgación de resultados de investigación. Así mismo se apoyó la diagramación de numerosos posters que fueron presentados en eventos científicos nacionales e internacionales y se logró la publicación de un total de 22 artículos en revistas especializadas.

#### Relación Universidad-empresa-estado-sociedad:

En el 2017 se adelantaron diversas actividades en pro de la conformación de redes y alianzas de investigación con Instituciones de Educación Superior y empresas del sector productivo para participar en la convocatoria de Colciencias de Colombia Científica. Así mismo se continuó prestando servicios de consultoría para el desarrollo de investigación clínica con medicamentos e insumos en seres humanos a través del convenio con Clínica Colsanitas logrando la nueva certificación en Buenas Prácticas Clínicas para la sede de la Clínica Universitaria Colombia según la Resolución No. 2017028113 del 12 de Julio de 2017. El Comité de Ética en Investigación realizó la revisión de un total de 638 sometimientos a lo largo de todo el año, el cual integra protocolos, manuales, consentimientos informados, enmiendas, informes, entre otros; de igual forma se aprobaron en total 61 proyectos de investigación: 1 ensayo clínico patrocinado por la industria y 60 proyectos de investigación académica generados por los grupos de investigación avalados por la Universidad.

#### Universidad saludable

En el Modelo Institucional de Bienestar de la Fundación Universitaria Sanitas, se distinguen dos programas, relacionados con nuestro compromiso de responsabilidad social y ambiental, son ellos el Universidad Saludable y Unisanitas Compasiva. A continuación se dan a conocer los aspectos más relevantes de los proyectos y actividades desarrolladas durante el año 2017, y avances 2018.



## Programa Universidad Saludable

Se fundamenta en el principio de “mantenimiento de la calidad de vida”. Cuenta con cinco líneas de acción que integran proyectos y actividades encaminadas a la salud y el cuidado, la seguridad personal e institucional y la prevención para el uso de sustancias psicoactivas.

Se distinguen:

- Salud y el Autocuidado Integral.
- Nutrición y Salud.
- Cuidado Ambiental
- Seguridad Personal e Institucional
- Programa T.A.L.E.N.T.O,

Este último tiene como objetivo la prevención y mitigación del consumo de sustancias psicoactivas.

Dicho lo anterior, y en consonancia con el compromiso institucional con el medio ambiente y la responsabilidad social, el área de Bienestar Universitario y su campaña Eco-Sanitas, trabaja sobre la promoción del cuidado y protección del medio ambiente y a su vez sobre el apoyo a la comunidad con la donación de elementos de reciclaje. Basado en este compromiso se generó una recolección de 38 kilos de reciclaje en el año 2017 y para el año de 2018 con cierre a marzo 15 ya se han recogido 62 kilos.

## Programa Unisanitas compasiva

La Fundación Universitaria Sanitas en alineación con los objetivos organizacionales declara que desde su Proyecto Educativo Institucional se reconoce la importancia de la formación del estudiante en un ambiente que le permita el “desarrollo de su personalidad y el logro de sus expectativas como ser humano integro teniendo como base el respeto por la persona humana y su dignidad”. De manera consecuente, las mallas curriculares y el campo de formación complementario, flexible o electivo, está encaminado al fortalecimiento de las competencias relacionadas con formación humana e integral, de tal manera que posibilite la articulación de los conceptos aprendidos, para relacionarlos y dar sentido a su vida y así poder comprender la realidad y transformarla.

Dado lo anterior, se define como directriz institucional que todos los programas académicos deben incluir el valor de la compasión dentro de su trabajo curricular, así como la implementación de una formación con sentido social, centrada en la compasión, la humanidad y el cuidado por el otro. Este programa se apalanca mediante un proceso de articulación entre Bienestar Universitario, la Fundación Sanitas y la New Health Foundation, quienes garantizan una adecuada implementación del programa, por medio de la asesoría necesaria para conservar la

metodología del proyecto Bogotá Compasiva – Todos Contigo.

## Son objetivos del programa:

- Sensibilizar a estudiantes, docentes y funcionarios de la universidad en el concepto de la compasión como un valor universitario que nos diferencia y nos lleva a la humanización de los programas académicos.
- Promover la escucha activa, la empatía y la compasión en la comunidad universitaria como principios en la construcción de una universidad compasiva.
- Crear y liderar grupos de voluntariado entre los miembros de la comunidad para contribuir dentro y fuera de la universidad en la creación de redes autosostenibles de personas que ayuden con labores de acompañamiento y cuidado a quienes lo necesiten.
- Fomentar el desarrollo de investigaciones y el intercambio de buenas prácticas relacionadas con el ejercicio de construcción de redes de compasión.

Para el año 2017 se cuenta con 3 estudiantes de la Facultad de Medicina y dos funcionarios que ya han sido beneficiados por las líneas de acción de dicho programa, que involucran actividades de acompañamiento emocional, trabajo en red para la solución de requerimientos y apoyos económicos.

## • Proyecto familias saludables

Como parte de la Responsabilidad Social Universitaria, la Fundación Universitaria Sanitas se ha comprometido con el apoyo al mejoramiento de las condiciones psicosociales del entorno, reconociendo las necesidades particulares que tiene la población, con el objetivo de desarrollar programas orientados a mejorar las condiciones de bienestar, desarrollo individual, colectivo y comunitario.

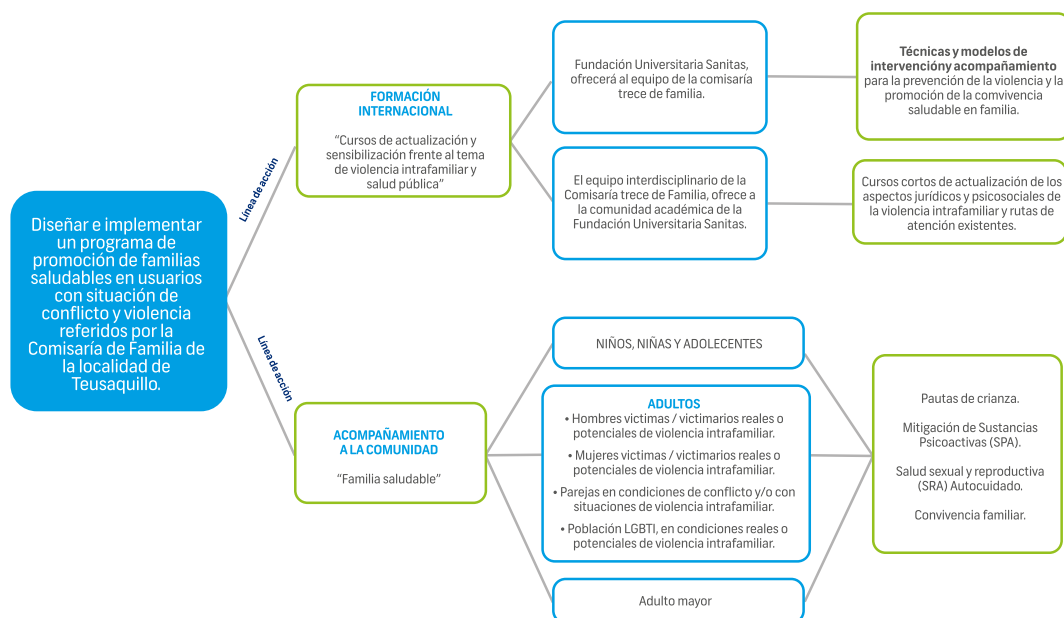
En este sentido, a inicios del año 2016 se comenzó un proyecto con la comunidad en la localidad de Teusaquillo, por ser el área de influencia de la Institución Educativa en su sede Salitre.

De allí, que con la ayuda de uno de los actores de mayor influencia de la localidad de Teusaquillo, se desarrollaran diferentes actividades y reuniones con miembros de la comunidad con representación institucional y comunitaria, lo anterior, con el propósito de obtener una aproximación sobre las necesidades de la comunidad, de modo que permitieran el diseño de estrategias, con continuidad en el tiempo, y proyección de acciones a corto, mediano y largo plazo.

Del proceso llevado a cabo, se logró concretar una alianza estratégica con la Comisaría Trece (13) de Familia de la localidad de Teusaquillo, para trabajar en líneas de acciones específicas, centradas en la familia como eje de intervención, así las cosas, el proyecto se denominó “Familias Saludables, Localidad de Teusaquillo” (ver gráfico).

## Proyecto Familias Saludables – Localidad de Teusaquillo

### Líneas de Acción Proyecto Familias Saludables, Localidad de Teusaquillo.



## Líneas de Acción Proyecto Familias Saludables, Localidad de Teusaquillo

El gráfico anterior describe dos líneas de acción: Formación Interinstitucional y Acompañamiento a la comunidad, tal como se describe a continuación:

- La primera línea de acción Formación Interinstitucional, se relaciona con el trabajo interinstitucional en el cual la Fundación Universitaria Sanitas trabajó en cursos de actualización frente a temas como violencia intrafamiliar y salud pública enfocado en tres ejes específicos que son: estrés e intervención en crisis, resolución de conflictos y manejo de impulsos, y técnicas de autocuidado.
- La segunda línea de acción Intervención y Acompañamiento a la comunidad, se encuentra segmentada por edades en las cuales se priorizaron actividades con dos tipos de población:

1. Niñas, niños y adolescentes: se trabajará sobre las líneas de pautas de crianza, educación para la salud, sustancias psicoactivas y salud sexual y reproductiva, que estará contenida en una modalidad denominada escuela de padres e hijos.

2. Adultos y personas de la tercera edad: se trabajará sobre las líneas de violencia intrafamiliar, violencia de género, autocuidado, hábitos de vida saludables, abandono-derechos y obligaciones.

En cuanto al balance general que ha dado lugar al diseño, ejecución e implementación del proyecto, en año 2016 e inicios del año 2017 se realizó el levantamiento de información a través de un diagnóstico fundamentado en una metodología de análisis progresiva (cualitativa) centrado en las familias como ejes de intervención, a partir del cual se concertaron las actividades a desarrollar con la Comisaría Trece (13) de Familia de Teusaquillo, así como se formalizó un convenio administrativo que permitiera operar las acciones concertadas.

En octubre del 2017 se dio inicio a la implementación de la línea de formación interinstitucional, se capacito a diez (10) funcionarios de la comisaría trece de familia, frente al tema de violencia intrafamiliar y salud pública. Para la ejecución de esta línea se vincularon 30 docentes y 25 estudiantes de las diferentes facultades.

## Fundación Sanitas

En el 2017 la Fundación hizo un replanteamiento estratégico de su misión para lograr a través de la implementación de proyectos sociales tener un impacto con mayor sostenibilidad en la construcción de bienestar de las comunidades priorizadas.

En su línea de trabajo Bogotá Contigo, Ciudad Compasiva, la cual busca tejer redes de cuidado y acompañamiento para mejorar la calidad de vida de personas que se encuentran enfrentando el final de vida y sus familiares, al cierre de 2017 para Bogotá se tenían vinculados 21 centros, 10 trabajadores, 10 beneficiarios, 1 agrupación social, con los cuales se están adelantando acciones de sensibilización como inicio a la implementación del programa. Algunos Centros ya están trabajando en la identificación de redes en su comunidad y entorno para ir fortaleciendo la capacidad de tejer la red de Bogotá. Con estos Centros se llevaron a cabo 27 sensibilizaciones, con un total de 1.090 participantes, más aquellos que se lograron captar a través del video de Caracol TV.

Como cierre al 2017 se realizó el primer encuentro de Red de Centros vinculados al programa Contigo para que pudieran conocerse y empezar a identificar sinergias entre los centros ya vinculados.

Por otro lado en su línea comunidades que cuidan, donde se encuentra el proyecto A Guajira, Activando la Salud en La Guajira, el cual busca activar las redes de salud y bienestar de la propia comunidad con el fin de mejorar las condiciones de la comunidad. Durante el 2017 se inició el trabajo con las autoridades locales para hacer la identificación de necesidades así como de condiciones favorables (activos de la comunidad) y poder de esa forma iniciar el trabajo de construcción del mapa local de activos. Así mismo, se continuó acompañando a esta comunidad de Nazareth con la brigada médica de salud donde se brindó atención médica especializada, entrega de medicamentos, desparasitación y sensibilización sobre temas de interés para la comunidad y el personal asistencial del hospital. En la jornada se prestaron en total 4.294 servicios entre los que se destaca la consulta pediátrica, procesos de desparasitación, toma de hemoglobina y entrega de medicamentos, con un costo de \$ 29.421.727 millones de pesos.

### Donaciones

Durante el periodo de tiempo reportado, la Fundación junto con los trabajadores de las diferentes empresas de la Organización, alegraron la Navidad de los niños y las familias de las comunidades de los corregimientos de Nazareth, Siapana y Paraíso en la Alta Guajira, con la entrega de ropa y juguetes en diciembre de 2017

## • Programa Osisanitas

A través del programa de Osisanitas se continuó ofreciendo diferentes espacios de educación e interacción con los usuarios más pequeños de la compañía, tales como:

- Acompañamiento en las actividades para los niños y sus padres o cuidadores en nuestras clínicas y centros médicos.
- Apoyo en el desarrollo de campañas y actividades específicas en los programas de salud (lactancia materna, psicopedagogía, mamá canguro, asma, curso preparación maternidad y paternidad, diabetes, anticoagulación), donación de sangre y órganos.
- Desarrollo de eventos y nuevas formas de interacción y comunicación como son el diseño de juegos, aplicaciones e historias publicadas en el portal web de Osisanitas y los obsequios basados en tecnología de realidad aumentada que posibilita una interacción en tiempo real del personaje con el grupo objetivo.

Acciones ejecutadas año 2017	
# usuarios inscritos	10.130
# eventos del programa	6
# de asistentes eventos	574
# mailings	21.794
# obsequios	24.265
# eventos área asistencial	227
# eventos área comercial	156
# campañas programas de salud	14
# eventos institucionales	37

## • Programa + Social

El programa + SOCIAL busca incentivar el desarrollo de una cultura socialmente responsable dentro de Vitallis, posicionando a la empresa como un actor que promueve la educación y la inclusión social. En el 2017 se inició la estructuración de nuevos proyectos sociales y culturales, estableciendo un primer contacto con algunas organizaciones no gubernamentales que trabajan en nuestras zonas de impacto, especialmente en Barreiro y Contagem.

Durante el mes de junio, se desarrolló la 3ª edición de la Campaña del Agastillo "Solidaridad también caliente" que promueve la donación de ropa, en total fueron más de 3.000 piezas donadas. Una de las instituciones que recibieron las piezas donadas, fue el abrigo Caritas que se encuentra en la región del barrio Taquaril. En el refugio

ellos acogen a familias en situación de riesgo que viven en el aglomerado de la Sierra y allí les ofrecen viviendas provisionales.

En diciembre, aprovechando la fiesta de confraternización, se lanzó una campaña de recolección

de pañales y productos de higiene personal. Gracias a esta estrategia, conseguimos recoger 2.010 unidades que fueron entregadas a la casa María Clara, que alberga ancianos en situación de vulnerabilidad social y a la casa Santo Antonio de Padua, que es apoyada por la Sociedad San Vicente de Paúl, beneficiando a 90 ancianos.

## Clientes y usuarios

### • Asociación de usuarios Sanitas

La asociación de usuarios es un mecanismo que nos permite asegurarnos en la calidad del servicio, la protección de los derechos y la participación comunitaria de nuestros usuarios y afiliados.

A continuación se expone la evolución de los asociados en el año 2017. El resultado de la gestión adelantada para la promoción de la asociación se realizó con el compromiso de la Junta Directiva, los representantes de las Ciudades, y los referidos de los asociados, lo que permitió incrementar de manera importante el número de asociados, en el 34%:

#### Número de asociados por mes - 2017

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.746	1.786	2.129	2.161	2.117	2.156	2.163	2.171	2.176	2.179	2.248	2.300

Los miembros de la asociación de Usuarios fueron invitados a participar durante el año 2017 en comités, foros, proceso de acreditación y otros espacios convocados por las empresas de la Organización, entidades de control y de regulación de los procesos de participación social y servicio al ciudadano, con una representación de la Asociación en el 79% de los eventos (127 eventos).

#### Procesos de Información y Capacitación

En el año 2017, el Comité de Comunicaciones de la Asociación, con el apoyo de la Junta Directiva de la misma, optimizó sus canales de divulgación de información (actualización de la página web y diseño del boletín informativo) enviando contenido bimestral a los asociados.

#### Control Social

Realizamos control social para verificar la satisfacción de nuestros usuarios respecto a la prestación de servicios mediante rondas en las IPS de infraestructura propia en los diferentes servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa, en las oficinas y en las droguerías Cruz Verde.

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

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

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

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

## Asamblea de Asociados

En el año 2017 se realizó la Asamblea General Ordinaria donde se nombró nueva Junta Directiva para el período 2017-2019 y nuevo Revisor Fiscal.

Asociación de Usuarios Sanitas – Junta Directiva (2017-2019).

Número	Principales	Cargo	Suplentes
1	Jaime Gregorio Castro	Presidente	Hector Isaac Vergel
2	Alfonso Velasco Rojas	Secretario	Gloria Leydi Mendez
3	Gloria Elena Quiceno	Tesorero	María Esther Ochoa de Guerrero

### Dentro de los logros de la Asociación de usuarios alcanzados ante la comunidad se encuentran:

1. Elaboración documento Reforma Estatutaria.
2. Elaboración de herramientas para el control social (encuesta Cruz Verde), con soporte técnico y metodológico.
3. Realización de Control Social al prestador de manera Objetiva y Cualitativa, con aplicación de encuestas por la WEB(820) e InSitu.( 1.032), Call Center (172 especialidades) y Rondas IPS(1.267).
4. Presentación de planes de acción y de mejora del prestador como resultado de las evaluaciones e informaciones de la Asociación. (23%).
5. Mejoramiento y desarrollo de los canales de Información entre ellos, la página WEB (Visitas: 14.646 personas/mes), Boletín (26%) y el correo electrónico de la Asociación de usuarios.
6. Capacitación a los asociados sobre legislación y proyecto de información.(5 capacitaciones presencial y virtual).
7. Participación ciudadana en los espacios programadas por los entes de control y por el prestador.(127 eventos).
8. Crecimiento de los Asociados. (34%).

### Canales de comunicación para nuestros usuarios

#### Colsanitas

Desde el área de salud de medicina prepagada se trabajó en conjunto con el área de mercadeo para la construcción del Blog de salud llamado “Descubre tu salud” en donde se busca informar a pacientes y personas externas, sobre enfermedades, síntomas, causas y tendencias

relacionadas con la salud y bienestar.

Con relación al Blog de Salud, los siguientes son algunos de los temas que se publicaron:

- ¿Tienes miedo a permanecer sin celular? Tal vez sufres de Nomofobia
- ¿Qué son los cuidados paliativos y cómo puedo acceder a ellos?
- 9 Recomendaciones para evitar problemas respiratorios en tus hijos
- Programa Mamá Canguro: Recomendaciones para cuidar a tu bebé desde casa
- 6 consejos que te protegerán de sufrir una enfermedad cardiovascular en tu vida
- Cáncer de seno: Señales de alerta por las que debes acudir a tu médico inmediatamente
- ¿Cómo me cuido para conseguir una lactancia materna saludable para mí y mi bebé?
- ¿Por qué es importante y cada cuánto debe tu hijo tener un control odontológico?
- ¿Cómo mejorar tu calidad de vida con enfermedades crónicas en etapa avanzada?
- 4 medidas para evitar complicaciones con la preeclampsia durante tu embarazo
- El 70 y 80% de las infecciones estomacales son causadas por agentes virales
- Asma infantil: una condición respiratoria de la que debes cuidar a tu hijo
- 6 cosas que debes saber para prevenir el contagio y propagación del VIH/SIDA



Para el programa de Cuidados Paliativos se realizó en el mes de marzo el lanzamiento del programa dirigido a Directivos de la compañía, profesionales adscritos y directivos de IPS adscritas.

Adicionalmente se realizaron 2 jornadas de la Semana de Hábitos de Vida saludable en la cual se atendieron 550 usuarios en 7 ciudades del país identificando 353 con riesgo cardiovascular a quienes se les vinculó a los programas de gestión de la enfermedad.

### EPS Sanitas

El grupo de Atención Primaria de la Gerencia de Salud, tiene estructurado un cronograma anual de campañas educativas en salud, que tiene como objetivo comunicar, educar y generar reflexión sobre los temas de interés de los programas de promoción y prevención en salud, programas de grupos de riesgo y programas de eventos específicos, así como celebrar los días mundiales de salud. Este componente educativo busca que los pacientes y sus familias mantengan estilos de vida saludables y desarrollen la capacidad de autogestión del tratamiento, con la disminución de los riesgos en salud.

- Lavado de manos
- Día mundial de la lepra
- Vacunación
- Día mundial del cáncer
- Control prenatal
- Día mundial del riñón
- Tuberculosis
- Pico era
- Vacunación
- Cáncer de cérvix
- Día antitabaco
- Día mundial del asma
- Día mundial de la hipertensión
- Salud renal
- Salud sexual y reproductiva
- Vacunación
- Semana de hábitos de vida saludable
- Día mundial del corazón
- Pico era
- Salud mental
- Cáncer de seno
- Día mundial vasectomía
- Día mundial de diabetes
- Día mundial de la epoc
- Pico era
- Salud sexual y reproductiva
- Vacunación
- Salud renal
- Obesidad
- Buen trato
- Buen trato infantil
- Día internacional discapacidad
- Día mundial VIH

### Clínica Colsanitas

Trabajamos en la divulgación de campañas relacionadas con temas de salud asociados a los programas de enfermedad crónica existentes, con el objetivo de

dar a conocer a más usuarios y médicos adscritos los beneficios de nuestros programas.

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

- Actividades de formación ambiental.
- Mes contra el cáncer de seno.
- Semana Internacional del Buen trato Hospital silencioso.
- Campaña de lavado de manos.
- Campaña de Seguridad por el paciente.
- Un Tiempo para leer (tiempo libre de los acompañantes y promover la donación de libros “libro al viento”)
- Día Internacional del Cuidado Paliativo.
- Semana de Vida Saludable
- Lactancia Materna
- Jornadas de vacunación

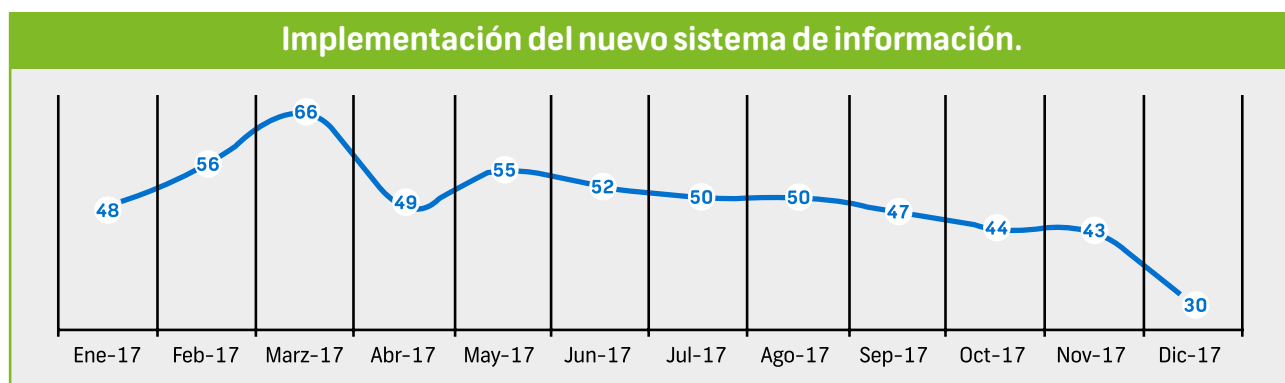
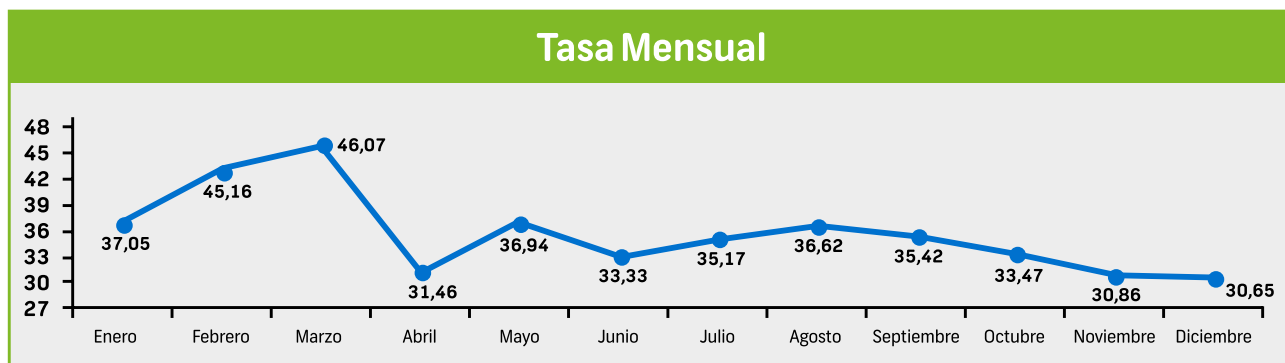
### Gestión y solución de PQRS

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

- Priorizar las comunicaciones en las que se identifiquen inconvenientes con el acceso a los servicios.
- Generar soluciones oportunas, claras, concisas y completas frente a sus necesidades y conforme a los derechos adquiridos.
- Realizar los informes estadísticos requeridos para el establecimiento de acciones de mejoramiento que busquen superar expectativas.

Los canales disponibles para que nuestros usuarios y/o afiliados puedan contactarnos se encuentran en el presente informe sección Perfil Organización, Comunicación Externa. Por cualquiera de las vías (presencial, telefónica o virtual), generamos un número de radicado con el cual el usuario pudo hacer seguimiento a su caso.

A continuación presentamos el comportamiento de la tasa mensual de comunicaciones por cada 10.000 usuarios y/o afiliados para Colsanitas y EPS Sanitas en 2017:



## Prestadores

### Bienestar médico

En la Organización Sanitas Internacional nuestro futuro implica seguir adelante desde una nueva concepción de la salud basada en la innovación, la creatividad, el pensamiento crítico, la interdisciplinariedad y el rigor científico, como parte de nuestro compromiso permanente con la vida. Avanzaremos estrategias y planes de acción para mantener el respeto y la equidad de la red de prestadores de servicios de salud que permitan satisfacer las necesidades de atención de todos nuestros usuarios y afiliados.

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

### Bienestar Médico Colombia:

Con satisfacción nos referimos a realidades concretas durante el año 2017: celebramos con nuestros Profesionales de Salud adscritos a las empresas de aseguramiento, los logros de nuestras empresas en su plan de expansión mundial en México, Perú y Brasil 20 años de servicio con nuestra EPS Sanitas en Colombia y 35 años de atención integral como Empresa de Medicina Prepagada Colsanitas; superamos los 400.000 usuarios en Colsanitas y nuestra EPS Sanitas calificada como la mejor en la evaluación anual de desempeño del

Ministerio de salud, así como recibimos la orden del Congreso en el grado de Comendador por los 25 años de labores de la Clínica Reina Sofía y la conformación de 11 grupos de investigación clínica y de ciencias básicas inscritos y avalados por Colciencias, entre otros logros y reconocimientos.

Lo más destacado este año en nuestro relacionamiento y bienestar:

- Más de 4000 participantes en 14 Cursos y Congresos de las diferentes especialidades médicas y quirúrgicas, que ofrecen temas de actualización en educación médica.
- Alrededor de 960 asistentes a los Talleres en “Diagnostico y prevención de Cáncer de Cérvix” y “Taller de actualización en diagnóstico de Espondiloartritis” y reuniones con temas de interés general como “Los beneficios de la Reforma Tributaria para los Profesionales de Salud.
- 34 auxilios económicos educativos otorgados para asistencia a Congresos y Cursos nacionales e internacionales.
- Participación de 67 investigadores en la convocatoria al Premio para el mejor trabajo de investigación presentado a la edición número XVIII del Premio Internacional de Investigación en Ciencias de la Salud “Juan Jacobo Muñoz Delgado”.
- Comunicamos al colectivo de Profesionales de salud adscritos noticias importantes a través del Boletín

NEXO, que circulo en 4 ediciones vía correo electrónico y fue recibido en cada edición por 4272 profesionales de salud adscritos.

- La Mesa de Ayuda a Prestadores recibió cerca de 2493 requerimientos mensuales.
- El Programa de Sala de Preferencial reunió y capacitó en temas corporativos y de cultura de servicio a 1351 secretarías de médicos y profesionales de salud adscritos.
- El Programa de Asesoría Preferencial en consultorios que opera en Bogotá, Cali y Barranquilla visito a 692 médicos con 7 temas como Cuidados Paliativos, Historia Clínica Avicena historia clínica, MIPRES y Mesa de Ayuda a prestadores entre otros.
- Iniciamos con el programa de envío de mensajes saludando a nuestros Profesionales de Salud adscritos por el cumpleaños, el día de la Especialidad y por su antigüedad mayor a 10 años. Se gestionaron 9600 correos electrónicos.
- La Cooperativa de Profesionales Sanitas cuenta con 2226 afiliados que desde su inicio hace 15 años ha aprobado 13.284 créditos a los Profesionales de Salud vinculados con las empresas de la Organización, entre otros beneficios como Póliza de Responsabilidad civil, otros seguros y beneficios que ofrece a sus afiliados.

## Proveedores

### Generalidades

A través de la Central de Compras se gestiona la adquisición de bienes y servicios para las diferentes empresas de la Organización Sanitas Internacional, basados en la normatividad legal vigente y en los procedimientos establecidos. A la fecha existen 560 proveedores activos a nivel nacional. En el 2017, encuestamos a nuestros proveedores sobre su percepción frente a los procedimientos del área de compras y cuentas por pagar, este ejercicio nos permitió identificar oportunidades de mejora que implementamos en nuestros procesos, en beneficio de todos los actores de la cadena.

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

### Pago oportuno

El pago a los proveedores por concepto de servicios prestados, bienes adquiridos, reembolsos o

devoluciones y demás pagos, lo realizamos de acuerdo a las condiciones de pago y a la fecha de radicación de las facturas, documentos equivalentes a la factura y solicitudes de giro, cumpliendo estrictamente con los acuerdos y negociaciones establecidos sin perjudicar flujos de caja.

### Apoyo a pymes

A través de la Central de Compras apoyamos a los proveedores de pequeña y mediana industria. A partir del segundo semestre de 2015, en la Organización Sanitas establecimos un convenio con la Universidad Externado de Colombia para apoyar con capacitaciones y procesos de acompañamiento a los pequeños empresarios, en buenas prácticas de responsabilidad social empresarial. Así mismo, en el formato de solicitud de inscripción de proveedores incluimos la identificación de las prácticas de responsabilidad social y su descripción en el ámbito: laboral, ambiental, derechos humanos, comunidad, prácticas con clientes, proveedores, gobierno corporativo u otras que les aplique.

### Capacitación a proveedores

A través de la Central de Compras realizamos una reunión bimensual con los nuevos proveedores para informarles el proceso y las políticas de compras de la Organización. Para el año 2017 asistieron a esta reunión 42 proveedores. Igualmente, ofrecimos retroalimentación a los proveedores respecto a sus procesos y al servicio prestado, evaluándolos semestralmente. Para 2017 realizamos 113 evaluaciones.

Contamos con el formato de solicitud de inscripción de proveedores en el cual se relacionan los diferentes documentos que se exigen a los proveedores. Cabe resaltar uno de los textos, en el que hacemos mención a las medidas que tomaremos como Organización, en caso de detectar hechos que constituyan corrupción o ilegalidad.

## Gestión ambiental

### • Política ambiental

Desde el año 2015 la Presidencia Ejecutiva de la Organización y en ejercicio de sus funciones, actualizó la Política Ambiental corporativa que afirma:

La Organización Sanitas Internacional reconoce y se compromete bajo los lineamientos de sostenibilidad a implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión Ambiental orientado a la protección, preservación y conservación del medio ambiente que evite, mitigue y controle los impactos ambientales de todos sus

procesos, propendiendo por el adecuado, eficiente y racional uso de los recursos

Esta política se ha divulgado en los diferentes medios de comunicación interna de la Organización y viene desarrollando programas enfocados al uso eficiente de los recursos para su implementación. Como ejes se toman recurso hídrico, energía, gestión de residuos sólidos, publicidad exterior y formación.

### • Aspectos e impactos ambientales

De acuerdo a los impactos ambientales durante el 2017 se implementaron las respectivas acciones de mejora como se presenta a continuación:

### Acciones Implementadas a partir de la identificación del impacto ambiental

ASPECTO AMBIENTAL IDENTIFICADO	IMPACTO AMBIENTAL	ACCIONES
Consumo de agua	Desgaste del recurso hídrico y decrecimiento de la disponibilidad de agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se están instalando dispositivos de bajo consumo en todas las sedes</li> <li>- Generación de campañas e uso racional de agua a través de piezas comunicativas</li> <li>- Continuamos con el análisis de agua potable.</li> <li>- Continuamos la limpieza y desinfección de tanques, semestralmente.</li> <li>- Cuantificamos los consumos y valor de la factura.</li> </ul>
Consumo de energía	Desgaste del recurso hídrico y decrecimiento de la disponibilidad de agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementamos la cobertura de tecnología ahorradora en todas las sedes nuevas y proyecto piloto en otras sedes.</li> <li>- Generación de campañas e uso racional de la energía a través de piezas comunicativas</li> <li>- Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores.</li> </ul>
Emisiones de gases por fuentes fijas y móviles COx, NOx, SOx, CH4.	Contaminación atmosférica, calentamiento global, lluvia ácida, afectaciones a la salud pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuamos estudios de emisiones conforme a lo solicitado por entes de control.</li> <li>- Continuamos mantenimientos preventivos y correctivos en fuentes de emisión de gases.</li> <li>- Realizamos divulgación sobre cambio climático.</li> </ul>
Consumo de gas natural	Desgaste del subsuelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores.</li> </ul>
Consumo de aceite lubricante para motores	Desgaste del subsuelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de simulacros por manejo de aceites usados en sedes acreditadas</li> <li>- Realizamos registro de acopiadores primarios de aceites usados.</li> <li>- Le realizamos auditoría al gestor externo Eco fuel.</li> </ul>
Generación de residuos ordinarios	Contaminación de agua (lixiviados), aire (GEI) suelo y afectación flora, fauna y salud pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizamos auditorías internas para verificar segregación en la fuente.</li> <li>- Reforzamos procesos de formación en separación de residuos.</li> <li>- Divulgamos beneficios ambientales de la separación en la fuente.</li> </ul>
Generación de residuos reciclables	Disminución de la presión en recursos naturales, árboles, petróleo, arena, minas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizamos auditorías internas para verificar segregación en la fuente.</li> <li>- Actualización de folleto para reciclaje</li> </ul>

Generación de respel y RAES (residuos de aparatos y equipos electrónicos)	Afectación a la salud por metales pesados, contaminación del agua lixiviados, aire por gases y suelo por infiltración de sustancias, afectación flora, fauna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de residuos con gestores autorizados</li> <li>- Auditorías a gestores</li> <li>- Reporte de RAES de la Central de Ingeniería de equipos en desuso</li> <li>- Diseño e instalación de contenedores para pilas en sedes</li> </ul>
Generación de residuos de riesgo biológico	Afectación a la salud pública y personal que tiene que ver con manipulación de estos residuos. Emisiones de gases por termo-destrucción controlada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuamos con las auditorías a gestores externos de residuos peligrosos, biológicos y químicos.</li> <li>- Capacitación por parte de gestores externos a sedes</li> </ul>
Generación de escombros	Contaminación de agua (sedimentos) y suelo. Afectación de flora, fauna y salud pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de escombros con terceros autorizados</li> </ul>
Generación de aguas residuales industriales (DBO5, DQO5, Fenol, Mercurio, Ph, Plata, Plomo).	Contaminación del recurso hídrico, muerte de flora y fauna acuática, incremento costos de tratamiento de aguas y afectación a la salud pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operación y mantenimiento de Plantas de tratamiento en Clínica Reina Sofía, Universitaria Colombia y Clínica Pediátrica</li> </ul>
Utilización de publicidad exterior en fachadas	Contaminación visual a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hicimos registro de la publicidad exterior</li> </ul>
Emisiones de ruido	Afectaciones a la población aleña	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizamos estudio de emisiones atmosféricas en sedes con calderas</li> </ul>

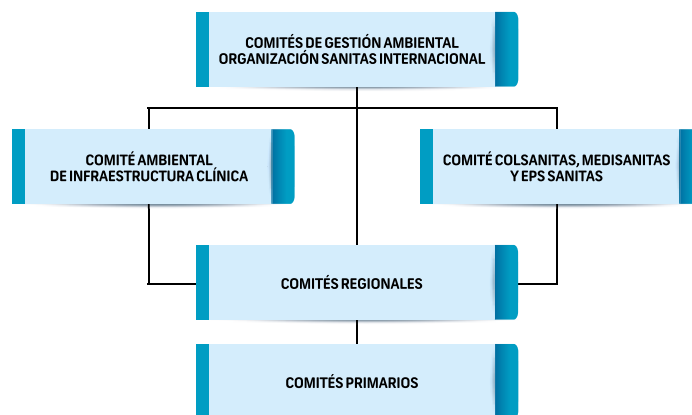
## • Programas ambientales

USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL RECURSO HÍDRICO	La Organización demanda recurso hídrico y energía eléctrica para desarrollar sus diferentes procesos de acuerdo a su actividad económica. A causa del cambio climático, la escasez de agua y la contaminación de fuentes hídricas, los costos del servicio de acueducto, alcantarillado y energía eléctrica incrementaron al igual que los de los tratamientos de descontaminación. Consideramos necesario ahorrar agua para el uso, disfrute y gozo de generaciones actuales y futuras.
GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	La Organización cuenta con fuentes de emisión fijas (calderas), móviles (vehículos) y sistemas de aire acondicionado que generan ruido y gases de efecto invernadero, contribuyendo a la lluvia ácida, el cambio climático y los gases precursores de la destrucción de la capa de ozono. En este sentido, desde la OSI prevenimos, mitigamos y controlamos la contaminación atmosférica para dar cumplimiento al marco legal y generar una cultura de protección ambiental.
GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	Como resultado de sus procesos productivos o de servicios, la Organización genera residuos de riesgo biológico, químico, equipos, aparatos electrónicos y residuos especiales que por responsabilidad compartida se monitorean desde la generación hasta la disposición. En este sentido, desde la OSI prevenimos, mitigamos y controlamos la contaminación ambiental por generación de residuos para dar cumplimiento al marco legal y generar una cultura de protección ambiental.
PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN VISUAL	La Organización requiere publicidad exterior, que en algunas ocasiones puede generar afectación visual. Por lo cual, la evaluamos y registramos de conformidad con el marco legal y el de una cultura de protección ambiental.
FORMACIÓN	Para la ejecución de los diferentes programas, la Organización propuso hábitos y conductas de protección ambiental, a partir de la comprensión de las relaciones de interdependencia con su entorno, del conocimiento reflexivo y crítico de su realidad biofísica, social, política, económica y cultural. Por tal razón, propusimos generar actitudes de valoración y respeto por el ambiente, propiciamos un mejoramiento de la calidad de vida que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes y asegure el bienestar de las futuras.



## • Estructura organizativa de gestión ambiental

En la OSI contamos con diferentes Comités a nivel nacional compuestos por representantes de las diferentes empresas y centrales de la OSI, para desarrollar la Política Ambiental, los programas y lineamientos. En Bogotá, se encuentra el Comité de Gestión Ambiental OSI y el Comité Ambiental de Infraestructura Clínica Colsanitas. En las regionales contamos con Comités en Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín y Villavicencio. A su vez, los representantes de las empresas que participan en estos, transmiten la información principal en estos, comités primarios.



## • Principales actividades

Las actividades desarrolladas desde los Comités Ambientales con el soporte de la Central de Ingeniería y Mantenimiento en el 2017 fueron:

De acuerdo al decreto 1076/2015 y 780 /2016 y a la responsabilidad compartida en la gestión de residuos peligrosos, se han realizado durante el 2017 las auditorías a los gestores externos de residuos peligrosos de la siguiente manera:

CIUDAD	EMPRESA VISITADA
Bogotá	Ecocapital, Ecoentorno, Eco Fuel, Reciclapapeles
Bucaramanga	SANDESOL
Medellín	Quimetales y tecnamza
Cali	RH SAS
Barranquilla	SEA SA Servicios Empresariales Ambientales
Villavicencio	IMEC

Los terceros encargados de la gestión externa de residuos peligrosos cumplen la normatividad ambiental para desarrollar la actividad de recolección, transporte, tratamiento y disposición final a nivel nacional.

- Respuesta a requerimientos y trámites legales: El Comité de Gestión Ambiental OSI junto con los directores, coordinadores y jefes de oficina realizaron los respectivos trámites de publicidad exterior, registro y permiso de vertimientos, acopiadores de aceites usados, reportes de indicadores de residuos peligrosos, según el caso. Adicionalmente junto con la Central Jurídica, dieron respuesta a las inquietudes de los entes de

control de salud o medio ambiente en las diferentes regionales. Se respondieron 25 requerimientos en Clínica Colsanitas SA, 4 de Colsanitas SA, 19 de EPS Sanitas y 2 Clínica Campo Abierto.

- Estudios de vertimiento: Se ha realizado programación y análisis de los estudios de vertimientos de las sedes, Clínica Pediátrica, Clinisanitas Colina, Laboratorio Clínico Ibagué, Clinisanitas Calle 96, Clinisanitas Villavicencio, Centro Médico Villavicencio, Clinisanitas Soledad, Clínica Universitaria Colombia radioisótopos, Sede Medellín Calle 29 y Carrera 59.

- En la Clínica Reina Sofía se realizará optimización de la PTARI en 2018. En el caso de Clinisanitas La Colina y sedes Medellín se revisarán procesos y se establecerán medidas preventivas en la utilización de insumos que puedan llegar al alcantarillado.
- Estudios de emisiones: Se realizó estudios de emisiones en las sedes Clínica Sebastián de Belalcazar y Clínica Universitaria Colombia. Se evidencia Cumplimiento de los parámetros de SOx, NOx, CO, CO2 y Metano. Pendiente estudio CRS para enero de 2018.

- Visitas de verificación ambiental.

Durante el 2017 se realizaron visitas de verificación de requisitos legales ambientales en sedes de las empresas EPS, Clínica, Colsanitas, CECIMIN, Oftalmosanitas, Unidad de Fertilidad y Clínica Campo Abierto. Con la finalidad de identificar oportunidades de mejora que permitieran cumplir el marco legal, evitar sanciones y reportes en bases de datos de los entes de control competentes. Dichas visitas sirvieron para retroalimentar las demás sedes y tomar medidas preventivas, las sedes visitadas fueron:

CLÍNICA COLSANITAS	EPSSANITAS	COLSANITAS	OTRAS EMPRESAS
<b>BOGOTÁ</b> Clínica Universitaria Colombia Clínica reina Sofía Clínica Pediátrica Clinisanitas Chía Clinisanitas Suba Ilarco, Colina, PHD Banco de sangre Central de Urgencias Unidad Renal Odontosanitas Soledad San Martin y Calle 76 Laboratorio Central de Referencia Calle 103 Odontosanitas Clinisanitas	<b>BOGOTÁ</b> Centro Médico Toberín Centro Médico Suba Centro Médico Calle 80 Centro Médico Morato Centro Médico Puente Aranda Centro Médico Teusaquillo Centro Médico Zona IN Centro Médico Castellana Centro Médico Restrepo Centro Médico Kennedy Centro Médico Palermo Centro Médico Soledad Centro Médico Usaquéen Santa Bárbara Centro Médico Paralela 103 Centro Médico Chicó	<b>BOGOTÁ</b> Edificio Bosch Puente Aranda Calle 13 Calle 95 Complejo Calle 100 Acomédica II Clínica Universitaria Colombia Bodega Montevideo <b>TUNJA</b> Oficina Colsanitas y Medisanitas	<b>CECIMIN</b> Oftalmosanitas norte Fundación Universitaria Norte Unidad de Fertilidad Clínica Campo Abierto
<b>VILLAVICENCIO</b> Clinisanitas Villacencio	<b>VILLAVICENCIO</b> Centro Médico		
<b>TUNJA</b> Clinisanitas Tunja			

Adicionalmente en regionales se han verificado requisitos en diferentes sedes de EPS como Centro Médico Tequendama, Centro Especialistas Cali, Centro Médico Santa Marta, Centro Médico Flora Industrial, Centro Médico Bucaramanga, Centro de Especialista Bucaramanga, Centro Médico Popayán, e Ibagué, Centro Médico Pie de la Popa, Centro Médico Providencia Sedes de Colsanitas como Oficina Clínica Reina Sofía, Colsanitas Ipiales, Colsanitas Chía y Centro Medico Tocancipa.

Se realizó además visita de verificación a la empresa Iberocaribe sede Clínica Reina Sofía para preparación de la visita de condiciones higiénico sanitaria del Hospital de Usaquéen.

### • Eco-indicadores

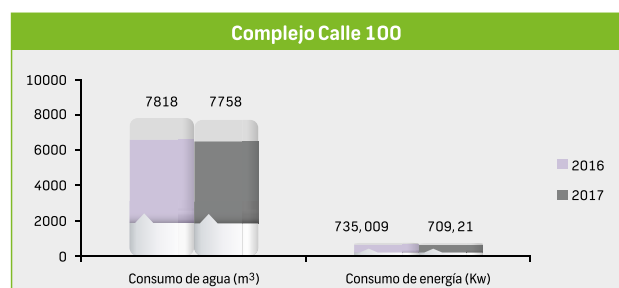
La Organización Sanitas Internacional hace seguimiento de los ecoindicadores relacionados con consumo de agua, energía, gas y generación de residuos sólidos a partir de la facturación emitida por las entidades

públicas que prestan este servicio a las empresas de la Organización.

A continuación se presenta la medición de los ecoindicadores de las sedes durante 2016 y 2017.

#### Complejo Calle 100 – Sede Principal Bogotá.

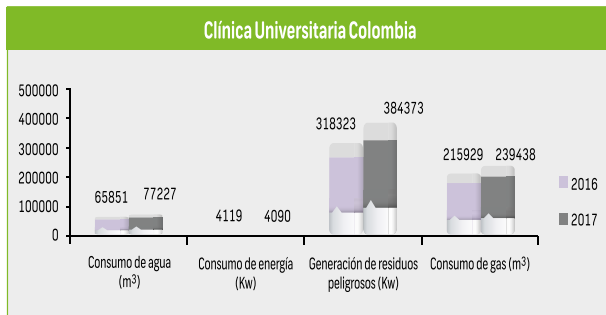
Año	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	Consumo de energía (Mw)
2016	7.818	735.01
2017	7.758	709.21



Hubo un ahorro en el consumo de agua de 65 m<sup>3</sup>, energía de 26 Mw (megavatios) en el 2017 respecto al 2016 y se generaron 24 Kg de residuos peligrosos.

### Clínica Universitaria Colombia, Bogotá.

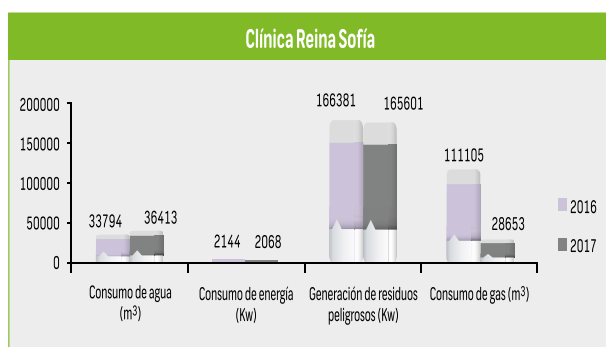
Año	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	Consumo de energía (Mw)	Generación de residuos peligrosos	Consumo de gas (m <sup>3</sup> )
2016	65.851	4.149	318.323	215.929
2017	77.227	4.090	384.373	293.438



Se presentó un ahorro en el año 2017 respecto al año 2016 de 59 m<sup>3</sup> de agua.

### Clínica Reina Sofía, Bogotá.

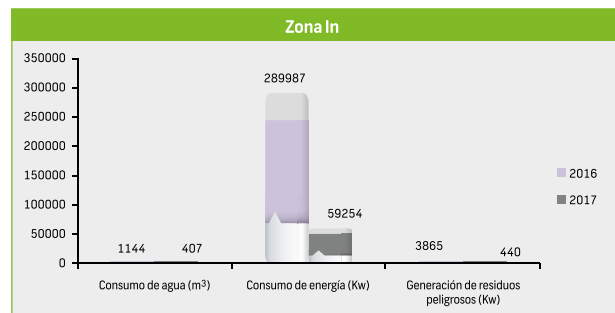
Año	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	Consumo de energía (Mw)	Generación de residuos peligrosos	Consumo de gas (m <sup>3</sup> )
2016	33.794	2.144	16.6381	111.105
2017	36.413	2.068	16.5601	28.653



Se presentó un ahorro en el año 2017 respecto al año 2016 de 76 Mw de energía, y 780 Kg de residuos peligrosos.

### Zona In.

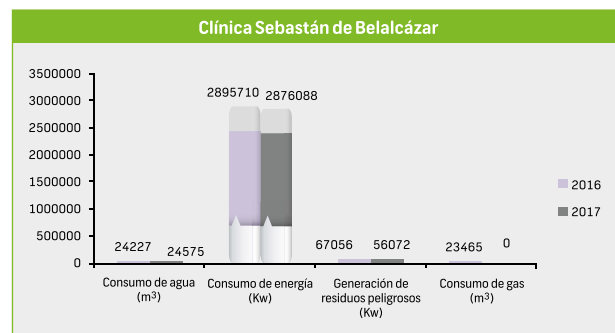
Año	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	Consumo de energía (Mw)	Generación de residuos peligrosos (Kg)
2016	1114	289987	3865
2017	407	59254	4440



Se presentó un ahorro significativo en el año 2017 respecto al año 2016 de 707 m<sup>3</sup> de agua y 231 Mw de energía.

### Clínica Sebastián de Belalcázar, Cali.

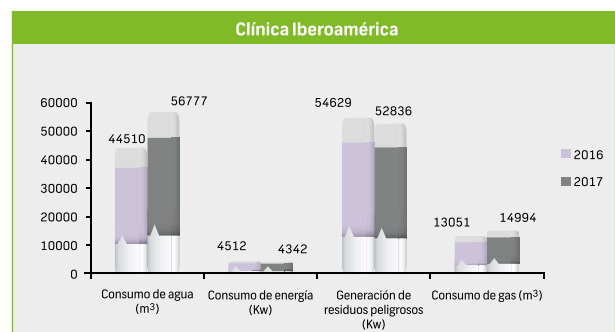
Año	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	Consumo de energía (Mw)	Generación de residuos peligrosos	Consumo de gas (m <sup>3</sup> )
2016	24227	2895710	67056	67056
2017	24575	2876088	56072	0



Se presentó un ahorro en el año 2017 respecto al año 2016 de 19,6 Mw de energía, y 10984 Kg de residuos peligrosos. Los quemadores de gas estuvieron dañados.

### Clínica Iberoamérica, Barranquilla.

Año	Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	Consumo de energía (Mw)	Generación de residuos peligrosos	Consumo de gas (m <sup>3</sup> )
2016	44.510	4.512	54.629	13.051
2017	56.777	4.342	52.836	14.994



Se presentó un ahorro significativo en el año 2017 respecto al año 2016 de 170 Mw de energía y 1793 Kg de residuos peligrosos.

## • Programa de capacitación en gestión ambiental

Consideramos que la formación es una herramienta de desarrollo, crecimiento y motivación que nos permite lograr en nuestros trabajadores actitudes de valoración y respeto por el medio ambiente, generando un mejoramiento en la calidad de vida humana y una concepción de desarrollo humano que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes. Lo anterior,

con el fin de asegurar el bienestar de las generaciones futuras.

En el 2017, se realizaron 13 actividades de capacitación a los trabajadores OSI sobre requisitos legales, impactos ambientales, residuos peligrosos, reciclables, uso eficiente y racional de los recursos con el fin de continuar sensibilizando a nuestra población con la disminución de consumos y cuidado por el medio ambiente.

ACTIVIDAD DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES
Capacitación Eco-capital	Comité Ambiental de Infraestructura clínica
Divulgación APP Calle 100	Funcionarios de toda la sede
Divulgación app Clínica Reina Sofía	Funcionarios de toda la sede
Divulgación app Clínica Universitaria Colombia	Funcionarios de toda las sede
Divulgación app CECIMIN	Funcionarios de toda las sede
Huella de carbono líderes de bienestar Clínica Reina Sofía y Clínica Pediátrica	Líderes de bienestar
Huella de Carbono líderes de bienestar Complejo Calle 100	Líderes de bienestar
Gestión Integral del Agua	Comité Infraestructura clínica y líderes ambientales
Consumo responsable	Comité Infraestructura clínica y líderes ambientales
Capacitación Eco-capital Clínica Pediátrica	Funcionarios de diferentes áreas, Fuller y Central de Ingeniería
Capacitación Eco-capital Clínica Reina Sofía	Funcionarios de diferentes áreas, Fuller y Central de Ingeniería
Curso de requisitos legales en entidades del sector salud	Backup Bogotá de los Centros Médicos EPS
Divulgación requisitos legales en entidades del sector salud	Directores administrativos y médicos comité de normatividad infraestructura clínica (3)

- Con el apoyo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA capacitamos a 321 trabajadores en el 2017 en el manejo adecuado y optimización de materiales, sustancias, residuos de alto riesgo y energía en el sector salud.
- Durante este año, se desarrolló un proyecto con la empresa CO2CERO con experiencia en cambio climático para sensibilizar frente a la problemática ambiental generada por los gases efecto invernadero causantes del calentamiento global. En este sentido se realizaron capacitación en los temas de gestión del agua y consumo responsable.
- Se consolidó informe de la medición de conciencia ambiental en la que la OSI está calificada como empresa con alta conciencia ambiental.

## • Salud Ocupacional Sanitas

Nuestra empresa continua con el servicio a los empresarios colombianos en la gestión de riesgos laborales y ambientales, procurando el mejoramiento de las condiciones de la salud, trabajo y ambiente de nuestros clientes, incrementando las oportunidades de nuestra compañía, sus empleados y prestadores de servicio, con el fin de reducir el índice de accidentalidad y enfermedades laborales. Cumpliendo con la legislación legal vigente y estándares internacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo que regulan cada uno de los aspectos y actores del SGSST, favoreciendo nuestro producto teniéndolo como requisito obligatorio a las empresas independientemente del sector y/o tamaño en Colombia.

## • Programa de reciclaje

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

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

Residuos sólidos reciclables

- Cartón
- Papel (archivo)
- Plegadiza
- Revista

A continuación se presenta la información de los residuos incorporados en la cadena de reciclaje y sus ingresos respectivos por venta de dichos materiales:

Año	Kilogramos de residuos incorporados a cadena de reciclajes	Ingresos por venta de residuos reciclables
2017	268.533	\$45.669.202

## • Inversión

Durante los años que comprende esta memoria, no se presentaron multas por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

**Complejo Calle 100. Sede Principal. Bogotá**

Año	Educación ambiental	Asesoría ambiental	Acueducto y alcantarillado
2017	\$3.150.000	\$2.100.000	\$120.654.491

- Periódico
- Plásticos rígidos y flexibles
- Metales ferrosos y no ferrosos

De esta manera, en la Organización no solo se dio cumplimiento a las normas establecidas por las autoridades encargadas de la regulación del manejo adecuado de los residuos tanto peligrosos como no peligrosos, sino que se genera conciencia sobre el tema del cuidado ambiental, elaborando los contratos que se suscribieron con el gestor autorizado de estos residuos.

En este contrato quedaron establecidas todas las obligaciones que tuvieron cada una de las partes. Fue la Fundación Sanitas, quién se encargó del cumplimiento de las mismas por parte del gestor, de servir como puente y de recoger todas las observaciones, inquietudes, necesidades e inconformidades que puedan tener en cada uno de los puntos.

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

#### Clínica Universitaria Colombia, Bogotá.

Año	Tecnología ahorradora	Tratamiento de aguas	Acueducto y alcantarillado	Gestión de residuos sólidos (alta eficiencia)	Estudios ambientales	Asesoría ambiental
2017	\$48.000.000	\$44.400.000	\$556.124.280	\$438.473.143	\$8.505.000	\$10.500.000

#### Clínica Reina Sofía, Bogotá.

Año	Tecnología ahorradora	Tratamiento de aguas	Acueducto y alcantarillado	Gestión de residuos sólidos (alta eficiencia)	Estudios ambientales	Asesoría ambiental
2017	\$30.000.000	\$51.597.000	\$263.884.430	\$217.141.714	\$1.600.000	\$10.500.000

#### Zona IN.

Año	Tecnología ahorradora	Acueducto y alcantarillado	Gestión de residuos sólidos (alta eficiencia)
2017	\$0	\$1.583.032	\$3.443.673

#### Clínica Sebastián de Belalcázar, Cali.

Año	Tecnología ahorradora	Tratamiento de aguas	Acueducto y alcantarillado	Gestión de residuos sólidos (alta eficiencia)	Estudios ambientales
2017	\$4.500.000	NA	\$97.500.413	\$68.063.980	\$9.800.000

#### Clínica Iberoamérica, Barranquilla.

Año	Tecnología ahorradora	Tratamiento de aguas	Acueducto y alcantarillado	Gestión de residuos sólidos (alta eficiencia)	Estudios ambientales
2017	\$3.000.000	\$85.496.256	\$315.153.101	\$90.725.462	\$1.500.000

## • PROGRAMA + VERDE

El programa + Verde tiene como objetivo posicionar a Vitallis como una “empresa verde”, creando proyectos que estimulen la conciencia ambiental dentro y fuera de la compañía. En el 2017, realizamos dos grandes campañas de consumo consciente y lanzamos el primer proyecto de reciclaje en Vitallis.

### Campañas de Conscientización



La campaña de concientización, Semana + Verde, inició en junio, en conmemoración al Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio). Durante esta semana, se desarrolló a través de una estrategia de comunicación que contenía consejos, acciones e información relacionada con el cuidado del medio ambiente.

En la segunda campaña, lanzada a mediados de septiembre, socializamos estadísticas sobre el consumo de papel y vasos plásticos correspondiente a los meses de abril, mayo y junio en la sede de Vitallis. También se divulgó información sobre los tiempos de descomposición del papel y del plástico, así como recomendaciones sobre cómo disminuir estos consumos en la vida cotidiana.



## Tabla GRI

### Contenidos generales

Estándar de GRI	Indicador	Descripción del indicador	Respuesta de la Organización o título donde se puede encontrar la información	Relación con los criterios de Pacto Global
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	Palabras del presidente	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestros servicios y capacidad instalada	x
	102-3	Ubicación de la sede	Calle 100 No. 11b 67 Bogotá, Colombia	
	102-4	Ubicación de las operaciones	Proceso de expansión	x
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Las empresas que conforman el Grupo empresarial Organización Sanitas Internacional, son empresas de capital privado. Su forma jurídica es de sociedades comerciales o fundaciones sin ánimo de lucro (Fundación Universitaria Sanitas y Fundación Sanitas). El Grupo empresarial se constituyó y registró en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 222 de 1995, siendo su sociedad matriz Organización Sanitas Internacional S.A.S.	
	102-6	Mercados servidos	Proceso de expansión	x
	102-7	Tamaño de la organización	Crece con nuestra gente Ingresos operacionales Nuestros servicios y capacidad instalada	x x x
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Crece con nuestra gente	x
	102-9	Cadena de suministro	Proveedores	x
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nueva infraestructura	x
	102-11	Principio o enfoque de precaución	Nuestra gestión del riesgo	x
	102-12	Iniciativas externas	Pacto Global y los ODS	x
	102-13	Afiliación a asociaciones	Nuestra participación en asociaciones	x
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras del presidente	x
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Nuestra gestión del riesgo	x
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	SARLAFT Valores Organizacionales Principios Código de ética Código de Buen Gobierno Anticorrupción	x
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	SARLAFT Código de ética Código de Buen Gobierno Anticorrupción	x
Gobernanza	102-18	Estructura del Gobierno Corporativo	Nuestra estructura de gobierno	x
	102-19	Delegación de autoridad	Código de Buen Gobierno Código de ética	x
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Materialidad	x
	102-21	Consultar a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Materialidad Nuestros Grupos de interés	x
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Código de Buen Gobierno Nuestra estructura de gobierno	x
	102-23	Presidente del máximo alto órgano de gobierno	Palabras del presidente	x
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Código de Buen Gobierno	x
	102-25	Conflictos de interés	Código de ética	x
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Código de Buen Gobierno	x
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Materialidad	x
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nuestra gestión del riesgo	x
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Materialidad	x
	102-40	Lista de grupos de interés	Nuestros grupos de interés	x
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Prácticas laborales	x
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Nuestros grupos de interés	x
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestros grupos de interés	x
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Comunicación externa Gestión y solución de PQRs	x	

Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ingresos operacionales	x
	102-46	Definición de los contenidos de los informes	Pacto Global y los ODS Materialidad	x
	102-47	Lista de los temas materiales	Materialidad	x
	102-48	Reexpresión de la información	Proceso de expansión	x
	102-49	Cambios en la elaboración de los informes	Sobre este informe	x
	102-50	Periodo objeto del informe	Sobre este informe	x
	102-51	Fecha del último informe	Informe de sostenibilidad 2015 - 2016	x
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Sobre este informe	x
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sobre este informe	x
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Esta memoria de sostenibilidad se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI	x
	102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla GRI	x
102-56	Verificación externa	La presente memoria de sostenibilidad no ha sido objeto de verificación externa	x	
<b>Contenidos específicos</b>				
Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su alcance (para cada tema material) Explicación del tema material y su alcance (para cada tema material) Explicación del tema material y su alcance (para cada tema material)	Materialidad	x
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes (para cada tema material) El enfoque de gestión y sus componentes (para cada tema material) El enfoque de gestión y sus componentes (para cada tema material)	Materialidad	x
	103-3	Evaluación de enfoque de gestión (para cada tema material) Evaluación de enfoque de gestión (para cada tema material) Evaluación de enfoque de gestión (para cada tema material)	Materialidad	x
Estándar tema económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Inversión Ingresos operacionales	x
	201-3	Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Bienestar y calidad de vida	x
	202-2	Proporción de altos directivos contratados por la comunidad local	En Brasil el 70% de los directivos son procedentes de su comunidad local, en Colombia contamos con un 98%, en México y Perú con un 50% y en Venezuela con un 17%.	
	203-1	Inversiones y servicios de infraestructura respaldados	Inversión Nueva Infraestructura	x
	204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	Pago oportuno	x
	205-2	Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	SARLAFT Anticorrupción	x
	206-1	Acciones legales por comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas de monopolio	No se presentaron acciones legales comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas de monopolio	x
Estándar tema ambiental	301-2	Materiales de entrada reciclados utilizados	Programa de reciclaje	x
	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Ecoindicadores	x
	302-4	Reducción del consumo de energía	Ecoindicadores	x
	303-1	Extracción de agua por fuente	Ecoindicadores	x
	304-2	Impactos significativos de actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Aspectos e impactos ambientales	x
	305-2	Energía indirecta (Alcance 2) Emisiones de GEI	La organización no ha cuantificado las emisiones indirectas de gases efecto invernadero alcance 3	
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Programas ambientales Aspectos e impactos ambientales	x
	306-4	Transporte de residuos peligrosos	Ecoindicadores	x

	307-1	Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales	Principales actividades	x
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y acciones tomadas	Aspectos e impactos ambientales	x
	401-3	Licencia parental	Licencias	x
	402-1	Períodos mínimos de notificación con respecto a cambios operacionales	Comunicaciones Internas	
	403-1	Representación de los trabajadores en los comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados	Grupos de apoyo al área de SST OSI	x
	404-1	Promedio de horas de capacitación por año por empleado	Formación	x
	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y los programas de asistencia para la transición	Desarrollo organizacional Desarrollo organizacional	x
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Evaluación de desempeño	x
	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad en órganos de gobierno	
	406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas	No discriminación	x
	407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo	No se han identificado riesgos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estén amenazados	
	408-11	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil	Materialidad Proveedores	x
	409-1	Operaciones y proveedores en riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio	Materialidad Proveedores	x
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El 100% del personal de seguridad fue capacitado en políticas y procedimientos de Derechos Humanos.	
	411-1	Incidentes de violaciones relacionadas con los derechos de los pueblos indígenas	No se han identificado casos de violación de los derechos humanos en personas que desde su rol como pacientes o trabajadores pertenecen a poblaciones indígenas.	
	412-1	Operaciones que han estado sujetas a revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto	Se iniciará implementación de estrategias desde el área de compras para evaluar en los proveedores el respeto por los derechos humanos	
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Brigadas	x
	414-1	Nuevos proveedores que fueron seleccionados usando criterios sociales	Proveedores	x
	415-1	Contribuciones políticas	No se realizaron contribuciones a partidos y/o representantes políticos – financieras o en especie– directa o indirectamente.	
	416-1	Evaluación de los impactos de salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Disminución de brechas tecnológicas (seguridad del paciente)	x
	417-2	Incidentes de incumplimiento en relación con la información y el etiquetado de productos y servicios	En el periodo reportado de este Comunicado no se han presentado incumplimientos de Códigos voluntarios.	
	418-1	Quejas justificadas sobre incumplimientos de privacidad del cliente y pérdidas de datos de clientes	Gestión y solución de PQRs	x
419-1	Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica	En el periodo de este informe la Organización no tuvo multas ni sanciones monetarias por incumplimiento de las leyes y reglamentos en el área social y económica		