

# 2018

PACTO GLOBAL  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD



**INFORME DE SOSTENIBILIDAD – GESTIÓN 2018**

**Elaboración y Coordinación General**

María Rita Valencia Molina

Gerente Nacional Educación y Democracia

**Diseño y Corrección de Estilo:**

Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

**Coordinación Editorial**

Juan Esteban Angel Borrero

Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales

**2018** PACTO GLOBAL  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD





## JUNTA DIRECTIVA

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

## ADMINISTRACIÓN

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Gilberto Quinche Toro             | Gerente General Sector Salud                           |
| Jorge Alberto Zapata Builes       | Gerente General  |
| Jairo Bravo Mendoza               | Gerente Nacional Servicios de Información y Tecnología |
| Germán Mauricio Castillo Pérez    | Gerente Nacional Nuevos Negocios                       |
| Alfonso Almeyda Domínguez         | Gerente Proyecto Core Medicina Prepagada               |
| Edward Campo Rodríguez            | Director Nacional Relaciones Laborales                 |
| Luz Karime González Betancourth   | Directora Nacional Producto Medicina Prepagada         |
| Blanca Inés Vélez Arbeláez        | Directora Nacional Salud Oral                          |
| Hernán Darío Rodríguez Ortiz      | Director Nacional Emergencia Médica                    |
| Pascual Antonio Estrada Garcés    | Director Nacional de Salud                             |
| Giovanna Andrea Corbelleta Bernal | Directora Nacional Financiera y Contable               |
| Neyla Cárdenas Hernández          | Directora Nacional Administrativa                      |
| Jorge Wilson Pemberthy            | Director Nacional Operaciones                          |
| Balmer Alberto Maya Lopera        | Director Nacional Jurídico                             |
| William González Camelo           | Director Nacional de Auditoría Interna                 |
| Paula Andrea Barona Montes de Oca | Jefe Nacional de Servicio al Cliente                   |
| Katherine Quebrada                | Oficial de Cumplimiento                                |



# CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva..... | 6         |
| Mensaje del Gerente de la Empresa .....   | 7         |
| Acerca del informe .....  | 9         |
| <b>1. Quiénes somos .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>2. Nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad .....</b>                     | <b>15</b> |
| <b>3. Compromisos con la sostenibilidad .....</b>                               | <b>18</b> |
| 3.1 Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial .....        | 20        |
| 3.2 Crecemos con nuestra gente .....  | 34        |
| 3.3 Preservamos la vida del planeta .....                                       | 50        |
| 3.4 Aportamos al desarrollo sostenible del país .....                           | 54        |
| 3.5 Democratizamos la riqueza.....  | 57        |
| 3.6 Avanzamos con nuestros aliados .....  | 64        |
| 3.7 Facilitamos la vida .....   | 69        |
| <b>4. Premios y reconocimientos .....</b>                                       | <b>80</b> |
| <b>ANEXO. Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....</b>    | <b>82</b> |



## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

El 2018 se considera un año positivo para Coomeva y sus empresas, aun cuando la coyuntura nacional -nuevo Gobierno en proceso de estabilización- y la mundial -fuertes tensiones políticas y económicas- no fueron las mejores respecto a otros. Desde la Cooperativa y sus empresas afianzamos el enfoque de retomar al asociado en el centro de la organización, fortaleciendo el concepto de la asociatividad como nuestra actividad más importante. Elevamos nuestra conciencia a la identidad cooperativa, tema que ha sido fundamental en nuestro ejercicio de planeación estratégica 2024 (PEC – 60 años “nuestras acciones son nuestro mensaje cooperativo”).

También nos concentramos en lograr unos mejores resultados económicos y sociales y lo venimos logrando, con una mejor y más amplia propuesta de servicios para los asociados y sus familias, en temas fundamentales como vivienda, educación, protección, seguros, financiación e inversión.

Iniciamos el proceso de transformación digital en Coomeva y sus empresas y sus empresas, con iniciativas concretas en Aboutti, Club de Viajeros, Vinculación de Asociados, Seguros, Conecta Salud, Conecta Financiera, SEDPE. Es de resaltar que Aboutti, el marketplace de turismo médico de Coomeva Medicina Prepagada, fue reconocida por el Global Healthcare Resources y la Asociación de Turismo, como la herramienta más innovadora que contribuye a revolucionar el acceso a la salud a nivel global. Por su parte, Bancoomeva se convirtió en el primer banco colombiano en recibir el Premio Iberoamericano a la Calidad Excelencia en la Gestión 2018, categoría Oro; y seis empresas de Coomeva fueron reconocidas por el sello de equidad laboral Equipares en el Nivel II Plata.

Ratificamos nuestro compromiso con iniciativas internacionales que fomentan la sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde 2011 y el Pacto Verde Cooperativo.

En el presente informe comunicamos nuestro progreso en materia de derechos humanos, gestión ambiental, prácticas laborales y gestión ética, principalmente.

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

**ALFREDO ARANA VELASCO**  
Presidente Ejecutivo  
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

## MENSAJE DEL GERENTE DE LA EMPRESA

### GA-1

El 2018 fue un año de buenos resultados para Coomeva Medicina Prepagada, no solo por sus cifras financieras, sino por haber obtenido la certificación bajo la norma ISO 9001 en su versión 2015, otorgada por la firma SGS Colombia; por haber alcanzado el nivel Plata del Sello de Equidad Laboral Equipares; por haber recibido el Galardón Valle Territorio Inteligente e Innovador, en la línea de transformación digital, otorgado por la Gobernación del Valle del Cauca; por el reconocimiento al modelo de negocio Aboutti.com premiado con el "Healthcare Innovation Award 2018", por innovación y disrupción, otorgado en el marco del congreso Healthcare Revolution y con el cual gana visibilidad dentro de la comunidad global de los servicios de salud, turismo médico y seguros por parte de la MTA (Medical Tourism Association) y el GHR (Global Healthcare Resources); porque a través de la plataforma Aboutti se logró atender en el año a 26 pacientes en diferentes procedimientos; además por otros logros que redundan en el acompañamiento a nuestros usuarios para mejorar su calidad de vida y su bienestar en salud.

El 2018 estuvo enmarcado en un alto grado por la modernización y transformación tecnológica de la organización, buscando facilitar aún más el acceso a los servicios por parte de los usuarios y agilizar nuestros procesos.

En ese sentido se destaca la salida en vivo de los módulos de la nueva plataforma de Coomeva Medicina Prepagada para gestión comercial -afiliaciones- y autorizaciones médicas; la integración de la comunicación entre esta nueva plataforma y el aplicativo de Coomeva Emergencias Médicas, CEM; la implementación de la plataforma de Teleconsulta, mediante un sistema cerrado y seguro de videoconferencia; la nueva herramienta de Salud Oral; el lanzamiento del canal virtual de servicio "SARA, Tu asesor virtual"; el aplicativo "Mi Historia" encuesta que diligencia el usuario a través de internet y que permite evaluar su estilo de vida y conocer su estado de salud actual, a fin de proponer intervenciones para mejorar su calidad de vida; el lanzamiento de la plataforma Aboutti Colombia para la venta de servicios de Medicina Prepagada para clientes en el país; la puesta en producción de Doctor FÉLIX, médico virtual que resuelve inquietudes sobre temas de salud; la instalación del sistema de turnos tipo localizadores; las ventas telefónicas para Salud Oral, entre otros desarrollos.

Todo lo anterior apalancó los buenos resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de usuarios, prestadores y empleadores, las cuales registraron una calificación de 89%.

Por otra parte, es de resaltar que la aplicación exitosa del proyecto Lean Six Sigma, para control de consumo de energía y agua, ayudó a generar hábitos amigables con el medio ambiente, impactando el gasto e igualmente logrando reconocimiento por parte del Grupo Coomeva como iniciativa de mayor impacto a nivel nacional.

De esta manera, Coomeva Medicina Prepagada completó el 2018 con la materialización de diversas iniciativas fundamentales en su proceso de transformación organizacional y encara el 2019 continuando con esta modernización, con el objetivo de fortalecer el Modelo de Servicio alineado con la estrategia y la promesa de valor Cuidarte es quererte.



**JORGE ALBERTO ZAPATA BUILES**

Gerente General  
Coomeva Medicina Prepagada





## ACERCA DEL INFORME

**G4-28, GA-29, G4-30**

**C**oomeva Medicina Prepagada, como entidad adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas, consolida este Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso y lo presenta a los grupos de interés y a la sociedad en general, para compartir los resultados de su gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de diciembre de 2018, con alcance al total de niveles jerárquicos de la organización y operaciones de la empresa en el territorio nacional colombiano.

**G4-32**

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

El eje central del informe son los compromisos corporativos con la sostenibilidad del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, a partir de los cuales cada empresa ha definido sus asuntos materiales, acorde con riesgos, impactos y oportunidades presentes en los sectores donde operan, necesidades y expectativas de sus grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

**G4-31**



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

**Nombre:** Miguel Antonio Olaya Botero  
**Cargo:** Director Nacional de Gestión Humana  
**Dirección:** Calle 13 57 50 • Sede Nacional Coomeva Pasoancho • Piso 1 Puerta 5  
**Teléfono:** 333 0000 • Extensión 25043  
**Correo electrónico:** miguelao\_olaya@coomeva.com.co  
**Ciudad:** Cali-Colombia



# 1

## QUIÉNES SOMOS

G4-3

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

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

### GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

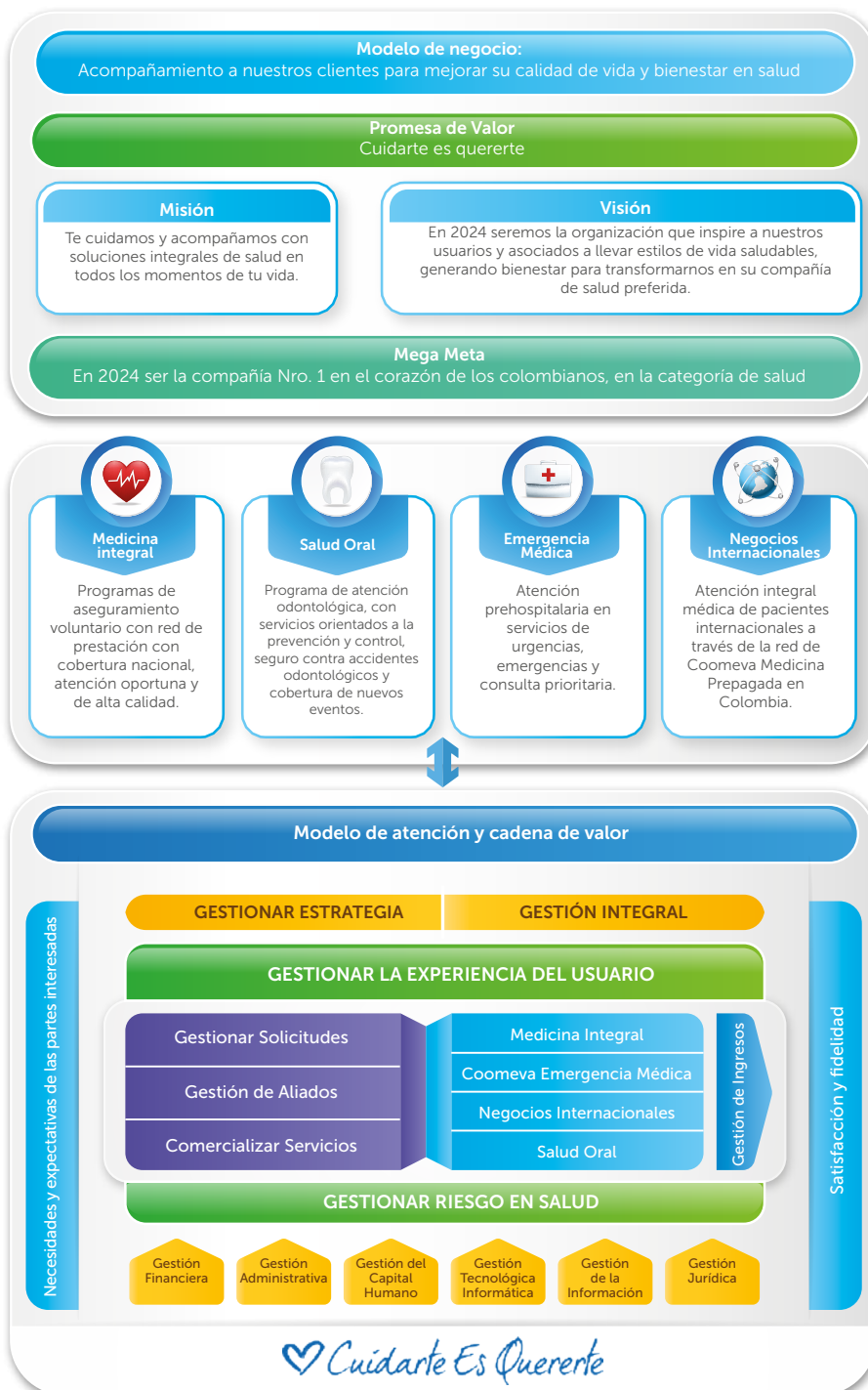


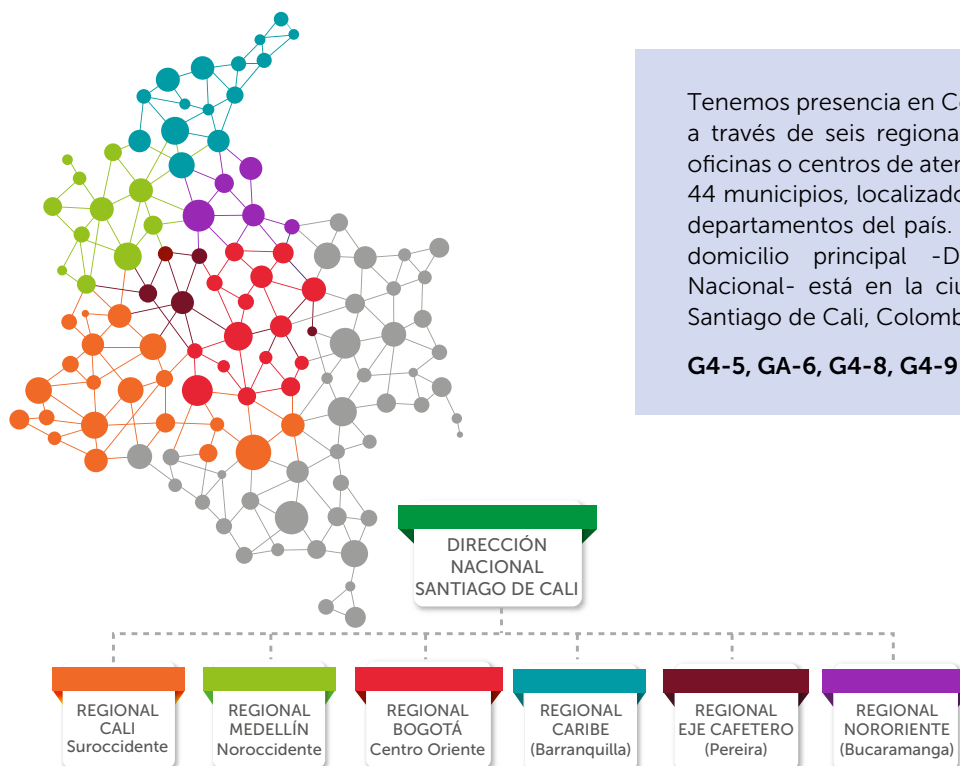
## NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

G4-4, G4-9, G4-12

En Coomeva Medicina Prepagada concebimos nuestro modelo de negocio como el acompañamiento a nuestros clientes para mejorar su calidad de vida y bienestar en salud, constituido por la promesa de valor

Cuidarte es quererte, que se materializa mediante cuatro Unidades Estratégicas de Negocio, que a su vez se soportan en un modelo de atención que articula los procesos que constituyen la cadena de valor:





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

**G4-5, GA-6, G4-8, G4-9**

## PARTICIPACIÓN ACCIONARIA

De acuerdo con el libro de registro de acciones de Coomeva Medicina Prepagada, con corte a 31 de diciembre de 2018, el siguiente es el detalle de la composición y participación accionaria:

| Accionista  | Participación |
|---|---------------|
| Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva                                       | 84,77%        |
| Christus Rendimiento LLC  | 10,00%        |
| Fiduciaria Corficolombiana S.A. Fidecomiso Acciones Coomeva Medicina Prepagada                            | 4,81%         |
| Fundación Coomeva   | 0,35%         |
| Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A.  | 0,04%         |
| Fondo de Empleados de la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva - Fecooameva | 0,03%         |
| <b>Total</b>  | <b>100%</b>   |

## CAMBIOS O EVENTOS SIGNIFICATIVOS DURANTE 2018

### G4-13

El 2018 fue declarado por nuestro Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva como "Año del desarrollo de la comunidad Coomeva" y Coomeva Medicina Prepagada dirigió todos sus esfuerzos, estrategias e iniciativas para facilitar la vida de los asociados y usuarios, con productos de medicina prepagada, buscando impactarlos de manera positiva para que

perciban la transformación que se está dando en la organización. Fruto de lo anterior se obtuvieron los siguientes cambios y logros durante el año:

- Diseño y autorización por parte de la Junta Directiva y de Coomeva, de la nueva estructura organizacional de primer nivel que acompañará el



proceso de transformación durante el año 2019 (nuevas Gerencias).

- Especialización y consolidación del equipo de Gestión Humana especializado para Medicina Prepagada.
- Creación de la estructura organizacional de primer nivel de Coomeva Emergencia Médica (Gerencia y Direcciones Nacionales).
- Organización de la estructura y niveles de relacionamiento del área Comercial en la Dirección Nacional y Regionales, permitiendo la focalización de la estrategia de crecimiento poblacional.
- Salida en vivo de los módulos de la nueva plataforma tecnológica core, para gestión comercial (afiliaciones) y autorizaciones médicas.
- Integración de la comunicación entre el aplicativo de Coomeva Emergencia Médica y la nueva plataforma de Medicina Prepagada.
- Plataforma de Teleconsulta (videoconferencia a través de un sistema cerrado y seguro).
- Nueva herramienta tecnológica de Salud Oral – SaoDent V2.
- Lanzamiento del canal virtual de servicio (SARA - TU ASESOR VIRTUAL).
- Aplicativo “Mi Historia”, logrando la inscripción de más de 9,000 personas a la plataforma digital permitiendo conocer los factores de riesgo de estos y establecer un plan de salud individual, fomentando hábitos de vida saludables.
- Lanzamiento de la plataforma Aboutti de comercio electrónico en salud exclusiva para Colombia.
- Salida en vivo de doctor FÉLIX (Médico virtual que resuelve inquietudes sobre temas de salud).
- Ampliación de portafolio de seguros complementarios incluyendo eventos críticos y la diversificación de canales, permitiendo alcanzar un crecimiento en estos seguros del 49% frente al año 2017 equivalente a 7,066 ventas.
- Implementación de estrategia de cobro domiciliario para cuotas vencidas de primas bajas, CEM y SAO., logrando una reducción del 9% en los retiros de dicho plan.
- Se dio inicio al convenio para pago por débito automático por medio de Banco de Occidente con todas las entidades del grupo Aval (Bogotá, Villas, Occidente, Popular). Implementación recaudo por medio del convenio con grandes superficies (Éxito, Balotto, Carulla, Pomona). Recaudo por medio de Datafonos en Salas de Experiencia.
- Aplicación exitosa del proyecto Lean Six Sigma, para control de uso de energía y agua, lo cual ayudó a generar hábitos amigables con el medio ambiente, impactando el gasto e igualmente, lograr el reconocimiento del GECC por la Iniciativa de mayor impacto a nivel nacional.
- Implementación de mejoras en el Portal del Prestador, en las que se destaca la puesta en operación del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud – RIPS, con el fin de facilitar la validación de información presentada por parte de nuestros aliados.
- Implementación y certificación por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil del componente biométrico del proyecto DACTINET e implementación de alrededor de 250 dispositivos a nivel nacional.
- Se llevó a cabo la construcción y adecuación de 5 sedes (Montería, Apartado, Santa Marta, Buga, Villavicencio) y 2 Puntos de Experiencia (Sao Paulo, Laureles).
- Se estructuró y radicó para estudio de la Supersalud la escisión de la Unidad Coomeva Emergencia Médica CEM.



2

## NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

El siguiente esquema contiene los elementos que orientan nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.

G4-15 y G4-16





Nuestro enfoque de sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos:



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



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

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



# 3

## COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestros compromisos corporativos con la sostenibilidad son el resultado de la interacción de los elementos descritos en el capítulo anterior, los cuales se resumen en el siguiente esquema:





### COMPROMISO 3.1

AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO  
Y LA ÉTICA EMPRESARIAL

Durante el 2018 dimos continuidad a la articulación de los principales elementos de gobierno, riesgos y cumplimiento:



- Marcos normativos internos y externos.
- Cultura de cumplimiento.
- Revelación de información (rendición de cuentas).
- Políticas, estructuras y prácticas de Buen Gobierno.
- Gestión ética.
- Gestión Responsabilidad corporativa y sostenibilidad.
- Identificación, evaluación, administración y monitoreo de los riesgos.
- Gestión de continuidad de negocio.
- Gestión de control.

## GOBIERNO ORGANIZACIONAL

### G4-7, G4-34, G4-39

Contamos con los siguientes órganos de gobierno, administración y control:

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

Junta Directiva. Máximo órgano de administración. Sirve de enlace entre ésta y los accionistas. Consta de cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Por lo menos el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes.

### G4-38

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

### G4-44

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



Gerente General: Es el representante legal, quien tiene a su cargo la administración de la Sociedad y la gestión directa de los negocios sociales. Es nombrado por la Junta Directiva. Es el encargado de transmitir información oportuna, con altos niveles de calidad y veracidad al órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. A fin de facilitar a dicho órgano la toma de decisiones acertadas.

**G4-45**

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

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

**G4-35, G4-36**

Alta gerencia: Corresponde a los cargos de Gerente General, gerentes regionales, directores nacionales,

directores regionales, jefes y coordinadores de área. Son elegidos por el Gerente General, acorde con políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo.

**G4-40**

## PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo adoptado por la empresa, el cual contempla los lineamientos de mejores prácticas de la industria, así como las contenidas en normas de entes de control promulgados bajo los estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE.

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

Los accionistas, a través del máximo órgano social, establecieron los estatutos sociales, por lo que corresponde a la Junta Directiva aprobar los lineamientos o políticas financieras y de inversión de la Sociedad y en general, aprobar la propuesta de las restantes políticas que la empresa estime necesarias. Tales estatutos establecen que el gerente general tiene entre sus funciones dirigir los servicios administrativos y ejecutar los actos financieros que demande el interés social, con sujeción a la ley, los estatutos, los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; igualmente, cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, las estatutarias, las prescripciones de la Junta Directiva y las disposiciones del Código de Buen Gobierno y del Reglamento Interno de Coomeva Medicina Prepagada.

Se destaca igualmente, como buena práctica, la rendición de cuentas a grupos de interés mediante el Informe de Sostenibilidad, informe de gobierno corporativo que se presenta a la Asamblea General de Accionistas, el cual contiene capítulo sobre la gestión realizada durante el año 2018 en materia económica, ambiental y social.

**G4-43**

## GESTIÓN ÉTICA

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

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

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

10. Formulación de acciones adicionales para la prevención y contención del riesgo ético y el fortalecimiento de la cultura ética.

**G4-41**

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

- **Transparencia:** Actuamos y comunicamos abiertamente ante el Estado a través de sus entes de control, particularmente la Superintendencia Nacional de Salud, informando de nuestras actuaciones frente a los usuarios y frente a la comunidad en general. Ningún interés personal, particular o de grupo puede afectar la decisión y actuación orientada por la misión y los valores de la Compañía.
- **Rectitud:** Buscamos construir un ambiente por medio del cual se equilibren los intereses de todos nuestros usuarios, con los intereses de la Compañía. Todos los colaboradores que toman decisiones con efectos sobre los usuarios y la comunidad en general garantizan su independencia y en el desempeño de sus funciones, y sólo buscan el cumplimiento de las metas en concordancia con los derechos de nuestros usuarios.



- **Responsabilidad:** Reconocemos y nos hacemos cargo de nuestras acciones, actuaciones y omisiones, respondiendo por las mismas, en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y legales. La salud de nuestros usuarios está por encima de todo interés diferente, asumiendo la responsabilidad social y ética que nos corresponde como operadores del servicio público de salud.
- **Equidad:** Tenemos permanente disposición para el cumplimiento de nuestras obligaciones con los usuarios, el Estado y la comunidad en general, otorgando a cada uno lo que le corresponde según sus derechos.
- **Compromiso:** Asumimos nuestros compromisos y valores organizacionales, con una filosofía que implica tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo dentro de los plazos estipulados.
- **Humildad:** Procedemos en nuestras actuaciones con nobleza, reconociendo nuestros aciertos y desaciertos, mostrando disposición para corregir o enmendar lo que sea necesario en beneficio de los usuarios y de la Compañía.
- **Diálogo:** Realizamos esfuerzos para la búsqueda de la verdad y la resolución de los conflictos que se presenten con los diferentes grupos de interés, por medio de métodos auto compositivos en cuanto sea posible.
- **Mejoramiento continuo:** Actuamos en la búsqueda permanente de una mejor manera de hacer las cosas en beneficio de nuestros asociados, usuarios y de la organización. Nuestros usuarios son parte de la Compañía y servirlos adecuadamente es nuestro principal interés.
- **Respeto:** Reconocemos, exigimos y promovemos el respeto por el ser humano como pilar fundamental de nuestras relaciones comerciales con nuestros grupos de interés.

## VALORES CORPORATIVOS

- **Solidaridad:** Aportamos y potencializamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes. La solidaridad es la que nos lleva a unirnos para crecer juntos y a interesarnos en lo que les pasa a los demás, para lograr una mejor calidad de vida, un mundo más justo y el camino hacia la paz.

- **Honestidad:** Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores empresariales; es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.
- **Servicio:** Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de la empresa, generando un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y fidelidad.
- **Trabajo en equipo:** Somos un grupo de personas que se necesitan entre sí; actuamos comprometidos con un propósito común y somos mutuamente responsables por los resultados.



- **Cumplimiento de compromisos:** Somos conscientes y responsables por el cumplimiento de los resultados esperados; por la satisfacción del afiliado; por el compromiso con el entorno y el desarrollo personal de los colaboradores y de las empresas del Grupo.
- **Confianza:** Sentimiento de credibilidad construido y generado por la Organización frente a sus afiliados, clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

**G4-41, G4-57 y G4-58**

Para la instrumentación, el desarrollo y la aplicación de los principios y postulados del Código de Ética se cuenta con el Comité de Ética, que tiene como principales funciones: Impulsar el diseño y desarrollo de políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de



gestión ética en la Compañía y resolver o conceptuar sobre casos de conflicto ético.

En 2018 Coomeva Medicina Prepagada no tuvo casos en el Comité de Ética.

## PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

### G4-14

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

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética.
- Manual de Contratación.
- Manual Antifraude y Anticorrupción.
- Manual SARLA/FT.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento de Ética
- Canales de transparencia.

Estos documentos se encuentran disponibles para todos los colaboradores en el campus virtual y en la plataforma documental del Sistema de Gestión de la Calidad.

El manual Antifraude y Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención,

investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. A partir de lo anterior, la organización define la política "cero tolerancia" ante cualquier forma de corrupción y de conducta que vaya en contravía de nuestros principios, valores y códigos de conducta o contra las leyes.

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

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



Adicionalmente se estableció como medio de divulgación para todos los colaboradores la realización del curso virtual "Conocimiento general del Manual Antifraude y Anticorrupción de Coomeva Sector Salud". Al 31 de diciembre de 2018 el 100% de ellos realizó y aprobó el curso virtual.

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

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

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

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

**G4-SO4**



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

Al 31 de diciembre de 2018, el 100% de colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. a nivel nacional, realizó y aprobó el curso virtual "Todos hacemos parte del SARLAFT".

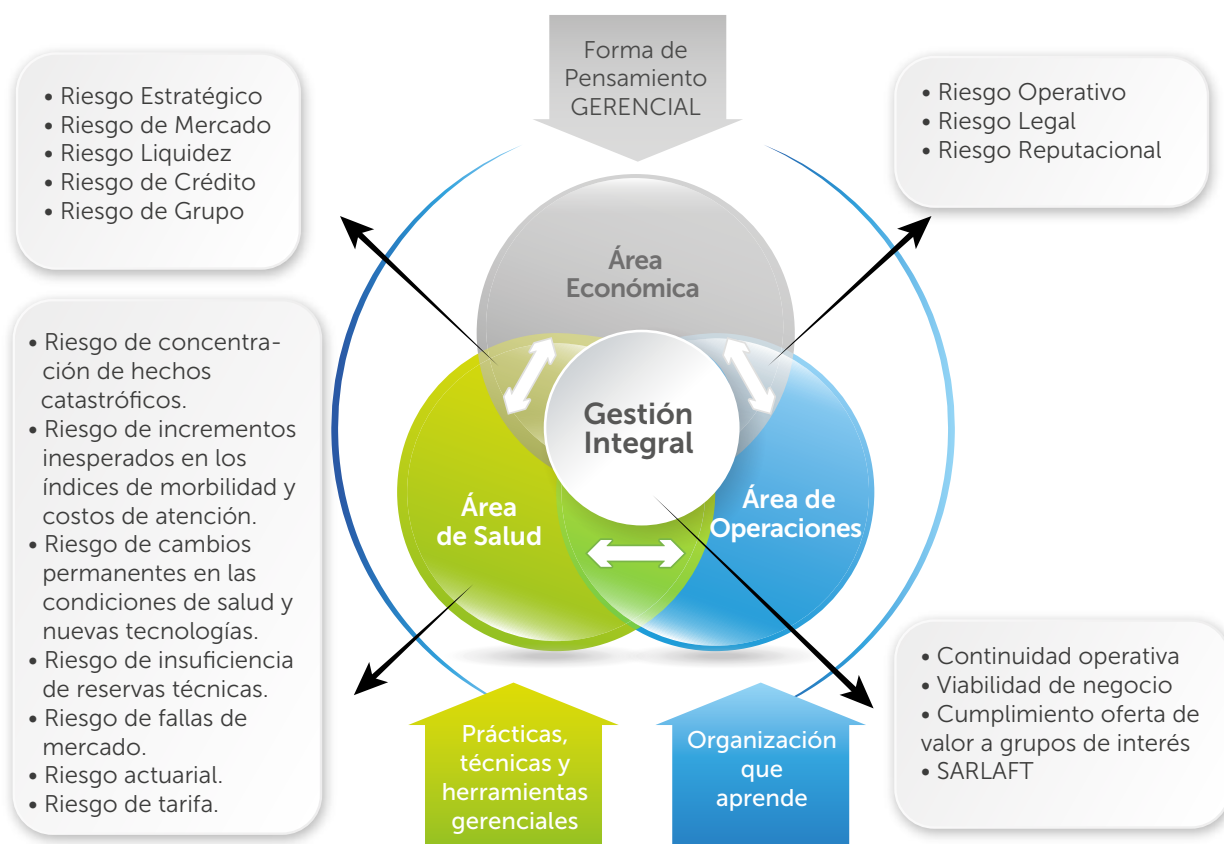
**G4-SO3**

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

**G4-SO5**

## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

El Modelo de Gestión Integral de Riesgos se encuentra debidamente alineado con la Estrategia y al enfoque de sostenibilidad, mediante el cual durante 2018 se gestionaron los siguientes riesgos:



## ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

El Sistema de Administración de Riesgo Financiero en las Operaciones de Tesorería tiene como objetivo dar apoyo a la Administración de Coomeva Medicina Prepagada S.A. para la toma de decisiones y el desarrollo de las estrategias que implementará la Tesorería en la conformación de sus portafolios, para lograr una rentabilidad esperada con un nivel de riesgo aceptable.

El Sistema de Administración de Riesgo Financiero de las Operaciones de Tesorería agrupa políticas, procedimientos, controles y metodologías de medición, que permiten minimizar la exposición al riesgo de liquidez de corto, mediano y largo plazo, al riesgo de mercado y al riesgo de contraparte, de conformidad con las normas expedidas por los entes de control y vigilancia internos.

A nivel de estructura, el Sistema de Administración de Riesgo Financiero cuenta con el apoyo del Comité de Tesorería, Comité de Inversiones y Riesgos Financieros. El Gerente Corporativo Financiero hace parte del

Comité de Inversiones y Riesgos Financieros, como enlace con la Administración para el seguimiento a la estrategia de conformación de portafolios y monitoreo al nivel de exposición a los riesgos de liquidez.

El Sistema de Administración de Riesgo diseñado para las operaciones de tesorería está integrado por los siguientes módulos los cuales son administrados por la Tesorería Corporativa mediante un contrato de prestación de servicios con Coomeva Medicina Prepagada S.A.

La Entidad está expuesta a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumentos financieros:

- **Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez. SARL:** Tiene como objetivo minimizar la exposición al riesgo de liquidez de corto, mediano y largo plazo, entendiendo como riesgo de liquidez, la posible pérdida en la que pudiera incurrir la Entidad, para cumplir obligaciones de pago.



La administración y control de este riesgo integra políticas y procedimientos que permiten cuantificar la exposición al mismo. La Gerencia de Riesgos Corporativa realiza el cálculo del Indicador de Riesgo de Liquidez, denominado IRL, de manera mensual. Adicionalmente la Tesorería Corporativa realiza un monitoreo de los flujos asociados al negocio, el cual permite identificar si los recursos disponibles soportan la operación de la Entidad.

El seguimiento a la liquidez en Coomeva Medicina Prepagada S.A. se realiza diariamente a través del proceso de posición diaria de caja que permite establecer el comportamiento de esta, asegurando la disponibilidad para la operación, el cumplimiento de las proyecciones y la optimización de los recursos. Así mismo, semanalmente se evalúan el comportamiento y las proyecciones en los comités de Liquidez y de Tesorería, y se realiza mensualmente un informe detallado a la Junta Directiva donde se describe la ejecución del flujo de caja.

- **Sistema de Administración de Riesgo de Contraparte.** SARC: Entendiendo como riesgo de contraparte la posibilidad que Coomeva Medicina

Prepagada S.A., incurra en pérdidas de capital ante incumplimientos de un emisor o contraparte. El SARC tiene dos objetivos principales, el primero controla el proceso de otorgamiento de cupos corporativos de emisor y contraparte y el segundo controla la utilización de los cupos, de tal forma que se pueda evitar niveles de concentración de recursos en algunos emisores.

Se ha desarrollado una metodología denominada modelo CAMEL, que realiza evaluaciones semestrales, revisando información cualitativa y cuantitativa de los emisores, tanto del sector real como del sector financiero, para el otorgamiento de cupos que finalmente son aprobados por el Consejo de Administración de la Cooperativa Médica del Valle y Profesionales de Colombia, Coomeva, y sean administrados y controlados para el total del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

- **Sistema de Riesgo Operativo:** La administración y control de este riesgo integra políticas del personal de la Tesorería, planes de contingencia (personal, tecnológico y operativo), para garantizar el normal funcionamiento de la Entidad.

Igualmente se cuenta con procesos documentados en la plataforma de gestión DARUMA, los cuales describe todas las actividades diarias de la Tesorería. En estos documentos se detalla el modelo de operación el cual se ha fundamentado en la implementación de las buenas prácticas en gestión de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de segregación de funciones y controles duales a las operaciones relacionadas con administración de liquidez, pagos e inversiones. Estos contienen procesos de validación que conllevan a asegurar la gestión, a fin de que la Compañía pueda tener información oportuna, real y confiable que permita la toma de decisiones asertivas.

- **Sistema de Riesgo de Mercado:** Se han definido políticas de control y procedimientos dentro de este sistema tales como: Control al límite de operación diaria, por emisor o contraparte, control a la concentración por emisor para cada uno de los portafolios, valoración a precios de mercado con Precia como proveedor de precios, custodia de títulos a través de Deceval y sistema de grabación de llamadas. Adicionalmente se han implementado cálculos del Valor en Riesgo VaR, para el debido análisis de las exposiciones del portafolio frente a fluctuaciones de los mercados.
- **Riesgo de Tasa de Cambio:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. a partir del año 2014 y como consecuencia de la mayor volatilidad en la tasa de cambio, tomó la decisión de realizar una cobertura natural al flujo de ingresos en moneda extranjera generados en la prestación de servicios del área de Convenios Internacionales. El mecanismo utilizado radicó en tomar un crédito en dólares equivalente al valor promedio mensual de ingresos. Con la opción descrita anteriormente se logró sincronizar tanto la parte activa del balance (recaudos) como la parte pasiva (deuda en dólares) logrando de esta forma neutralizar los efectos en las cuentas de diferencia en cambio.

Cabe mencionar que los resultados de la Entidad por concepto de diferencia en cambio se expondrán en la Nota 15 correspondiente a efectos en las variaciones en la tasa de cambio.

- **Riesgo de tasa de interés:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. al cierre del año 2018 cuenta con una baja exposición al riesgo de tasa de interés debido a que el 87% de su portafolio de inversiones se encuentra clasificado a Costo Amortizado. Adicionalmente tiene tres obligaciones financieras,

dos leasing financieros a tasa fija en moneda local y una obligación en moneda extranjera cuyo monto asciende a setecientos mil dólares (como cobertura natural anteriormente expuesta) y su tasa es variable.

Como cubrimiento a este tipo de riesgos, en caso de presentarse incrementos significativos en la tasa de intereses, que generen un incremento en el costo de la obligación con tasa variable, la Entidad buscará la cancelación anticipada de dicha obligación con los excedentes de liquidez, mitigando así el riesgo de tasa de interés.



## ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

Cooameva Medicina Prepagada S.A. decidió adoptar e implementar, como mejor práctica, el Sistema de Administración de Riesgos para la Entidad desde el año 2016, iniciando con la identificación de la exposición inherente y residual de los riesgos operativos. Esta

implementación y la metodología para gestionar los riesgos se fundamenta en la norma ISO 31000 de 2018 y su Guía 73 (Conceptos y vocabulario).

El análisis del contexto operacional que se presentó en 2018 identificó que los siguientes hechos tuvieron relevancia e influencia directa en los procesos, las personas, la tecnología, la información, las leyes y demás factores claves para la gestión del riesgo:

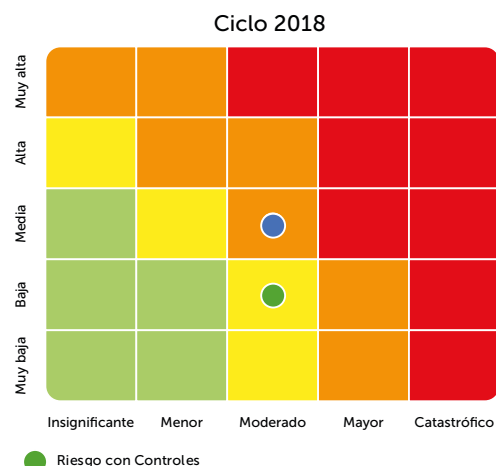
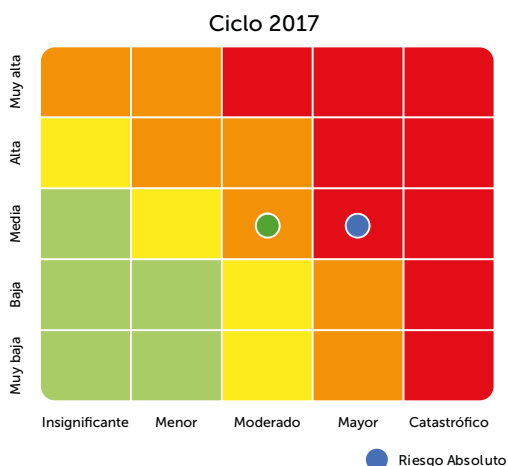
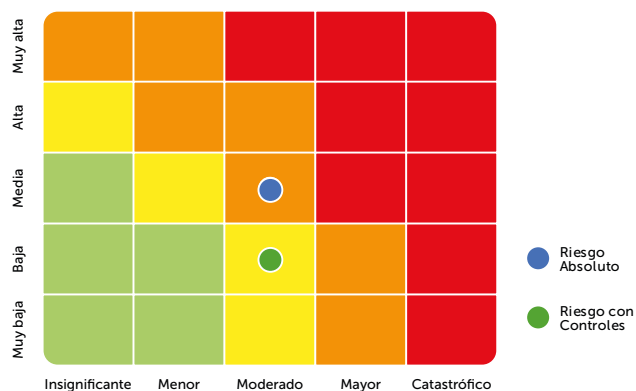
- Resolución 04559 de abril 11. Por medio de la cual se adopta el modelo de inspección, vigilancia y control para la Superintendencia Nacional de Salud para el ejercicio de supervisión de los riesgos inherentes al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Salida a producción de los módulos AFILMED I y PRESMED, del nuevo sistema de información de la Compañía, implementados mediante el proyecto de modernización tecnológica.
- Actualización y certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015.

- Proyecto para la implementación del sistema de Gestión de seguridad y Privacidad de la Información en Coomeva Medicina Prepagada S.A.

Respecto a la obligatoriedad de implementar el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos en el aseguramiento voluntario, la Superintendencia Nacional de Salud ha determinado que esta exigencia se llevará a cabo de manera gradual, dejando a las entidades de medicina prepagada para la etapa 2, la cual se espera que se reglamente en el año 2019. Con este panorama reglamentario la organización viene adelantando el monitoreo a los cambios normativos y a las decisiones correspondientes a dotar de la estructura necesaria para responder de manera integral en esta materia.

Para el año 2018 el perfil de riesgo operativo se obtuvo aplicando todas las etapas establecidas metodológicamente para garantizar la alineación estratégica, que incluye el análisis del contexto externo e interno, y las relaciones e influencias que estos representan para alcanzar los objetivos y metas en los 76 procedimientos de la cadena de valor que fueron evaluados.

## MAPA DE RIESGO CONSOLIDADO





## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Los sistemas de información de Coomeva Medicina Prepagada S.A. se encuentran alojados en el centro de datos de IBM (Cloud Computing) a las afueras de la ciudad de Bogotá en la población de Funza. El contrato entre Coomeva Medicina Prepagada S.A. e IBM involucra monitoreo permanente y respuesta inmediata ante cualquier evento que involucre algún tipo de interrupción en los sistemas de información. Igualmente se cuenta con la infraestructura necesaria para disminuir los tiempos de atención a fallas e incrementar la disponibilidad en el servicio de tecnología informática.

El contrato mencionado incluye los esquemas de respaldo de información (backups) y la ejecución periódica de los mismos (diaria, semanal y mensual), así como también cubre la restauración de información, de acuerdo con lo requerido por el negocio.

Por otro lado, Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con el sistema CONTINSA (Contingencia en Salud), diseñado como un sistema alternativo para realizar consultas referentes al perfil de los afiliados, el cual opera ante una suspensión inesperada de la operación

del sistema y que permite trabajar con la plataforma CONTINSA para validar el estado de los afiliados, preexistencias, entre otros datos.

De manera complementaria, Coomeva Medicina Prepagada S.A cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP, por su sigla en inglés) el cual soporta los procesos críticos del negocio a través de las siguientes herramientas: Análisis de Impacto de Negocio (BIA, por su sigla en inglés), matrices de riesgo, así como las estrategias y recomendaciones por aplicar.

También se viene desarrollando la implementación del Sistema de Seguridad de la Información, apoyado en los objetivos de control de la Norma ISO 27001. El proyecto se estructuró en 2 fases:

### Fase I:

- Definición de la política de seguridad de la información para el Sector Salud.
- Construcción de las políticas específicas de la seguridad de la información.
- Definición de la metodología para análisis de riesgos de la información.
- Construcción del manual para el análisis de riesgos de los activos de información.
- Construcción de formatos para el desarrollo de la metodología de análisis de riesgos.

### Fase II:

- Levantamiento de inventario de activos de información, análisis de riesgos de activos de información del proceso de comercialización del servicio de Coomeva Medicina Prepagada S.A.
- Diseño del plan de comunicaciones y divulgación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, SGSI.
- Documento GAP frente a ISO 27000 y plan de acción para el cierre de brechas.

## LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Coomeva Medicina Prepagada S.A., como parte de la cultura organizacional y dando cumplimiento del marco normativo, con el propósito de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social, pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas, o para dar apariencia de legalidad a los mismos, ha adoptado



el Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y La Financiación del Terrorismo SARLAFT conforme a la Circular Externa 009 de abril de 2016 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. Las operaciones llevadas a cabo dentro de la Entidad son realizadas bajo estándares éticos y de control, anteponiendo las prácticas relativas a la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, al logro de las metas comerciales. Por lo anterior, los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación del SARLAFT se encuentran desarrollados en el manual de políticas y procedimientos del SARLAFT y en el Código de Ética aprobados por la Junta Directiva, los cuales son de obligatorio cumplimiento y se resumen a continuación.

- **Conocimiento de cliente/usuario y demás contrapartes:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con políticas y procedimientos para el conocimiento de sus contrapartes (clientes/usuarios, accionistas, prestadores, proveedores y colaboradores), las cuales tienen como objetivo establecer plenamente su identidad, su actividad económica y comercial, además del origen de sus fondos.
- **Conocimiento del accionista:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con políticas de conocimiento de sus accionistas, las cuales tienen como objetivo conocer la actividad económica, moralidad comercial y personal, además del origen

de sus negocios. Así mismo, se han establecido los respectivos manuales internos de conocimiento de todos los públicos de interés.

- **Capacitación:** Todos los colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. reciben capacitación en prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, la cual es impartida en los procesos de inducción y anualmente, como refuerzo del conocimiento en dicha materia.
- **Auditoría y control:** Coomeva Medicina Prepagada S.A. es vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, órgano encargado de ejercer el control en la implementación de las instrucciones para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo.

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

## GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

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

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

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

Durante 2018 Coomeva Medicina Prepagada no registró reclamaciones, multas o sanciones por concepto de:

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



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

#### G4-SO8

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Durante el año 2018 se dio continuidad a las acciones que hemos realizado:

- Validación y actualización de los compromisos corporativos con la sostenibilidad, así como los asuntos materiales alineados con el Grupo Corporativo, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.
- Profundización conceptual y metodológica relacionada con:

- » Prácticas en Derechos Humanos frente a cada grupo de interés.
- » Determinación de líneas de acción para una gestión ambientalmente responsable, como son:
  - Fomento de la cultura de consumo responsable.
  - Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental.
  - Acciones frente al cambio climático.
  - Proyección de la responsabilidad ambiental a grupos de interés.
- » Conceptualización de la Inversión Social Estratégica y la Inversión Social Voluntaria, para proyectar el compromiso con la comunidad, en materia de empleo, educación, emprendimiento, salud, según la empresa y el sector en que se opere.
- » Identificación de criterios para orientar la gestión de proveedores bajo el enfoque de sostenibilidad.
- Aproximación a la articulación de asuntos materiales de las empresas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

## DERECHOS HUMANOS

Durante 2018 no se presentaron litigios en materia de Derechos Humanos.

#### G4-HR12





COMPROMISO 3.2

CRECEMOS CON NUESTRA GENTE

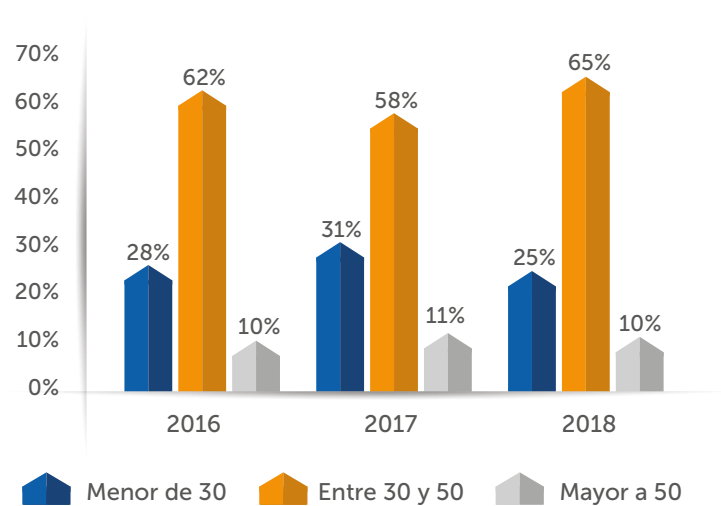
## CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

G4-9, G4-10

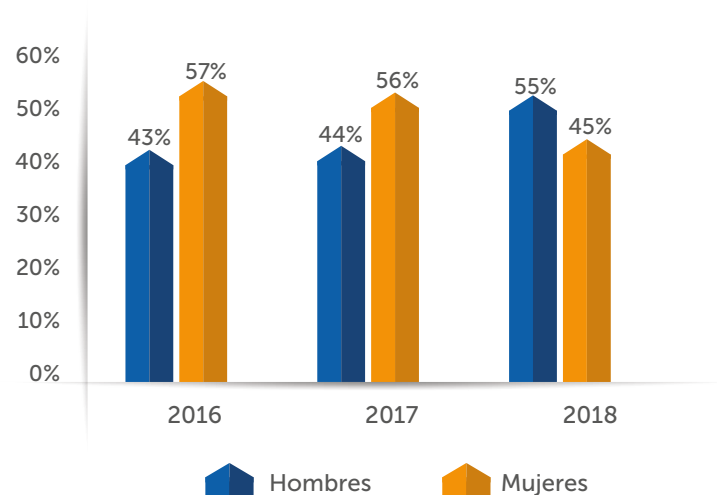
### TIPO DE CONTRATO

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| Contrato de aprendizaje              | 4,4%  |
| Contrato fijo menor o igual a un año | 5,4%  |
| Contrato indefinido                  | 90,1% |

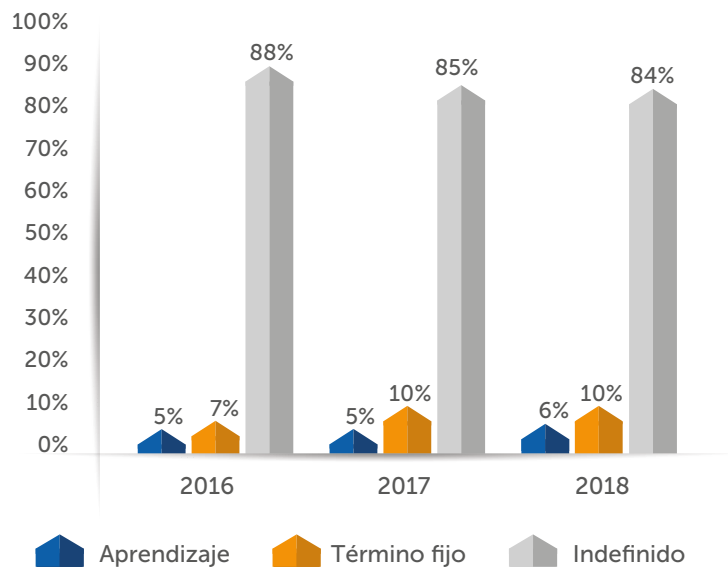
### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD



### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD



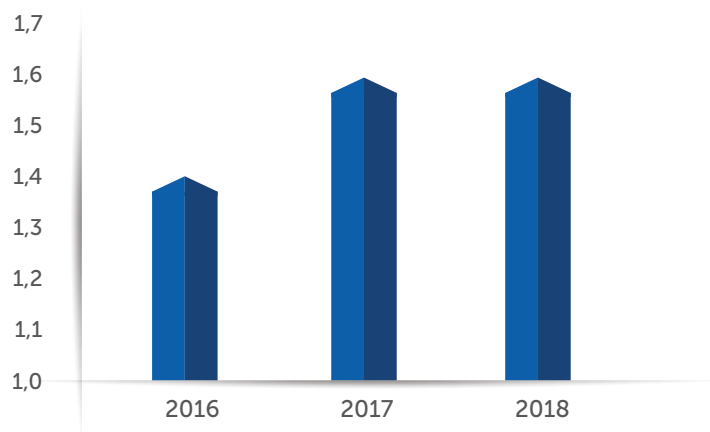
## DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO



## ÍNDICE DE ROTACIÓN PROMEDIO MES

### G4-LA1

La mayor causa de rotación es la renuncia voluntaria, siendo el 54% de las causas de retiro.



## PROMESA DE VALOR DE GESTIÓN HUMANA

Durante 2018 se continuó en el fortalecimiento de la propuesta de valor para nuestros colaboradores: En Coomeva Medicina Prepagada concebimos el trabajo como un instrumento que debe brindar desarrollo integral, felicidad y bienestar para nuestros colaboradores y sus familias.

A esta idea la llamamos Crecemos Contigo y la hemos diseñado para quienes comparten los valores, principios y creencias de nuestra empresa. Esta promesa la declaramos tanto para quienes hoy trabajan con nosotros como para quienes a futuro aportarán su talento al servicio de nuestros asociados, clientes y usuarios.



## IMPULSAMOS TU LIDERAZGO

### PROGRAMA DE COACHING

Pilar de acompañamiento para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Se enfoca en módulos de coaching personalizado para cerrar brechas en el desempeño y trabajar oportunidades de mejora que se requiera. Durante el 2018 participaron del programa 41 colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada, para un total de 21 sesiones.

### EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO (ACCOUNTABILITY)

Durante el 2018 Coomeva Medicina Prepagada trabajó la metodología Acoountability – Rendición de Cuentas para hacer acompañamiento a la ejecución de la estrategia y como entrenamiento para los líderes en hábitos de cumplimiento de compromisos y trabajo colaborativo.

Se dio continuidad al trabajo sobre la meta crucialmente importante: Crecimiento poblacional, con dos inductores predictivos: Deserción y ventas. Se creó un Comité Nacional de Rendición de Cuentas, articulado mensualmente con los comités regionales, que se reúnen semanalmente. El proceso se consolidó

con la actividad Charlas con la Gerencia, en las que el Gerente General viajó dos veces a cada regional en el año y articuló el modelo de seguimiento en plenaria con todos los colaboradores.

Durante el 2018 se trabajaron los hábitos colectivos que permiten el funcionamiento de la metodología: Presentación semanal de los inductores, predictores y meta crucialmente importante de la empresa; reuniones semanales durante todo el año, para seguimiento a los resultados y rendición de cuentas (nacional y regionales); reuniones de trabajo efectivas; generación de iniciativas de cumplimiento, de impacto en el corto y mediano plazo.

### PROGRAMA ALTOS POTENCIALES

Esta iniciativa busca identificar y propiciar el desarrollo de colaboradores que evidencian una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, asegurando la continuidad de tal contribución, la retención del talento, líneas de carrera e incremento de su capacidad de alcanzar resultados. Durante el 2018 participaron siete colaboradores en este programa Corporativo por parte de Coomeva Medicina Prepagada.

## PROMOVEMOS TUS OPORTUNIDADES

### PLANES DE FORMACIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL

#### G4-LA9, G4-LA10

Estos planes están articulados para garantizar el cierre de brechas en competencias críticas, blandas y técnicas de todos los colaboradores, en conexión con los resultados del negocio.



| Año   | 2016   | 2017   | 2018    |
|---|--------|--------|---------|
| # Horas totales                                       | 60.180 | 96.534 | 135.063 |
| Promedio de horas de formación al año por colaborador | 35.4   | 55.8   | 87.8    |

#### G4-HR2

Del total de horas de formación aquí registradas, 2.000 horas corresponden a políticas y procedimientos relacionados con aspectos de Derechos Humanos, impactando a 1.700 colaboradores.

### VALORACIÓN DE DESEMPEÑO

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



Consta de tres momentos formales: Acuerdo, seguimiento (diálogo de carrera) y evaluación.

Sus resultados son insumo para programas de desarrollo y para generar acciones de reconocimiento y rendición de cuentas. Alimenta también el sistema de retribución e impacta en el incremento salarial anual.

#### G4-LA11

Esta es la cobertura anual de los acuerdos de desempeño:

2016: 97%  
2017: 97%  
2018: 98%

Del total de colaboradores que tuvieron acuerdo de desempeño en 2018, el 43.3% son hombres y el 56.6% son mujeres.

En el acuerdo de 2018 se tuvo la siguiente distribución por categoría profesional-nivel de cargo:

#### G4-LA11

|                     |       |
|---------------------|-------|
| Analista/Asistente  | 15,7% |
| Auxiliar            | 0,6%  |
| Auxiliar/Secretaria | 53,1% |
| Director            | 2,3%  |
| Gerente             | 0,6%  |
| Jefe/Coordinador    | 8,4%  |
| Profesional         | 19,2% |

## SUBSIDIOS EDUCATIVOS

Apoyo al colaborador en la realización de actividades educativas, que van alineadas con sus planes de carrera y con la ruta de desarrollo en la organización. En los últimos tres años se ha tenido la siguiente inversión:

**2016:** \$68.756.148 beneficiando a 21 colaboradores

**2017:** \$19.307.799 beneficiando a 12 colaboradores

**2018:** \$108.812.523 beneficiando a 80 colaboradores

## INNOVACIÓN

Durante el 2018 se adoptó la Política Corporativa de Innovación. Se adelantó el trabajo de métricas para la innovación en Coomeva Medicina Prepagada y se inició la alineación de la estrategia de la Compañía con el modelo de innovación corporativo.

Conformación comunidad de innovación: Dentro del Comité Corporativo de Cultura Regional, adelantamos la conformación de la comunidad de innovación, como estrategia del pilar de innovación llamada "Cerebro en movimiento". Inició en 2018 y su implementación será en 2019.

## ESCUELAS DE DESARROLLO

En el 2018 se potencializaron dos Escuelas de Desarrollo, la Escuela Comercial de Coomeva Medicina Prepagada y la Escuela Asistencial Coomeva Emergencia Médica, las cuales tienen un programa de formación estructurado que contempla los enfoques tanto técnicos como comportamentales.

### ESCUELA DE DESARROLLO COMERCIAL MEDICINA PREPAGADA

En el 2018 la Escuela Comercial, en su población objetivo, impactó a 380 ejecutivos comerciales internos. Dado que en las formaciones presenciales se invitan también a ejecutivos comerciales externos, se extendió la población de la Escuela en las diferentes regionales.

En total entre formaciones virtuales y presenciales, en 2018 la Escuela Comercial completó un total de 7.920 horas persona de capacitación.



El programa estructurado de formación de la Escuela en 2018 estuvo compuesto por seis actividades presenciales y virtuales, haciendo uso de la nueva Plataforma Campus Virtual Coomeva:

1. Modelo Gestión de Riesgo en Salud
2. Conceptos médicos
3. Producto Coomeva Medicina Prepagada
4. Coaching Comercial - (Ser)
5. La importancia de Salud Oral y Dental Elite
6. Seguros - Eventos críticos

### **DIPLOMADO NEGOCIACIONES EXITOSAS**

El gran hito de la Escuela Comercial de Coomeva Medicina Prepagada en 2018 fue la realización de un diplomado con el apoyo del convenio marco con la Universidad ICESI de Cali. El Diplomado de Negociaciones Exitosas fue diseñado por los líderes del Área Comercial de Coomeva Medicina Prepagada, en conjunto con los expertos de la Universidad ICESI, siguiendo los lineamientos del objetivo de la Escuela de profesionalizar la fuerza de ventas; es decir que el Diplomado está directamente alineado con los contenidos de la Especialización en Ventas que ofrecerá la Universidad ICESI. Por tanto, los colaboradores que decidan realizar la especialización podrán homologar el conocimiento pertinente recibido en el Diplomado. En total se realizaron 30 actividades presenciales y 20 virtuales.

### **ESCUELA DE DESARROLLO ASISTENCIAL COOMEVA EMERGENCIA MÉDICA**

Con la Escuela de Desarrollo Asistencia Coomeva Emergencia Médica se benefició a 487 colaboradores de las diferentes áreas, tanto administrativas como asistenciales.

El programa de formación estructurado de la Escuela está dividido por cargos, pues de acuerdo con la normatividad que exigen los entes reguladores del negocio, los colaboradores deben tener las certificaciones de ley para poder prestar el servicio.

El programa de formación 2018 estuvo compuesto por 16 cursos en total, registrados en el Campus Virtual Coomeva.

La Escuela cuenta con 60 instructores a nivel nacional, 44 internos con cargos de médicos generales, auxiliares de transporte, formadores, operadores y 16 externos de las instituciones con las cuales la Escuela tiene convenio, todos debidamente formados en pedagogía de enseñanza.

### **SEMILLERO DE INVESTIGACIÓN**

En el marco del modelo de gestión del conocimiento, en 2018 la Escuela inició la creación de un semillero de investigación, conformado por 12 colaboradores de





Coomeva Emergencia Médica de diferentes cargos, el cual está siendo soportado por la Universidad Central del Valle, donde los colaboradores se están formando en metodologías de investigación.

En el 2018 se trabajaron tres temas de investigación (sepsis, fibromialgia y predicción de la demanda) que están en su etapa final para ser presentados y publicados, en colaboración de otras instituciones de educación superior, como la Universidad CES, la Universidad de Antioquia y la Universidad Central del Valle.

## CONVENIOS

La Escuela cuenta con varios convenios, los cuales certifican las formaciones que por ley se brinda a los colaboradores de Coomeva Emergencia Médica, pasando por un proceso de aprobación ante el Ministerio de Educación Nacional, MEN. Dos de los convenios que han tenido mayor avance son:

1. Universidad de Antioquia (Facultad de Medicina): En 2018 se logró que el MEN, aprobara a Coomeva Emergencia Médica como escenario de práctica para una electiva profesional del Programa de Medicina de la Universidad de Antioquia, donde se recibieron 25 estudiantes para su práctica en Medicina Domiciliaria.
2. Acuerdo Docencia Asistencia con el SENA: El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, es la entidad certificadora de las formaciones normativas de la Escuela y bajo su supervisión se diseñan los contenidos. En 2018 se logró una calificación favorable para que Coomeva Emergencia Médica sea escenario de práctica del programa



de Tecnología de Atención Prehospitalaria del SENA. Aplican para las plazas de Antioquia, Cali, Barranquilla y Bogotá.

Además de estar enfocados en la formación de los colaboradores, estos convenios también son una estrategia de atracción y reclutamiento de talento, al recibir a los futuros profesionales y tecnólogos en sus respectivas prácticas.

## ESCUELA DE DESARROLLO DE SALUD (REGIONAL CALI - SUROCCIDENTE)

Durante el 2018 se llevaron a cabo 16 formaciones técnicas en el área de Auditoría Médica; entre ellas, Ginecología, Medicina Interna y Ortopedia.

| Temas – Escuela de la Salud (Suroccidente) |   |    |  |
|--|---|----|--|
| 1  | Cáncer de cérvix                                    | 11 | Estado Comatoso – Irreversible-Muerte Cerebral |
| 2  | Cáncer de mama                                      | 12 | Tuberculosis                                   |
| 3  | Beneficios no anticonceptivos en anticoncepción     | 13 | Infección por Clostridiode difficile           |
| 4  | Tumores de ovario                                   | 14 | Estudios electrofisiológicos                   |
| 5  | Citomegalovirus y toxoplasmosis prenatal            | 15 | Resonancia cardiaca                            |
| 6  | Estudios en primer y segundo trimestre del embarazo | 16 | Reemplazo valvular                             |
| 7  | Obesidad y cirugía bariátrica                       | 17 | Monitor de eventos                             |
| 8  | Estudios electrofisiológicos                        | 18 | Monitor de eventos                             |
| 9  | Resonancia cardiaca                                 | 19 | Criterios de ingreso y estancia en UCI         |
| 10   | Reemplazo valvular                                  | 20 | Degeneración macular asociada a la edad        |

## PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL

De acuerdo con la evaluación de desempeño de 2017 76 colaboradores a nivel nacional se encuentran en 2018 con calificación de bajo desempeño, ubicados en los cuadrantes de la grilla C1, C2 y B4 distribuidos regionalmente de la siguiente forma:

| Regional       | Colaboradores con bajo desempeño | %   |
|----------------|----------------------------------|-----|
| Caribe         | 26                               | 34% |
| Eje Cafetero   | 2                                | 3%  |
| Centro Oriente | 26                               | 34% |
| Noroccidente   | 12                               | 16% |
| Suroccidente   | 6                                | 8%  |
| Nororient      | 4                                | 5%  |

Estos colaboradores se vuelven prioridad en el levantamiento de Plan de Desarrollo Individual, PDI. Por tanto en cada Regional se trabajó en el fortalecimiento de las habilidades blandas de los colaboradores, de acuerdo con la realimentación del momento dos y momento tres que hicieron los diferentes líderes, al igual que de habilidades técnicas, para los aplicaba.

Las diferentes acciones de formación se relacionan en el Plan Maestro de Formación del año 2018. En el momento 3 de 2018 se observa la efectividad de las acciones referentes a los PDI, de acuerdo con las calificaciones de los colaboradores con bajo desempeño.

## COMPROMETIDOS CON TU FELICIDAD

### PRODUCTIVIDAD Y RVE

Acorde con los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2018 se liquidó un porcentaje promedio de pago por colaborador del 6.67% con un impacto en 1.095 colaboradores; el valor distribuido en los colaboradores fue de aproximadamente \$259 millones de pesos.

Para el segundo periodo, de enero a septiembre de 2018, el porcentaje promedio de pago por colaborador fue el 4.79% con un impacto de 958 colaboradores; el valor distribuido en los colaboradores fue de aproximadamente \$233 millones de pesos.

## ESTRUCTURA

Es el resultado en estructura orgánica y estructura salarial.

### ESTRUCTURA ORGÁNICA

Según la dinámica del mercado, las necesidades de los usuarios, los resultados de los últimos períodos y los nuevos planteamientos en la estrategia de Coomeva Medicina Prepagada durante el año 2018 se viene actualizando el modelo organizacional y la estructura, permitiendo asegurar las capacidades organizacionales requeridas para el cumplimiento de los tres focos estratégicos: Experiencia de Servicio, Gestión de Riesgo en Salud, Gestión de Aliados y Asociados.

Los cargos de soporte por especialización de los negocios ya han sido ocupados y actualmente se encuentran en proceso de contratación las gerencias core del negocio.

Así mismo se continúa con el proceso de escisión con Coomeva Emergencia Médica para la cual ya se tiene una estructura de primer nivel que ha sido ocupada en un 95%.

### ESTRUCTURA SALARIAL

Se inició en 2018 con el proceso de actualización del Modelo de Gestión Salarial que consiste en evaluar el impacto de los cargos en el resultado final de la organización y conectarlo a un sistema retributivo que garantice los resultados esperados y diseñar un Modelo de Gestión Salarial y su política, acorde con las tendencias del mercado y mejores prácticas de la industria.



## VACACIONES Y PASIVO VACACIONAL

En Coomeva Medicina Prepagada todos los colaboradores cuentan con la posibilidad de disfrutar de un periodo de vacaciones de 15 días hábiles (sin incluir sábados) cada año.

Durante 2018 se realizaron diferentes estrategias de intervención a líderes y colaboradores para sensibilizarlos sobre la importancia de disfrutar sus periodos de vacaciones y el foco se dio inicialmente para los casos que tenían más de 30 días acumulados pendientes por disfrutar.

Durante 2018 se logró bajar del 2,2% al 1,4% en el indicador de pasivo vacacional.

## BENEFICIOS EXTRALEGALES

En 2018 Coomeva Medicina Prepagada invirtió en sus colaboradores alrededor de \$4.700 millones en beneficios extralegales. El programa de beneficios abarcó a 1.946 colaboradores, con un cupo promedio asignado de \$1.950.000 en el año. Así mismo, 366 colaboradores se beneficiaron de extra cupos por adquirir productos de Medicina Prepagada y Club Los Andes. El promedio de extra cupo por colaborador fue de \$2.442.000 en el año.

Los productos con mayor participación en la distribución de beneficios extralegales fueron Medicina Prepagada, seguido del Auxilio de Estudio Ocasional y el Bono Semestral.

## AMBIENTE LABORAL - GREAT PLACE TO WORK®

Cooameva Medicina Prepagada aplica el modelo Great Place to Work® para la gestión del ambiente laboral en sus cinco dimensiones: Orgullo, Camaradería, Respeto, Credibilidad e Imparcialidad. La última medición de ambiente laboral (año 2016) arrojó un Índice de Ambiente Laboral de 77.5. En 2019 se volverá a realizar la medición, con una meta de 88.5. Por lo tanto durante 2018 se llevaron a cabo acciones en todas las regionales para movilizar la gestión y mejora del ambiente laboral:

- Cafés con Gestión Humana
- Grupos focales
- Realimentación con líderes
- Actividades Outdoor
- Mesas de trabajo con áreas críticas
- Campañas de comunicación y talleres de comunicación
- Metodología de rendición de cuentas para equipos de trabajo (accountability).

## PROGRAMA DE BIENESTAR (PBC)

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






- **Cuidarte:** Contribuir con actividades para que nuestros colaboradores puedan conservar su salud mental y física.



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

Durante 2018 se ejecutó el Plan de Bienestar al Colaborador, con una asistencia del 99% en las diferentes actividades. La inversión total en el año para actividades fue de \$347 millones.

Las actividades más representativas a nivel nacional fueron: Detalle de cumpleaños para colaboradores, fiesta de fin de año, fiesta y regalos para hijos de colaboradores, celebración de quinquenios, celebración fechas especiales, subsidios para gimnasios, citas psicológicas, entre otras.

| EJE TEMÁTICO   | REGIONAL           | NRO. DE ACTIVIDADES | % PROM. PARTICIPACIÓN |
|--|--------------------|---------------------|-----------------------|
| <br><b>Compartir</b>    | Caribe             | 29                  | 95%                   |
|  | Nororiente         | 14                  | 82%                   |
|  | Centro Oriente     | 3                   | 100%                  |
|  | Eje Cafetero       | 20                  | 95%                   |
|  | Noroccidente       | 17                  | 96%                   |
|  | Dirección Nacional | 1                   | 100%                  |
| <b>Total Compartir</b>   |                    | <b>84</b>           | <b>95,0%</b>          |
| <br><b>Construir</b>   | Caribe             | 3                   | 100%                  |
|  | Centro Oriente     | 2                   | -                     |
|  | Suroccidente       | 4                   | 100%                  |
| <b>Total Construir</b>   |                    | <b>9</b>            | <b>100%</b>           |
| <br><b>Cuidarse</b>   | Nororiente         | 1                   | 100%                  |
|  | Centro Oriente     | 3                   | 100%                  |
|  | Eje Cafetero       | 1                   | 100%                  |
| <b>Total Cuidarse</b>  |                    | <b>4</b>            | <b>100%</b>           |
| <br><b>Trascender</b> | Suroccidente       | 13                  | 99%                   |
|  | Nororiente         | 3                   | 100%                  |
|  | Centro Oriente     | 14                  | 100%                  |
|  | Eje Cafetero       | 1                   | 100%                  |
| <b>Total Trascender</b>  |                    | <b>31</b>           | <b>100%</b>           |
| <br><b>Explorar</b>   | Centro Oriente     | 1                   | -                     |
|  | Noroccidente       | 1                   | -                     |
|  | Suroccidente       | 1                   | -                     |
| <b>Total Explorar</b>  |                    | <b>3</b>            | <b>-</b>              |
| <b>Total general</b>   |                    | <b>131</b>          | <b>99%</b>            |

## COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

### G4-LA6

Cooimea Medicina Prepagada tiene conformado en cada una de sus seis regionales y en la Dirección Nacional el Comité de Convivencia Laboral, respondiendo a la Ley 1010 de 2006. En el transcurso de 2018 se presentaron al Comité diez casos para estudio, ninguno de ellos se calificó como práctica constitutiva de acoso laboral. No obstante, desde el Comité se dio trámite de casos para fortalecer la sana convivencia y calidad de las relaciones laborales.

## GESTIÓN DE RELACIONES LABORALES

### G4-LA16

En 2017 y 2018 se presentaron 24 y 66 quejas respectivamente sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales. No hubo casos de discriminación.

### G4-HR3

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO, SGS-ST

En 2018 continuamos con la implementación de este Sistema, que busca adoptar las acciones necesarias para prevenir, controlar y eliminar los riesgos y peligros en los que la empresa puede ver afectada la seguridad y la salud de sus trabajadores.



Para lograr lo anterior y entendiendo que se trata de un sistema de gestión que implica un proceso de mejora continua, su diseño y ejecución se han enfocado en el ciclo PHVA.



Durante 2018 se tuvieron los siguientes logros:

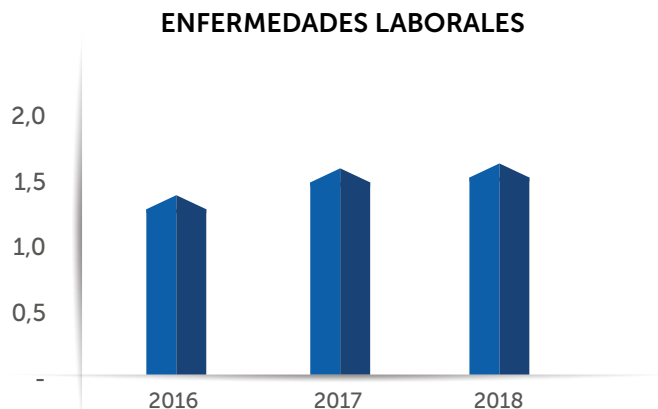
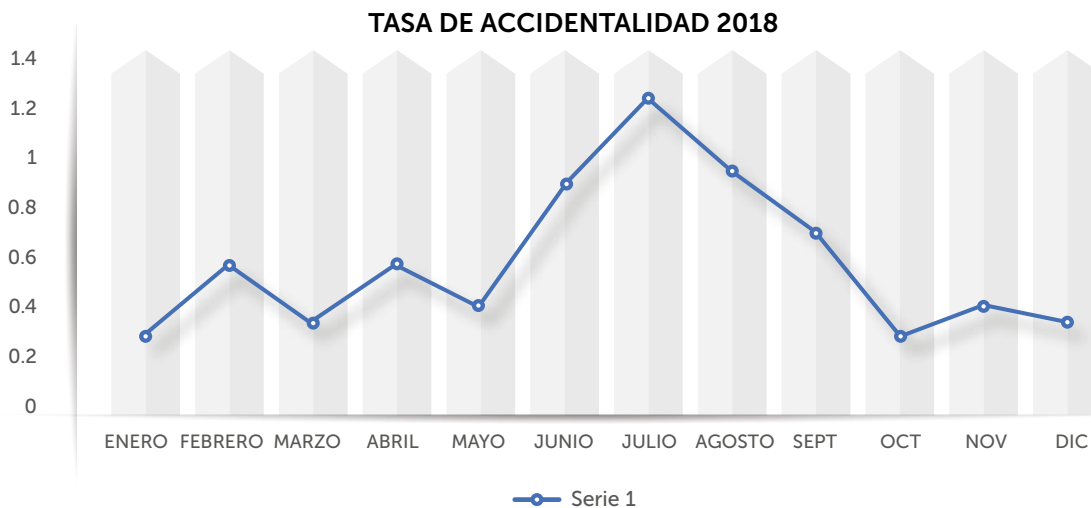
- Construcción, implementación y evaluación del SGS-ST. El Sistema tiene un avance del 38% al 2018.
- Identificación de los riesgos que podrían afectar la salud. Se documentaron las matrices de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos ocupacionales.
- Se consolidó la alianza estratégica con el equipo consultor BIO (Beneficios Integrales Oportunos) para la gestión de acciones en el SGS-ST.
- Indicadores del SG-SST.
- Actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Participación en la Semana de la Salud Corporativa.
- Exámenes de ingreso.
- Exámenes posincapacidad.
- Exámenes de egreso.
- Sistema de Vigilancia Epidemiológica.
- Desórdenes músculo esqueléticos.

- Riesgo biológico.
- Riesgo psicosocial.
- Programa de Reintegro Laboral.
- Programa de Intervención del Ausentismo.
- Programa de Estilo de Vida y Entornos Saludables.

### COMITÉ PARITARIO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

#### G4-LA5

El Comité está integrado en cada regional por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Durante el 2018 contamos con siete comités (seis regionales y uno nacional). Los representantes son elegidos para periodos de dos años, y se eligen un mes antes del vencimiento del periodo, garantizando la participación de los colaboradores. Durante el 2018 se mantuvo la vigencia de los comités en cada regional. En 2019 se elegirá un nuevo comité de acuerdo con los vencimientos de periodo en cada regional.



## CARGOS CON MAYOR AUSENTISMO POR ENFERMEDAD COMÚN, 2018

G4-LA6

| Cargo                                    | %      |
|--|--------|
| OPERADOR                                 | 24,87% |
| MÉDICO(A) GENERAL CEM                    | 18,33% |
| OPERADOR(A) CEM MP                       | 12,31% |
| MÉDICO(A) GENERAL CEM MP                 | 10,41% |
| EJECUTIVO(A) AFILIACIÓN MP               | 8,69%  |
| EJECUTIVO(A) ATENCIÓN INTEGRAL MP        | 6,37%  |
| ANALISTA REGIONAL OPERACIONES MP         | 2,93%  |
| AUDITOR(A) MÉDICO(A) MP                  | 2,50%  |
| AUXILIAR TRANSPORTE CEM                  | 2,24%  |
| ANALISTA CUENTAS MÉDICAS MP              | 2,15%  |
| EJECUTIVO(A) AFILIACIÓN                  | 1,98%  |
| AUXILIAR CUENTAS MÉDICAS MP              | 1,98%  |
| EJECUTIVO(A) DE FIDELIZACIÓN MP          | 1,38%  |
| ANALISTA NACIONAL SOPORTE APLICATIVOS MP | 1,03%  |
| AUXILIAR TRANSPORTE CEM MP               | 1,03%  |

## MULTIPLICAMOS TU ORGULLO

Diversidad (Sistema de Gestión de Equidad e Igualdad de Género Equipares)

Coomeva Medicina Prepagada ha mantenido el compromiso con los planes de acción definidos para la aplicación de la Política Corporativa de Igualdad y Equidad. Durante 2018 se realizaron las siguientes actividades:

- Entrega del Sello Plata de Equipares, el 8 de marzo, como reconocimiento por parte de la Presidencia de la República y del Ministerio Trabajo a la Gerencia General de Coomeva Medicina Prepagada.
- Curso virtual sobre equidad, disponible para todos los colaboradores de la empresa.
- Publicación de vacantes sin sesgo de género.
- Carné con cargo sin sesgo de género, igual que las firmas.
- Entrega de 771 regalos genéricos; impactando a la familia de los colaboradores, dado que se escogen los regalos sin promover estereotipos de género.
- Capacitación al Comité de Convivencia por parte del Ministerio, sobre acoso laboral y sexual.
- Nueve licencias de paternidad concedidas a colaboradores.

- 36 colaboradoras beneficiadas con hora adicional de lactancia durante 30 días posteriores al disfrute de la licencia de maternidad.
- Un colaborador con días adicionales de paternidad como beneficio extra legal.

### IDENTIDAD COOPERATIVA

En 2018 estuvieron activas 13 formaciones virtuales en temas cooperativos, las cuales son de obligatorio cumplimiento, con el fin de ampliar entre los colaboradores el conocimiento de la filosofía cooperativista de Coomeva.

A nivel nacional la formación cooperativa se cerró el 23 de noviembre de 2018, con un cumplimiento promedio del 85%.

La actividad de formación más importante de 2018 fue el recorrido por el Centro del Pensamiento Coomeva y por la exposición homenaje al fundador de Coomeva, el médico cooperativista Uriel Estrada Calderón. Para ello fueron citados presencialmente 122 colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada, de los cuales asistieron 121, cerrando con un cumplimiento de

99.2%. Los demás colaboradores fueron matriculados en el curso virtual del recorrido.

| Formación en identidad cooperativa |                |
|------------------------------------|----------------|
| REGIONAL                           | % CUMPLIMIENTO |
| Caribe                             | 75%            |
| Eje Cafetero                       | 91%            |
| Centro Oriente                     | 92%            |
| Noroccidente                       | 78%            |
| Suroccidente                       | 81%            |
| Nororiente                         | 93%            |
| Dirección Nacional                 | 87%            |

## CULTURA DE SERVICIO

Tanto en la Dirección Nacional como en las regionales se implementaron diversas acciones para fortalecer la cultura de servicio:

En el marco del Encuentro Nacional de Servicio se realizó sensibilización sobre Servicio Humanizado, a través de una actividad formativa, que impactó 43 colaboradores del área de Servicio al Cliente y de áreas colaboradoras del proceso. Así mismo, en el proceso de inducción a los colaboradores nuevos se dio a conocer el modelo de servicio de Coomeva, con un cumplimiento del 93% del total de los ingresos a noviembre de 2018.

A nivel regional se ha trabajado en el fortalecimiento de la cultura de servicio bajo diferentes estrategias propias, tales como:

- Creando pasión, generando emoción
- Apasionados por el servicio
- Herramientas en la técnica VEA

## GESTIÓN DE LA CULTURA

En Coomeva Medicina Prepagada durante el año 2018 generamos acciones orientadas a fortalecer los pilares culturales del Grupo Coomeva.

| Eje           | Acción   | Resultado - Impacto   |
|---------------|--|---|
| TRANSVERSALES | Formación en Modelo de Cultura líderes y colaboradores   | 62 líderes asistieron en la Dirección Nacional. 100 colaboradores asistieron en grupos integrados en el Corporativo. 120 colaboradores en un grupo especial para CEM.           |
|               | Reconocimientos por liderazgo y conductas de liderazgo colectivo   | Acciones de reconocimiento llevadas a cabo durante charlas con la Gerencia en las regionales (ver informe de las regionales).   |
|               | Desayunos de reconocimiento con Gerencia General   | 104 colaboradores invitados durante 2018.   |
| LOGRO         | Documentación y socialización metodología de rendición de cuentas (Accountability)   | Se creó el documento y se socializó a las seis unidades de Gestión Humana regionales para su aplicación.  |
|               | Rendición de cuentas de la estrategia  | Se creó la disciplina con el equipo gerencial de la Dirección Nacional, para la aplicación de la metodología de rendición de cuentas alrededor de las iniciativas estratégicas. |
|               | Charlas con la Gerencia. Ejercicio de rendición de cuentas nacional-regional, comunicación de la estrategia, foro con colaboradores y reconocimiento | Se realizó dos veces en el año en cada Regional y en la Dirección Nacional. 800 colaboradores impactados.   |
|               | Articulación de rendición de cuentas nacional con rendición de cuentas regionales, mediante videoconferencia   | Se realizaron cuatro plenarios en las que se revisó el cumplimiento de los retos de las gerencias regionales y de la Gerencia General. Se incluyó en programación de 2019.      |
|               | Rendición de cuentas regionales  | Seis grupos primarios regionales impactados con metodología de rendición de cuentas.  |
|               | Alineación objetivos desempeño con MCI   | Se creó una matriz de objetivos individuales para todos los cargos de la empresa, alineados con la MCI de crecimiento poblacional.  |



| Eje               | Acción   | Resultado - Impacto   |
|-------------------|--|---|
| <b>SERVICIO</b>   | Comité de Experiencia de Servicio, con metodología de rendición de cuentas | Se integró y lideró el comité interdisciplinario en la Dirección Nacional y las regionales. Se generaron 10 mejoras implementadas en los procesos de cara al usuario: Salud, Canales de Experiencia, Relacionamiento con Prestadores, Mercadeo, Comercial, Experiencia Administrativa del Usuario, Cartera. |
| <b>INNOVACIÓN</b> | Alineación estrategia MP con modelo de innovación corporativo              | Inicio del plan alineación estrategia MP con modelo de innovación corporativo. Está pendiente la continuidad del plan de acción.  |
| <b>TALENTO</b>    | Escuela Comercial  | 380 colaboradores en la comunidad de aprendizaje a nivel nacional.  |
|                   | Creación malla curricular Escuela de Líderes                               | 54 cursos propuestos. Se abrirá oferta formativa del primer semestre de 2019.   |
| <b>VALORES</b>    | Diversidad - Curso Virtual Equipares                                       | Se creó el curso virtual que estará disponible para los 1.800 colaboradores a partir de febrero de 2019.  |

## RECONOCIMIENTOS OTORGADOS

En 2018 en el marco de los eventos nacionales y regionales, como Charlas con la Gerencia y Reconociéndote, se realizaron los reconocimientos

a los colaboradores en cada una de las regionales, resaltando su buen desempeño laboral, sus atributos y valores dentro de la empresa.

| REGIONAL           | Nro. COLABORADORES | EVENTO O TIPO   |
|--------------------|--------------------|---|
| NORORIENTE         | 10                 | Charlas con la Gerencia. Reconociéndote.  |
| SUROCCIDENTE       | 48                 | Charlas con la Gerencia. Pinos de Oro.  |
| CENTRO ORIENTE     | 38                 | Charlas con la Gerencia. Ejecutivos 5. Reconociéndote.                          |
| NOROCCIDENTE       | 2                  | Calificación de Servicio. Colaborador con mejor compromiso de cada área.        |
| EJE CAFETERO       | 12                 | Charlas con la Gerencia. Atributos, Líder Inspirador. Servicio, Cooperativismo. |
| CARIBE             | 11                 | Charlas con la Gerencia. Atributos, Líder Inspirador.                           |
| DIRECCIÓN NACIONAL | 16                 | Charlas con la Gerencia. Líder Inspirador. Mención Especial. Reconociéndote.    |



COMPROMISO 3.3

PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA

Durante 2018 Coomeva Medicina Prepagada continuó con la materialización de este compromiso y con el mantenimiento del modelo de gestión ambiental, el cual articula acciones y actores organizacionales que tienen incidencia en procesos con impacto ambiental:



La incidencia de la operación de Coomeva Medicina Prepagada en los impactos ambientales, al ser una empresa de servicio, es indirecta. Sin embargo, se dan estrategias para prevenir tales impactos y se abordan en dos fases:

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

## FOMENTO DE LA CULTURA DE CONSUMO RESPONSABLE

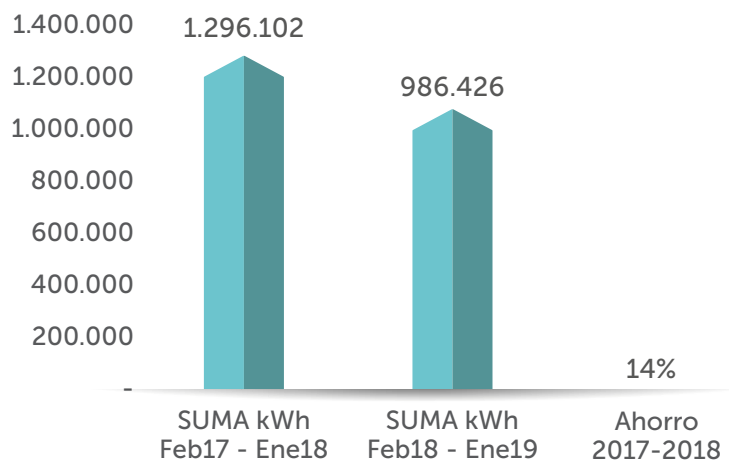
### G4-EN1

Tiene como objetivo desarrollar y fortalecer la cultura de consumo responsable de papel, agua y energía, principalmente; para esto se gestiona:

- a. Manejo de materiales: seguimiento al consumo de papel, impresiones, útiles de oficina, elementos de aseo y cafetería; establecimiento de acuerdos para fomentar la optimización y uso responsable de estos recursos.
- b. Clasificación y manejo de residuos desde la fuente, lo cual incluye estrategias para fomentar el reciclaje.

Entre los principales resultados en el fomento de cultura de consumo responsable en 2018 se encuentran:

## CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO



En 2018 se registró una reducción en el consumo de energía eléctrica del 14%, mejorando en un punto el nivel de ahorro con relación al año anterior, con ahorro de 309.676 Kw-h, equivalente a 309676000 Julios por segundo.

### G4-EN5

La intensidad energética para el año 2018 fue de 580,25 (Kw-h/empleada) con una disminución del 14% respecto del año anterior.

### G4-EN6

Se continuó con la reconversión del sistema de iluminación tradicional, a iluminación tipo LED, con una inversión total de \$142 millones en 2018. De igual manera se siguió con la apropiación de nuevas tecnologías para el caso de los aires acondicionados Inverter, con una inversión de \$331 millones.

La empresa cuenta con el suministro de agua, captada a través de operadores, para cada una de las regionales y a nivel nacional. El volumen total consumido fue de 11.669 m<sup>3</sup>.

### G4-EN8

Durante el periodo el 3% del volumen de consumo corresponde a agua reciclada.

### G4-EN10

En el desarrollo de su misión organizacional la empresa no transforma materiales para la prestación

del servicio. Sin embargo, se hace reúso del papel de impresión dentro de sus procesos, en un 100%.

### G4-EN2, G4-EN23

El volumen de reciclaje para el año 2018 fue de 7.600 Kg de material, cerca de 8 toneladas de materiales que volvieron al ciclo productivo.

### G4-EN23

Durante 2018 en el consumo de papel y con la estrategia de uso de papel de caña de azúcar (Reprograf) se logró el ahorro de 347 paquetes-unidades (resmas), que corresponden a 695 kg de papel, previniendo así la tala de 22 árboles y el consumo de 2.429 m<sup>3</sup> de agua requerida en el proceso de fabricación respectivo.

En el caso de residuos biosanitarios y cortopunzantes se hace una gestión integral adecuada a lo establecido en la norma dentro de los establecimientos y sedes. Se cuenta con gestores autorizados por los organismos de control ambiental en las regionales, los cuales desarrollan la recolección, transporte y disposición final de residuos. Al finalizar el año se cuenta con los certificados de disposición final de residuos biosanitarios y cortopunzantes.

## TECNOLOGÍAS QUE CONTRIBUYEN A LA PRESERVACIÓN AMBIENTAL

Coomewa Medicina Prepagada mejora continuamente sus procesos, de cara a la transformación digital

del Grupo Coomeva, lo cual tiene un impacto en la disminución del uso de papel, con su consecuente impacto ambiental.

El resultado o ahorro generado por optimización en procesos como Historia Clínica Digital, proyecto Saodent, ordenamiento digital, Dactinet entre otros, arroja un impacto en uso de preimpresos, hojas y registros de trabajo de 3.577.829 unidades de papel, menor que en 2017.

## ACCIONES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Por su actividad, en su operación Coomeva Medicina Prepagada administra una flota de ambulancias y vehículos para visitas médicas en su unidad de negocio Emergencia Médica. También utiliza el servicio de transporte aéreo como medio de desplazamiento para reuniones entre sedes.

Frente a lo anterior, durante 2018 se efectuaron las siguientes mediciones:

- Emisiones directas por combustión móvil: 690.016 tCO<sub>2</sub>. Estas emisiones se generan por la combustión de gasolina corriente que consume la flota de vehículos que hacen servicios domiciliarios de salud (372.608 tCO<sub>2</sub>); y por el Diesel que consumen las ambulancias (317.407 tCO<sub>2</sub>).
- Emisiones por vuelos comerciales: 5430,039 tCO<sub>2</sub>. Emisiones generadas por transporte de personal vía aérea, vuelos nacionales.

### G4-EN15, G4-EN16

Las emisiones procedentes de la electricidad consumida por Coomeva Medicina Prepagada en sus sedes durante 2018 se han considerado para dimensionar el impacto en gases de efecto invernadero. En el año anterior (2017) la cantidad de CO<sub>2</sub> emitida fue de 259.22 Ton y para el año 2018 fue de 197.2 Ton CO<sub>2</sub>, registrándose una disminución de 79 Ton CO<sub>2</sub>.

### G4-EN19

Durante 2018 la empresa no registró multas ni sanciones por incumplimiento de legislación o normatividad ambiental.

### G4-EN29



### DETALLE DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES:

| Gasto o Inversión  | (MILL)        |
|--|---------------|
| Iluminación – (LED)  | 142           |
| Recurso agua   | 10,2          |
| Tratamiento de desechos (recogida, transporte y tratamiento) | 15            |
| Sensores movimiento  | 27            |
| Tecnología   | 260           |
| Paisajismo   | 30            |
| Compras verdes   | 59            |
| Baterías sanitarias ahorradoras                              | 8             |
| Obras impacto ambiental                                      | 200           |
| Mantenimiento preventivo                                     | 142           |
| Filtros  | 37            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1042,4</b> |

### G4-EN31

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



COMPROMISO 3.4

APORTAMOS AL DESARROLLO  
SOSTENIBLE DEL PAÍS

## INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

### COMUNIDAD VIRTUAL ODONTOLÓGICA

En 2018 la Comunidad Virtual Odontológica cumplió siete años de funcionamiento continuo.

Con la comunidad buscamos:

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

Entre los principales resultados de la Comunidad durante el 2018 se destacan:

- Registró de 324 nuevos miembros, llegando a 1.855.
- Publicación de 160 artículos académicos, literatura científica y cultura general.
- Descuento entre el 10% y 20% en eventos académicos para los asociados a la Cooperativa.
- 102 publicaciones de educación virtual para odontólogos, que incluyen capacitaciones, webinars y artículos de interés.

### ALIANZAS PARA GENERAR BENEFICIOS A PRESTADORES

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

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

- Fomento en la adopción de buenas prácticas en modelos de excelencia en la gestión, mediante la participación en el Galardón Coomeva que se realiza a través de la Fundación Coomeva, y del Premio a la Calidad del Prestador Coomeva Medicina Prepagada. En el año 2019 se premiará a 12 prestadores a nivel nacional. A los candidatos a este premio se les llevará al Congreso Odontológico del Caribe 2019.
- Afiliación a Medicina Prepagada con tarifas diferenciales, exclusivo para el prestador y su grupo familiar (comercial).
- En febrero de 2018 se obsequió la póliza de Responsabilidad Civil Médica con beneficio de descuentos para afiliación a Medicina Prepagada, a 30 prestadores a nivel nacional.



- En 2018 se consolidó el portafolio para la administración de recursos financieros de los prestadores a través de Bancoomeva, que incluye: primer datáfono portátil gratis; póliza responsabilidad civil con cobertura de 200 millones de pesos; sobregiro para liquidez inmediata; afiliación gratis al sistema de pago con tarjeta; primera chequera con 30 cheques; tasa preferencial en adquirencia; 0% de interés por la compra de insumos médicos y odontológicos comprados con tarjeta de crédito.
- Alianzas con 3M de Colombia, división salud, a través de la cual se obtuvieron los siguientes beneficios:
  - » 26 prestadores visitaron, con todos los gastos pagos, el Centro de Entrenamiento Técnico CTC de Bogotá (16 en mayo y 16 en septiembre). Recibieron asesoría en productos y actividades de entrenamiento.
  - » Educación continuada mediante eventos académicos.

## INVERSIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

### ALIANZA POR UN FUTURO LIBRE DE CARIES

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

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

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

- **Maratón del Cepillado**, iniciativa desarrollada con instituciones educativas en las cuales se generó educación mediante cepillado simultáneo y aplicación de barniz fluorado.
- **Proyecto Cepilleros**, compromiso del año 2017 que se consolidó en 2018, tal como estaba propuesto. Tiene el propósito de dotar con cepilleros a instituciones educativas de las comunas 18 y 20 de Cali, a fin de propiciar y facilitar que los niños

de tales instituciones tengan por lo menos un cepillado adecuado en el día. Se instalaron en total 50 cepilleros, por un monto de 50 millones de pesos.

- **Estrategia de comunicación**, mediante envío mensual de mensajes texto a usuarios de los programas Salud Oral y Medicina Integral, con tips de autocuidado y prevención, en el marco de la alianza "por un futuro libre de caries".

Entre los principales resultados de estas iniciativas en 2018 se destacan:

- Día del Cepillado (Cepillatón): 600.000 participantes en todo el territorio Nacional.
- Evento intramural Día del Cepillado en las comuna 18 y 20 de Cali: 800 niños participantes.
- 1.000 kit entregados en el Día de los Niños, Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Una publicación en la Revista Coomeva Salud con énfasis en la Cepillatón.
- 200.000 mensajes de texto sobre tips de cuidado en salud oral.







**COMPROMISO 3.5**

**DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA**



## COMPROMISO 3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA

### CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO

#### CAPACIDAD FINANCIERA

Como negocio en el que nuestros usuarios pagan por anticipado por el aseguramiento voluntario en salud, en Coomeva Medicina Prepagada obtenemos recursos importantes en materia de liquidez, producto de ingresos operacionales. Adicionalmente, con los excedentes de caja implementamos estrategias encaminadas a la obtención de ingresos no operacionales.

Así se reducen las necesidades de financiación externa o aportes extraordinarios de los socios. En caso de ser requerido, Coomeva Medicina Prepagada cuenta con cupos de créditos aprobados con varias entidades financieras.

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

El saldo de liquidez al cierre de diciembre de 2018 reporta un incremento del 11,3% frente al mismo corte del año anterior, ubicándose en \$98,345 millones. A continuación, se detallan las entradas y salidas de recursos:

| CONCEPTO                           | 2018           | 2017           |
|------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>SALDO INICIAL</b>               | <b>88.367</b>  | <b>49.846</b>  |
| Ingresos Convenios Internacionales | 42.516         | 40.531         |
| Ingresos Planes                    | 682.120        | 661.287        |
| Ingresos Financieros               | 8.634          | 3.264          |
| Otros Ingresos                     | 9.848          | 39.337         |
| TOTAL ENTRADAS                     | 743.118        | 744.419        |
| TOTAL SALIDAS                      | 714.425        | 682.444        |
| FLUJO NETO OPERATIVO               | 28.693         | 61.975         |
| <b>SUBTOTAL</b>                    | <b>117.060</b> | <b>111.821</b> |
| <b>INVERSIONES</b>                 | <b>5.109</b>   | <b>1.010</b>   |
| RECURSOS                           |                |                |
| Internos                           | 166            | 0              |
| Distribución de utilidades         | 12.613         | 17.737         |
| Créditos pagados                   | 956            | 4.300          |
| Intereses Pagados                  | 203            | 408            |
| <b>MOVIMIENTO NETO DE RECURSOS</b> | <b>-13.606</b> | <b>-22.445</b> |
| <b>SALDO FINAL</b>                 | <b>98.345</b>  | <b>88.367</b>  |

## INVERSIONES

### INVERSIONES TEMPORALES

Producto de una mayor liquidez se logró un incremento significativo en las inversiones temporales en el año 2018 frente al año 2017, equivalente a un 23%.

| RENTABILIDAD POR PAPEL |               |                   |               |                   |
|------------------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
| Clase Título           | Cierre 2017   |                   | Cierre 2018   |                   |
|                        | Valor Compra  | Rentabilidad % EA | Valor Compra  | Rentabilidad % EA |
| Bonos Subordinados     | 5.000         | 7.97              | 11.501        | 6.82              |
| CDT                    | 36.360        | 7.27              | 33.970        | 6.35              |
| Fiducia                | 1.141         | 6.45              | 6.775         | 8.53              |
| Patrimonio Autónomo    | 12            | 6.22              | 3.81          | 6.27              |
| <b>Total</b>           | <b>42.513</b> | <b>7.33</b>       | <b>52.250</b> | <b>6.74</b>       |

Lo anterior, sumado a la rentabilidad en cuentas bancarias y descuentos por pronto pago, genera la siguiente rentabilidad (Ingresos financieros totales / saldo promedio de caja):

| RENTABILIDAD EXCEDENTES DE TESORERÍA |                     |                            |                     |
|--------------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| Mes                                  | Tasa EA Real 2018 % | Tasa EA Presupuesto 2018 % | Tasa EA Real 2017 % |
| Enero                                | 13.56               | 18.66                      | 17.19               |
| Febrero                              | 12.25               | 15.20                      | 16.25               |
| Marzo                                | 11.61               | 14.33                      | 16.10               |
| Abril                                | 11.55               | 13.54                      | 15.03               |
| Mayo                                 | 11.62               | 13.14                      | 13.87               |
| Junio                                | 11.77               | 12.94                      | 13.21               |
| Julio                                | 11.51               | 13.80                      | 14.32               |
| Agosto                               | 11.58               | 13.78                      | 14.22               |
| Septiembre                           | 11.20               | 13.62                      | 13.96               |
| Octubre                              | 10.94               | 13.57                      | 13.72               |
| Noviembre                            | 10.95               | 13.31                      | 13.35               |
| Diciembre                            | 10.90               | 13.15                      | 13.21               |



## INVERSIONES DE CAPITAL

|   |              | 2018                |              | 2017                 |         |
|---|--------------|---------------------|--------------|----------------------|---------|
| <b>Inversiones en instrumentos de patrimonio en partes relacionadas</b>       |              |                     |              |                      |         |
|   | <b>%Part</b> |                     | <b>%Part</b> |                      |         |
| Coomeva Servicios Administrativos S.A.  | 8,13%        | \$ 1.020.235        | 8,13%        | \$ 1.020.235         | Enero   |
| Coomeva Corredor de Seguros S.A.  | 5,00%        | 474.850             | 5,00%        | 474.850              | Febrero |
| Conecta Salud S.A.  | 10,00%       | 108.221             | 10,00%       | 84.664               |         |
| Hospital en Casa S.A.   | 0,00001%     | 1                   | 0,00001%     | 1                    |         |
| Sinergia Global en Salud S.A.S.(1)  | 0,00%        | -                   | 35,36%       | 18.378.859           |         |
| Coomeva EPS S.A.  | 1,66%        | -                   | 1,62%        | -                    |         |
| <b>Total inversiones en instrumentos de patrimonio en partes relacionadas</b> |              | <b>\$ 1.603.307</b> |              | <b>\$ 19.958.609</b> |         |

## ESTADO DE RESULTADOS

A cierre diciembre de 2018 Coomeva Medicina Prepagada arrojó una utilidad neta de \$31.467 millones frente a una utilidad presupuestada de \$31.615 millones, para un cumplimiento del 99.5%.

| ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2018 |                     |                  |                |                               |                        |
|--|---------------------|------------------|----------------|-------------------------------|------------------------|
| REGIONAL   | ACUMULADO (Mill \$) |                  |                | (%)                           |                        |
|  | REAL 2018           | PRESUPUESTO 2018 | REAL 2017      | EJECUCIÓN REAL Vs PRESUPUESTO | VARIACIÓN 2018 Vs 2017 |
| Ingresos operacionales                             | 699.249             | 711.073          | 692.671        | 98,34                         | 0,95                   |
| Costos   | 540.432             | 541.535          | 530.639        | 99,80                         | 1,85                   |
| <b>Utilidad bruta</b>                              | <b>158.817</b>      | <b>169.538</b>   | <b>162.032</b> | <b>93,68</b>                  | <b>-1,98</b>           |
| Gastos operacionales                               | 164.156             | 164.086          | 155.186        | 100,04                        | 5,78                   |
| Otros ingresos y egresos                           | 44.511              | 36.670           | 36.454         | 121,38                        | 22,10                  |
| Ingresos y egresos financieros                     | 5.140               | 7.015            | 4.826          | 73,28                         | 6,52                   |
| Utilidad antes de impuestos                        | 44.312              | 49.137           | 48.126         | 90,18                         | -7,93                  |
| Impuesto renta                                     | 12.697              | 17.670           | 15.687         | 71,86                         | -19,06                 |
| <b>Utilidad neta</b>                               | <b>31.615</b>       | <b>31.467</b>    | <b>32.439</b>  | <b>100,47</b>                 | <b>-2,54</b>           |



## INGRESOS

El ingreso operacional a diciembre de 2018 presenta una subejecución en cuotas de \$8,751 millones, para un cumplimiento frente a presupuesto del 98.7%. Los otros ingresos operacionales presentan subejecución por \$2,395 millones, de los cuales \$2,195 millones corresponden a Aboutti.

| ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2018 |                     |                  |                |                               |                        |
|--|---------------------|------------------|----------------|-------------------------------|------------------------|
| CONCEPTO   | ACUMULADO (Mill \$) |                  |                | (%)                           |                        |
|  | REAL 2018           | PRESUPUESTO 2018 | REAL 2017      | EJECUCIÓN REAL Vs PRESUPUESTO | VARIACIÓN 2018 Vs 2017 |
| CUOTAS MI  | 592.757             | 597.849          | 592.493        | 95                            | 16                     |
| CUOTAS SAO   | 15.871              | 16.637           | 13.708         |                               |                        |
| CUOTAS CEM   | 36.511              | 39.404           | 33.018         | 93                            | 11                     |
| CUOTAS MODERADORAS                                 | 45.528              | 46.207           | 45.122         | 99                            | 1                      |
| OTROS INGRESOS OPERACIONALES                       | 8.581               | 10.976           | 8.329          | 78                            | 3                      |
| <b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>                  | <b>699.249</b>      | <b>711.073</b>   | <b>692.671</b> | <b>98</b>                     | <b>1</b>               |

## COSTOS

El comportamiento del costo total al cierre de diciembre registra una subejecución de \$1,103 millones, impulsada por la subejecución en reserva técnica y otros costos, la cual compensa las sobreejecuciones del costo médico asistencial de algunas regionales. El costo de cuentas en participación se compensa en su totalidad con el ingreso del mismo concepto.

| ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2018 |                     |                  |                |                               |                        |
|--|---------------------|------------------|----------------|-------------------------------|------------------------|
| CONCEPTO   | ACUMULADO (Mill \$) |                  |                | (%)                           |                        |
|  | REAL 2018           | PRESUPUESTO 2018 | REAL 2017      | EJECUCIÓN REAL Vs PRESUPUESTO | VARIACIÓN 2018 Vs 2017 |
| Costos Médicos Asistenciales                       | 528.933             | 527.681          | 515.369        | 100,2                         | 2,6                    |
| Cuentas en Participación                           | 11.499              | 10.812           | 11.168         | 106,4                         | 3,0                    |
| Reserva Técnica                                    | 0                   | 3.042            | 4.101          | 0,0                           | (100,0)                |
| <b>TOTAL COSTOS</b>                                | <b>540.432</b>      | <b>541.535</b>   | <b>530.639</b> | <b>99,8</b>                   | <b>1,8</b>             |

## GASTOS

Los gastos operacionales de la empresa cerraron en 2018 con una sobre ejecución de \$70 millones, explicados principalmente por el neto entre la mayor ejecución en los gastos de administración y apoyo a la Dirección Nacional, compensados con la subejecución en los gastos de ventas.

| ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2018 |                     |                  |                |                               |                        |
|--|---------------------|------------------|----------------|-------------------------------|------------------------|
| CONCEPTO   | ACUMULADO (Mill \$) |                  |                | (%)                           |                        |
|  | REAL 2018           | PRESUPUESTO 2018 | REAL 2017      | EJECUCIÓN REAL Vs PRESUPUESTO | VARIACIÓN 2018 Vs 2017 |
| Gastos de Administración                           | 70.173              | 69.008           | 65.698         | 101,7                         | 6,81                   |
| Gastos de Ventas                                   | 58.650              | 60.339           | 55.618         | 97,2                          | 5,45                   |
| Apoyo Dirección Nacional                           | 35.333              | 34.739           | 33.870         | 101,7                         | 4,32                   |
| <b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>                  | <b>164.156</b>      | <b>164.086</b>   | <b>155.186</b> | <b>100,0</b>                  | <b>5,78</b>            |

En lo referente al gasto de administración se presentó una sobrejecución de \$1,165 millones frente a presupuesto, producto de la desviación en el componente de personal por los fallos de procesos legales que involucraban el componente de pensiones de jubilación y a la actualización del cálculo actuarial de las obligaciones de largo plazo. Esta desviación se mitiga en gran parte por la subejecución en los gastos generales de administración (arrendamientos y mantenimientos).

Los gastos de ventas presentan una menor ejecución que la presupuestada en \$1,689 millones, producto del menor valor causado en lo corrido del año en la cuenta de publicidad y arrendamientos con \$1,326 millones.

Los gastos correspondientes al apoyo de la Dirección Nacional finalizan con una sobrejecución frente a presupuesto de \$594 millones, la cual obedece al neto entre las sobrejecuciones en los rubros de personal y las subejecuciones en arrendamientos, honorarios y mantenimiento.

## OTROS INGRESOS Y EGRESOS

| ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2018 |                     |                  |               |                               |                        |
|--|---------------------|------------------|---------------|-------------------------------|------------------------|
| CONCEPTO   | ACUMULADO (Mill \$) |                  |               | %                             |                        |
|  | REAL 2018           | PRESUPUESTO 2018 | REAL 2017     | EJECUCIÓN REAL Vs PRESUPUESTO | VARIACIÓN 2018 Vs 2017 |
| Ingresos Financieros                               | 8.858               | 10.309           | 8.512         | 85,9                          | 4,1                    |
| Gastos Financieros                                 | 3.717               | 3.294            | 3.686         | 112,8                         | 0,8                    |
| Neto Otros Ingresos y Otros Egresos                | 44.511              | 36.670           | 36.454        | 121,4                         | 22,1                   |
| <b>TOTAL NO OPERACIONALES</b>                      | <b>49.651</b>       | <b>43.685</b>    | <b>41.280</b> | <b>113,7</b>                  | <b>20,3</b>            |

Respecto al neto entre ingresos financieros y gastos financieros se presenta una brecha frente a presupuesto de \$1,875 millones por debajo de la meta, la cual corresponde a la subejecución del ingreso relacionado con descuentos comerciales de las regionales Exterior y Aboutti (las demás regionales se encuentran cumpliendo presupuesto). Por parte del gasto, la sobrejecución se explica por el rubro de comisiones bancarias.

Los otros ingresos y otros gastos dejan en el neto un total de \$7,154 millones producto de los ingresos registrados por la valorización de las propiedades de inversión y recuperación de cartera deteriorada, los cuales compensan la sobrejecución en el gasto por procesos legales en contra.

### G4-EC1

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

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

### G4-EC2

Cooमेva Medicina Prepagada tiene al 2018, 1,250 proveedores de los cuales el 98.5% son locales (Colombia) y el 1.5 % son proveedores del exterior. El porcentaje del gasto de tales proveedores locales corresponde al 99%.

### G4-EC9

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



## INDICADORES FINANCIEROS

A diciembre 31 de 2018 los indicadores financieros más importantes son:

| TIPO          | INDICADORES NIIF               | Und     | Real 2018 | Presupuesto 2018 | Real 2017 |
|---------------|--------------------------------|---------|-----------|------------------|-----------|
| RENTABILIDAD  | Ingresos Totales               | Mill \$ | 699.249   | 711.073          | 692.671   |
|               | % Costo / Ing. act. ordinarias | %       | 77,29%    | 76,16%           | 76,61%    |
|               | % Gasto / Ing. act. ordinarias | %       | 23,48%    | 23,08%           | Enero     |
|               | Margen neto                    | %       | 4,52%     | 4,43%            | Febrero   |
|               | ROE                            | %       | 42,45%    | 42,25%           | 53,88%    |
|               | ROA                            | %       | 15,31%    | 16,29%           | 18,33%    |
|               | EVA                            | Mill \$ | 20.325    | 20.177           | 23.721    |
| OPERACIÓN     | Días CxC                       | Días    | 13        | 13               | 17        |
|               | Días INV.                      | Días    | 0         | 0                | 0         |
|               | Días CxP                       | Días    | 33        | 33               | 35        |
|               | Ciclo de caja                  | Días    | -20       | -20              | -18       |
|               | KTNO                           | Mill \$ | -23.957   | -28.790          | -19.050   |
| LIQUIDEZ      | Saldo Caja                     | Mill \$ | 98.343    | 145.814          | 88.367    |
|               | EBITDA                         | Mill \$ | 48.410    | 52.560           | 53.573    |
|               | Margen EBITDA                  | %       | 6,92%     | 7,39%            | 7,73%     |
| ENDEUDAMIENTO | End. Financiero                | %       | 0,89%     | 1,05%            | 1,28%     |
|               | Gtos Financieros/ EBITDA       | %       | 7,68%     | 6,27%            | 6,88%     |
|               | End. Total (Pasivo / Act.)     | %       | 72,62%    | 74,99%           | 74,96%    |
|               | Margen solvencia (Pat./ Act)   | %       | 27,38%    | 25,01%           | 25,04%    |



**COMPROMISO 3.6**

**AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS**



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

Con base en el propósito descrito actualmente desarrollamos alianzas con:

- a. Prestadores de servicios de salud, clasificados en:
  - a) Personas jurídicas como clínicas, hospitales y centros médicos, y b) Personas naturales, representados por profesionales médicos y de otras disciplinas de la salud. Tales prestadores conforman la red de Coomeva Medicina Prepagada para sus afiliados, integrada por cerca de 7,000 prestadores, con más de 12,000 líneas de servicio o sedes de atención con alcance nacional.
- b. Empresas del Grupo Coomeva, en función de robustecer la propuesta de valor para usuarios y generar economías de escala, principalmente.
- c. Sociedades científicas, con las que se establecen acuerdos orientados a generar conocimiento que contribuya a la gestión del riesgo en salud y a fortalecer la seguridad del paciente, principalmente.
- d. Agremiaciones del sector, con las cuales se busca fortalecer la capacidad de negociación ante terceros y generar aprendizajes.
- e. Corredores comerciales, con el propósito de establecer un mayor número de canales de venta que nos permita los cumplimientos de presupuestos de venta, apertura de nuevos negocios empresariales e intermediación con empresas.
- f. Clúster de salud, en función de los focos definidos para cada ciudad en la cual somos miembros: Bogotá y Medellín, en la exportación de servicios de salud, y Cali en excelencia clínica.
- g. Cámaras de comercio, a fin de facilitar la apertura o penetración en nuevos mercados.
- h. El sector académico, con la Universidad de Antioquia, la Universidad Cooperativa de Colombia y la Universidad Icesi para el desarrollo de procesos de investigación que aporten al conocimiento de nuestros modelos operativos y asistenciales y programas de formación.



La gestión de alianzas de Coomeva Medicina Prepagada se extiende a redes de conocimiento con prestadores de servicios de salud, comunidades académicas y sociedades científicas, las cuales tienen el propósito de generar conocimiento a través de procesos derivados de la prestación del servicio al usuario, orientado principalmente a gestionar el riesgo en salud e impactar positivamente la morbimortalidad de la población de afiliados. Entre las principales redes se encuentran:

- **Red de Atención Ambulatoria con Christus Sinergia**, mediante la cual se genera y transfiere conocimiento para fortalecer la atención primaria en salud de los afiliados a Coomeva Medicina Prepagada; conocimiento que ha generado, entre otros, un modelo de contratación de riesgo y beneficio compartido que permite asignar de manera eficiente los recursos financieros de los servicios ambulatorios, incluyendo un nuevo esquema de prestación de servicios de salud de mayor calidad y con enfoque en gestión del riesgo de los afiliados.

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

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

## PREMIO A LA CALIDAD DEL PRESTADOR COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

Cooameva Medicina Prepagada destaca el compromiso de los profesionales e instituciones de salud adscritos, que brindan la atención a sus usuarios, y promueve su compromiso con el modelo solidario de Coomeva. Como un incentivo a sus aliados por su excelente desempeño, Coomeva Medicina Prepagada creó en 2017 el Premio a la Calidad del Prestador. Cada dos

años elige a los más destacados en una ceremonia al estilo de la "alfombra roja". La cita para su segunda versión será en noviembre de 2019, en el marco de la celebración del tradicional Día del Prestador.

Tal como en su primera versión, tiene como criterios fundamentales de selección que los prestadores adscritos a Coomeva Medicina Prepagada no solo cumplan, sino que superen las expectativas en parámetros de eficiencia, calidad y fidelidad en el ejercicio de su labor. Así mismo, que generen experiencias memorables para los usuarios.

Hasta la fecha son más de 6.000 aliados en la red del país aptos para participar, de acuerdo con los filtros y criterios de evaluación del Comité Nacional del Premio. De ellos se definirán 90 finalistas de Medicina Integral y Salud Oral de las seis regionales de Coomeva Medicina Prepagada del país (Suroccidente, Noroccidente, Centro Oriente, Caribe, Nororiente y Eje Cafetero), de los cuales 30 serán los galardonados. Durante 2018, afinamos los criterios de selección de los prestadores que se reconocerán durante el 2019:

### CATEGORÍAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

#### CATEGORÍA: MEDICINA INTEGRAL

**PERSONA NATURAL** • QUIRÚRGICO  
• CLÍNICO

| Criterio    | EFICIENCIA 30%     |                    | CALIDAD 30%           |              |                        | FIDELIZACIÓN 40%                 |                 |
|-------------|--------------------|--------------------|-----------------------|--------------|------------------------|----------------------------------|-----------------|
| Indicador   | Pertinencia Médica | Eficiencia Técnica | Evaluación de aptitud | Satisfacción | Seguridad del paciente | Concentración uso productos GECC | Afiliación a MP |
| <b>2019</b> | 60%                | 40%                | 80%                   | 10%          | 10%                    | 80%                              | 20%             |

**PERSONA JURÍDICA** • HOSPITALARIO

| Criterio  | CALIDAD 40%           |                        | FIDELIZACIÓN 60%                            |                                     |                          |
|-----------|-----------------------|------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|
| Indicador | Evaluación de aptitud | Seguridad del paciente | Nivel de preferencia de los usuarios de CMP | Proporción de afluencia de usuarios | Ranking América Economía |
| 2019      | 90%                   | 10%                    | 25%   | 25%                                 | 50%                      |

**PERSONA JURÍDICA** • AMBULATORIO

| Criterio    | CALIDAD 40%           | FIDELIZACIÓN 60%                            |                                     |
|-------------|-----------------------|---|-------------------------------------|
| Indicador   | Evaluación de aptitud | Nivel de preferencia de los usuarios de CMP | Proporción de afluencia de usuarios |
| <b>2019</b> | 100%                  | 70%   | 30%                                 |

**CATEGORÍA: SALUD ORAL**

**PERSONA NATURAL**

| Criterio    | EFICIENCIA 30%  |   | CALIDAD 30%   |   |  |  | FIDELIZACIÓN 40%                         |   |   |
|-------------|---|---|---|---|--|--|--|---|---|
| Indicador   | Oportunidades de mejora en solicitudes de tratamiento | Optimización procesos administrativos con SAODENT 2.0 | Oportunidades de mejora manifestadas por el usuario | Pone en evidencia ante el usuario alineación con Salud Oral | Resultado última evaluación de desempeño | Reconocimientos y felicitaciones de usuarios | Prestadores usuarios de programas de CMP | Prestadores con servicios del Grupo Coomeva | Fidelización del prestador con Salud Oral |
| <b>2019</b> | 50%   | 50%   | 20%   | 25%   | 25%                                      | 30%  | 25%                                      | 25%   | 50%                                       |

**PERSONA JURÍDICA**

| Criterio    | EFICIENCIA 30%  |   | CALIDAD 30%   |   |  |  | FIDELIZACIÓN 40%                          |
|-------------|---|---|---|---|--|--|---|
| Indicador   | Oportunidades de mejora en solicitudes de tratamiento | Optimización procesos administrativos con SAODENT 2.0 | Oportunidades de mejora manifestadas por el usuario | Pone en evidencia ante el usuario alineación con Salud Oral | Resultado última evaluación de desempeño | Reconocimientos y felicitaciones de usuarios | Fidelización del prestador con Salud Oral |
| <b>2019</b> | 50%   | 50%   | 20%   | 25%   | 25%                                      | 30%  | 100%                                      |

Cooemeva Medicina Prepagada reconoce la entrega de un servicio integral y cercano a sus usuarios, incentiva las mejores prácticas y fortalece la oferta de valor y el vínculo con sus aliados.

**GESTIÓN SOSTENIBLE DE PROVEEDORES**

**G4-HR10, G4-HR11, G4-SO10**

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2018 se continuó el proceso siguiendo con los estándares internacionales establecidos, en materia de gestión y desarrollo de proveedores:

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

Esta iniciativa estaba en proceso desde el año 2017 y durante 2018 se logró:

- Implementación del modelo Coomeva Compra Cooperativo, que permite el crecimiento del proveedor y mejora del portafolio, según las necesidades de Coomeva. Con esto buscamos fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.

- Políticas encaminadas al establecimiento de estrategias que nos permitan desarrollar una cadena de abastecimiento circular, capaz de garantizar los flujos de ida y regreso, ya sea de los materiales que constituyen productos y bienes, que alargan sus utilidades y que a su vez se constituyen en materiales para regenerarse y satisfacer las necesidades. Con este logro desarrollamos el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el concepto de ciclo de vida de equipos e insumos.





**COMPROMISO 3.7**  
**FACILITAMOS LA VIDA**



## COMPROMISO 3,7 FACILITAMOS LA VIDA

En Coomeva Medicina Prepagada, en alineación con la Unidad Corporativa, tenemos un modelo de servicio que busca promover la gestión adecuada y oportuna de las mejoras de los procesos identificados como críticos en servicio.

### G4-PR1

Las acciones movilizadas por este modelo tienen un impacto en el 100% de los productos y servicios en todas las unidades de negocio. El modelo también busca fortalecer la cultura de servicio en la organización e implementar estrategias de creación de valor para alcanzar la excelencia en el servicio y aumentar la satisfacción y lealtad de los usuarios y asociados.



En el marco de este modelo, durante 2018 se realizaron las siguientes actividades con sus respectivos resultados:

## VOZ DEL CLIENTE Y FIDELIZACIÓN – QUEJAS Y RECLAMOS

### G4-PR8

Las quejas y reclamos en Medicina Integral disminuyeron en un 21% respecto al 2017 y en asociados se presentó una disminución del 14%. Las órdenes de servicios negadas presentaron una disminución del 13% con respecto al año 2017.

La oportunidad de respuesta en las quejas y reclamos en Medicina Integral para el 2018 fue del 94% presentando un incremento del 7% con respecto al año 2017, manteniendo así el cumplimiento del indicador. Para usuarios asociados la oportunidad de respuesta fue del 93% presentando un incremento en la oportunidad de cierre de quejas y reclamos del 3% con respecto al año 2017.





En Salud Oral la oportunidad de respuesta en las quejas y reclamos fue del 97% con un tiempo promedio de respuesta de siete días, presentándose para usuarios asociados los mismos resultados.

Para el caso de Coomeva Emergencia Médica, la oportunidad de respuesta en las quejas y reclamos fue del 92%, con un tiempo promedio de respuesta de siete días y para usuarios asociados la oportunidad de respuesta fue del 93%.

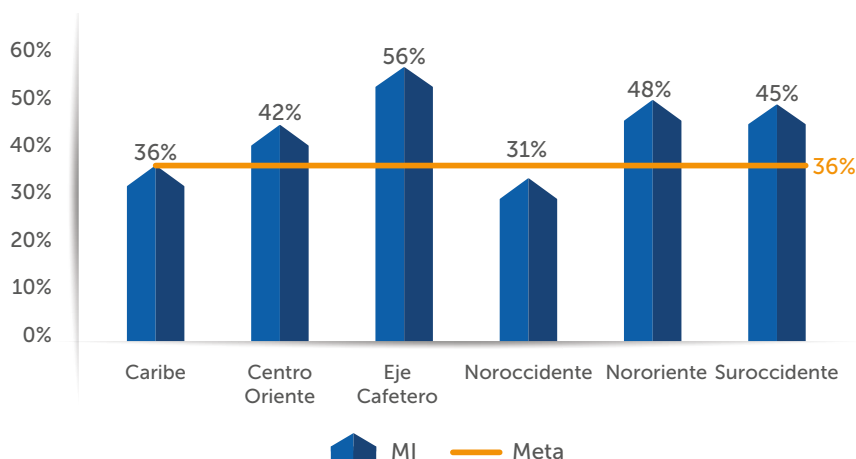
Frente a los resultados de satisfacción y de quejas y reclamos registrados, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Respuestas personalizadas enfocadas a estrechar vínculos con los usuarios.
- Seguimiento y divulgación semanal al indicador de oportunidad de respuesta.
- Empoderamiento de líderes regionales.
- Categorización de casos en 24 horas.

## PERSUASIÓN

El índice total de persuasión en planes individuales en el año 2018 presentó un incremento de 17 puntos porcentuales frente al año anterior (20%), influenciado por el cumplimiento en las tres unidades de negocio, para un índice total en Medicina Prepagada del 37%.

### COMPORTAMIENTO REGIONALES

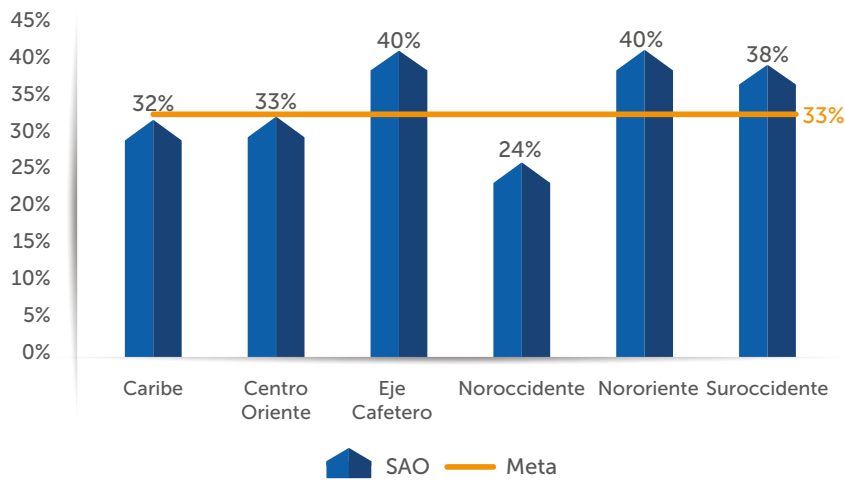


Se evidencia cumplimiento en todas las regionales frente a la meta esperada, a excepción de la Regional Noroccidente. A pesar del no cumplimiento se observa

un incremento importante en el indicador de 18 puntos porcentuales, comparado frente al año anterior, logrando retener 470 usuarios más que en el 2017.

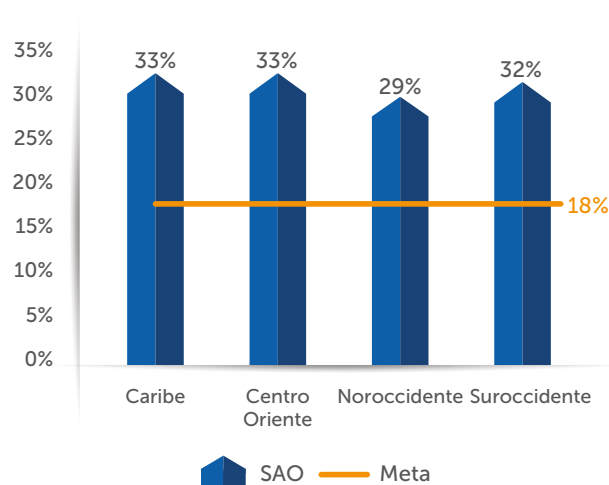


### COMPORTAMIENTO REGIONALES



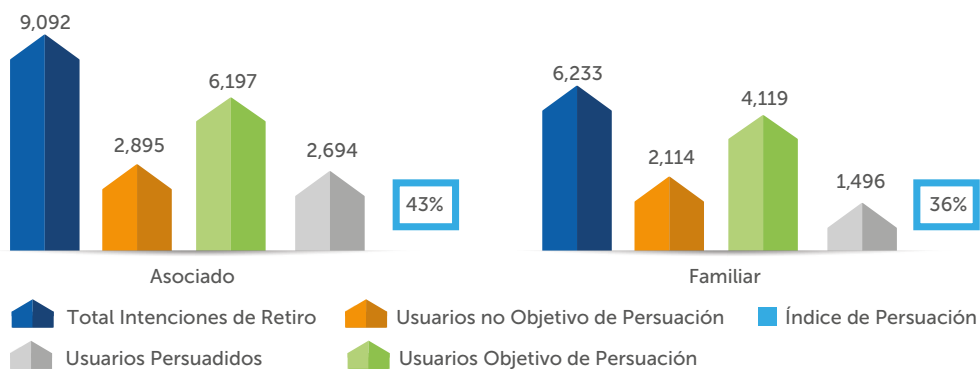
A excepción de Caribe y Noroccidente, las demás regionales presentaron cumplimiento frente a la meta esperada. A pesar del no cumplimiento, los resultados en estas regionales superan el ejercicio del año 2017 en 21 y 18 puntos porcentuales respectivamente.

### COMPORTAMIENTO REGIONALES



Todas las regionales presentaron cumplimiento frente a la meta esperada.

### COMPORTAMIENTO EN PERSUASIÓN POR PLAN





En 2018 el ejercicio de persuasión favorece al Plan Asociado, logrando persuadir en Medicina Integral a 2,694 usuarios, con lo que se generó un índice de persuasión del 43%.

En Salud Oral se logró persuadir a 532 usuarios, con un índice de persuasión del 38%; y en Coomeva Emergencia Médica, 744 usuarios, con un índice de persuasión del 32%.

### ÍNDICE DE PERSUASIÓN EN COLECTIVOS

El índice total de persuasión en plan colectivo presentó en 2018 una disminución de 6 puntos porcentuales frente al año anterior, influenciado por los resultados obtenidos en las tres líneas de negocio.

En Medicina Integral los resultados obtenidos en 2018 con respecto a 2017 presentaron una disminución de 8 puntos porcentuales. Salud Oral presentó una

disminución de 10 puntos porcentuales y en CEM, 3 puntos porcentuales.

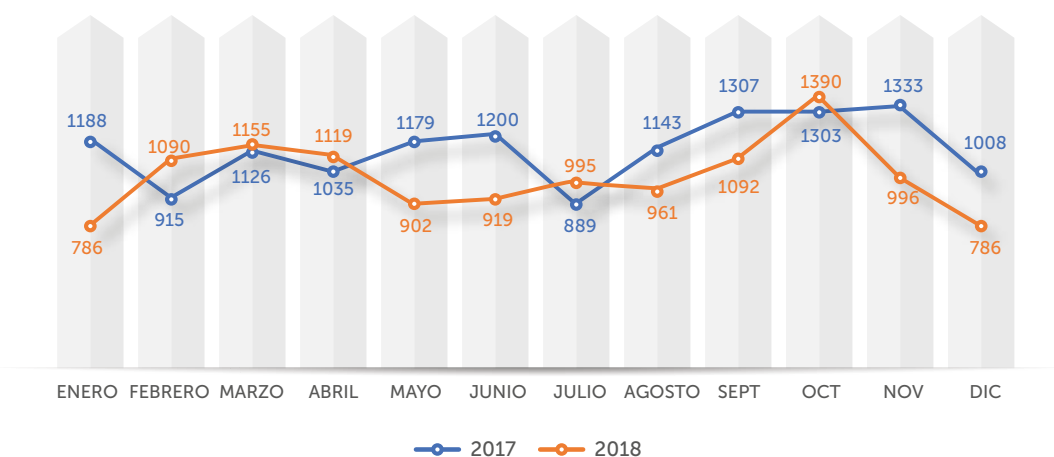
## ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN

### ANFITRIONES EN CLÍNICAS

Esta estrategia inició en diciembre de 2015 con el fin de generar experiencias positivas en los usuarios, realizando acompañamiento a pacientes de Hospitalización, Urgencias, Cirugía, entre otros, en las clínicas con mayor afluencia de usuarios.

Durante el año 2018 la estrategia Anfitrión de Clínica impactó a 12,191 usuarios en las diferentes clínicas del país. La ciudad de Cúcuta fue integrada en la estrategia desde octubre y cuenta con una nueva anfitriona en la Clínica Norte. En el año se lograron intervenir 8,101 (67%) usuarios hospitalizados y 14% de usuarios (1,700 usuarios) en Urgencias.

COMPORTAMIENTO AÑO 2017 - 2018



La satisfacción de la estrategia se encuentra en un 98%, evidenciándose el cumplimiento en todas las regionales.

**Gestión de órdenes negadas.** Durante 2018 se lograron intervenir 19,970 usuarios con la estrategia de gestión de órdenes negadas, a los cuales se les brindó una explicación personalizada de la negación, ofreciendo múltiples alternativas para continuar con los procedimientos requeridos.

**Canales de experiencia.** En 2018 se ingresaron 196,587 solicitudes de autorizaciones médicas, con un promedio mensual 16,382.



**Autorizaciones virtuales.** Desde el inicio de los canales virtuales, en marzo de 2016, se han radicado 99,541 solicitudes hasta la fecha. Para diciembre de 2018 se radicaron 50,214 solicitudes distribuidas así: web 43,682 (87%) y móvil 6,532 (13%). En comparación con el año anterior se observa un aumento de 16,131 solicitudes que corresponden a una variación del 47%, producto de la estrategia implementada con los prestadores para que radiquen las solicitudes de los usuarios directamente en el portal.

**Conductas del servicio.** El indicador para el año 2018 es de 4.7 cumpliendo con la meta establecida. Durante el año se registraron un total de 10,921 encuestas completas realizadas por los usuarios a los que se les prestó el servicio. En comparación con el año 2017, en 2018 se observa que los ejecutivos tienen una mejor calificación y las tres conductas presentan un promedio de 4.7.

Revisando la percepción del usuario con respecto a las conductas en el 2018 se evidencia que el Respeto y Asesoría son las conductas que sobrepasan la meta y las regionales que sobresalen son Nororiente, con calificación de 4.9 en Respeto, y Eje Cafetero en Asesoría, con calificación de 4.8.

### APP MI HISTORIA



En 2018 llevó a cabo el desarrollo de una estrategia que nos permitiera generar valor agregado, cercanía con nuestros usuarios y mayor impacto en los estados de salud, concentrando los esfuerzos en el autocuidado. Es así como llegamos a una excelente herramienta, la aplicación Mi Historia que actúa como puerta de ingreso al modelo de gestión del riesgo de Coomeva

Medicina Prepagada y como central informativa que permitió tácticas de mayor precisión para quienes están dispuestos a implementar cambios en sus estilos de vida, por hábitos saludables.

- **Usuarios Registrados:** 8,906
- **Contactados demanda inducida:** 79%
- **Citas asignadas:** 45%
- **Citas cumplidas:** 55%

### DOCTOR FÉLIX

Doctor Félix es un médico virtual que resuelve inquietudes sobre temas de salud. Durante 2018 lanzamos esta herramienta con un cambio de imagen y promoción del servicio de preguntas y respuestas en salud, con más de 25,000 consultas realizadas durante el año.

### SARA – ASISTENTE VIRTUAL

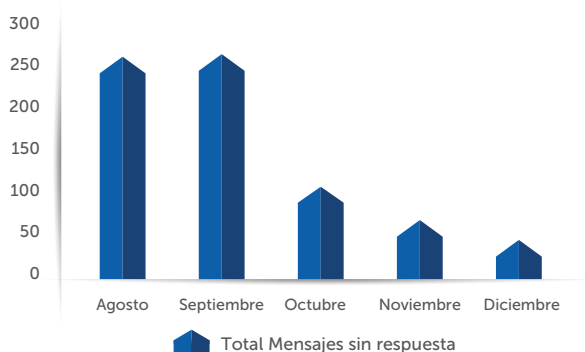
SARA es una asistente virtual – chatbot- disponible para los usuarios y potenciales clientes de Coomeva Medicina Prepagada. Desde su lanzamiento en julio de 2018 alcanzó más de 200,000 preguntas.

Los mensajes sin respuesta en SARA pasaron de 400 en julio, mes de salida de la aplicación, a 36 en diciembre, con una disminución del 91%, para mayor satisfacción de las respuestas a los usuarios, impactando positivamente.



| Fecha      | Total mensajes sin respuesta |
|------------|------------------------------|
| Julio      | 400                          |
| Agosto     | 262                          |
| Septiembre | 262                          |
| Octubre    | 101                          |
| Noviembre  | 63                           |
| Diciembre  | 36                           |

SARA - Total mensajes sin respuesta julio - diciembre 2018





## SATISFACCIÓN DE USUARIOS

### G4-PR5

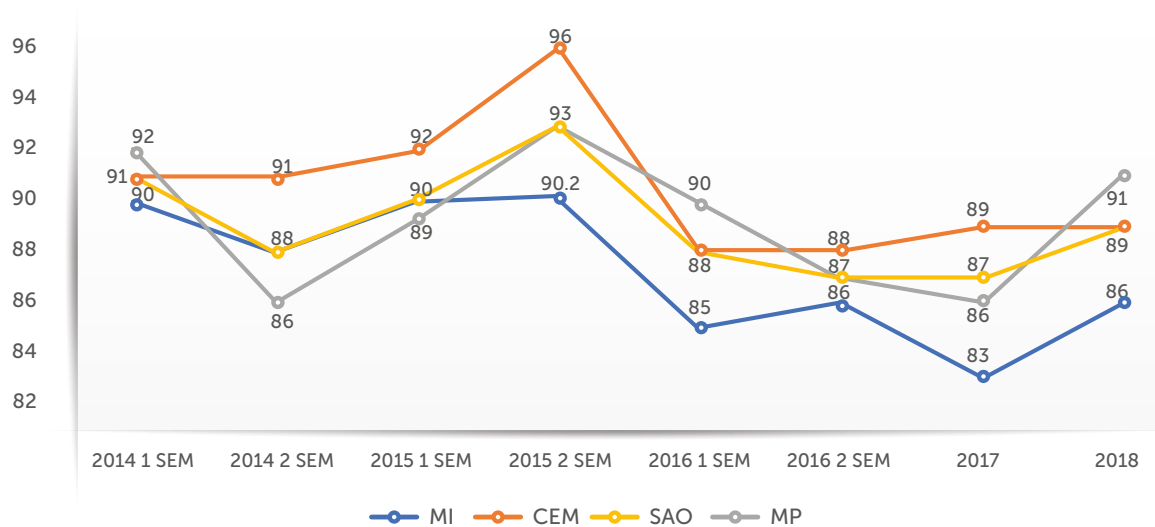
A continuación se detallan los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios realizada en 2018 por cada línea de servicio:

Medicina Integral, MI: 86%, aumentó 3 puntos frente al año anterior, con un cumplimiento del 95% frente a la meta (90%).

CEM: 89%, resultado igual al año anterior, cumplimiento del 97% frente a la meta (92%). SAO: 91%, aumentó 4 puntos frente al año anterior, superando la meta del 90%.

Medicina Prepagada: 89%, aumentó 3 puntos frente al año anterior, con un cumplimiento del 98% frente a la meta (91%).

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



## ACTIVIDADES ASISTENCIALES

En 2018 se aprobaron 4,955,714 actividades asistenciales que tienen un alto impacto en la salud de nuestros afiliados, siendo la más representativa las ayudas diagnósticas, con un 61%.

| COOMEVA MEDICINA PREPAGADA   |        |           |
|--|--------|-----------|
| Variables  | Unidad | 2018      |
| Actividades Asistenciales Coomeva Medicina Prepagada               | No.    | 4.955.714 |
| Consultas Médicas Generales y Especializadas                       | No.    | 995.119   |
| - Consultas Medicina General                                       | No.    | 136.642   |
| - Consultas Medicina Especializada                                 | No.    | 858.477   |
| Ayudas Diagnósticas (Laboratorio, Imagenología, Patología y otros) | No.    | 3.037.475 |
| Servicios Hospitalarios (incluye Cuidados Intermedios)             | No.    | 50.741    |
| Tratamientos para Cáncer   | No.    | 11.424    |
| Terapias   | No.    | 386.278   |
| Atenciones de Urgencias  | No.    | 125.963   |
| Cirugías   | No.    | 151.744   |
| Otros odontológicos  | No.    | 196.970   |
| Pacientes consultantes con cáncer                                  | No.    | 1.863     |
| Pacientes consultantes con VIH, SIDA                               | No.    | 55        |
| Pacientes trasplantados en el mes con costo > \$50millones         | No.    | 10        |
| Pacientes consultantes con IRC                                     | No.    | 253       |
| Partos (normales y por cesárea)                                    | No.    | 1.735     |

A continuación se relacionan algunas de las 4,955,714 actividades asistenciales que durante el 2018 presentaron un costo causado mayor a los \$50 millones:

| Actividad asistencial  | Servicios  | Costo (\$mm)     |
|--|------------|------------------|
| Ayudas diagnósticas (laboratorio, imagenología, patología y otros) | 6          | \$ 363           |
| Cirugías   | 4          | \$ 285           |
| Servicios hospitalarios (incluye cuidados intermedios)             | 125        | \$ 10.362        |
| Trasplantes  | 9          | \$ 1.303         |
| <b>Total General</b>   | <b>144</b> | <b>\$ 12.313</b> |

Comose observa, en su mayoría corresponden a Servicios Hospitalarios donde se incluyen 70 internaciones en servicio de complejidad mediana por \$5,726 millones, 16 en servicio de complejidad alta por \$1,236 millones, 15 internaciones en Unidad de Cuidados Intermedios por \$1,514 millones, 21 en Cuidados Intensivos por un costo de \$1,665 millones y tres en UCI neonatal por \$218 millones. Por regional, se tiene que el 37% de los servicios hospitalarios se causaron en Noroccidente, por un costo de \$4,508 millones.

De los nueve trasplantes realizados, el más representativo corresponde a un Trasplante Alogénico de Médula Ósea. Los seis servicios reportados en Ayudas Diagnósticas corresponden a Suministro de Medicamentos del Alta Especialidad. Las cuatro Cirugías corresponden a dos paquetes de procedimientos quirúrgicos uno en la Regional Suroccidente y otro en la Regional Noroccidente; dos cirugías de tipo ambulatorio, una en Cali y otra en Medellín. De esta manera se tiene un valor de \$149

millones causado en la Regional Noroccidente y \$135 millones en la Regional Suroccidente.

Así, Coomeva Medicina Prepagada materializa su promesa de servicio, generando actividades que impactan positivamente la calidad de vida de nuestros afiliados.

## ACCIONES DIRIGIDAS A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD

- Se realizaron 143 actividades asociadas a la promoción de la salud, impactando a 12,947 personas, promoviendo la detección temprana de enfermedades y la prevención del riesgo en todas las regionales conforme al perfil demográfico y caracterización del riesgo y de acuerdo con el cronograma definido. La ejecución presupuestal tuvo un 99% de cumplimiento para las Jornadas de Salud.
- Dentro de las actividades de promoción de la salud se realizaron 21 talleres de Psicoinmunoendocrinología y de Medicina para la felicidad.

- Se llevó a cabo la capacitación a los asesores internos y externos en el marco de la Escuela de Asesores en todas las regionales, con el fin de generarles competencias y conocimientos para tener el modelo de Gestión de Riesgo como una herramienta tangible en la venta.
- Se realizó el corte de la información para la actualización de la caracterización del Riesgo de Medicina Integral.

## POBLACIÓN

Las acciones mencionadas permitieron alcanzar los siguientes resultados:

Al cierre de 2018 Coomeva Medicina Prepagada cerró con una población de 352,057 usuarios alcanzando un cumplimiento presupuestal de 96.52%, crecimiento positivo en las líneas Salud Oral y CEM; 2,189 usuarios netos (5.28%) y 3,269 usuarios (3.56%), respectivamente. Importante resaltar el crecimiento neto de la línea MI2 sin tener en cuenta la oficina Mushaisa (retiro colectivo Cerrejón) correspondiente a 3,726 usuarios totales.

| POBLACIÓN ACUMULADA A DICIEMBRE DE 2018 Y VARIACIÓN CON RESPECTO A DICIEMBRE DE 2017 |                |                                  |                                     |                  |                                 |
|--|----------------|----------------------------------|-------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Producto   | Diciembre      | Crecimiento en usuarios año 2018 | Variación % Acumulado año Vs Dic-17 | Presupuesto 2018 | % Cumplimiento presupuestal mes |
| Medicina Integral  | 13.257         | 13.257                           | -11,08%                             | 24.946           | 94,80%                          |
| Salud Oral   | 43.628         | 43.628                           | 5,28%                               | 4.698            | 97,61%                          |
| CEM  | 95.172         | 95.172                           | 3,56%                               | 95.114           | 100,06%                         |
| <b>Total Medicina Prepagada</b>  | <b>352.057</b> | <b>352.057</b>                   | <b>-5,66%</b>                       | <b>364.758</b>   | <b>96,52%</b>                   |

## RESULTADOS POR LÍNEA DE NEGOCIO

La línea Medicina Integral, MI, aporta el 60.6% del total de la población, equivalente a 213,257 usuarios; la línea CEM aporta el 27.0%, equivalente a 95,172 usuarios y la línea Salud Oral aporta el 12.4% correspondiente a 43,628 usuarios.

- **Familiar:** 100,720 usuarios activos correspondiente al 27.4% de la población total, con un crecimiento neto de 436 usuarios.
- **Colectivos:** Cumplimiento presupuestal del 100.0% correspondiente a 94,869 usuarios y un crecimiento neto de 1,511 usuarios.

## RESULTADOS POR PLAN

- **Asociados:** El 46% de la población corresponde a la comunidad de asociados y sus familias, equivalente a 160,621 asociados, lo cual se traduce en una tenencia de 26.8%.

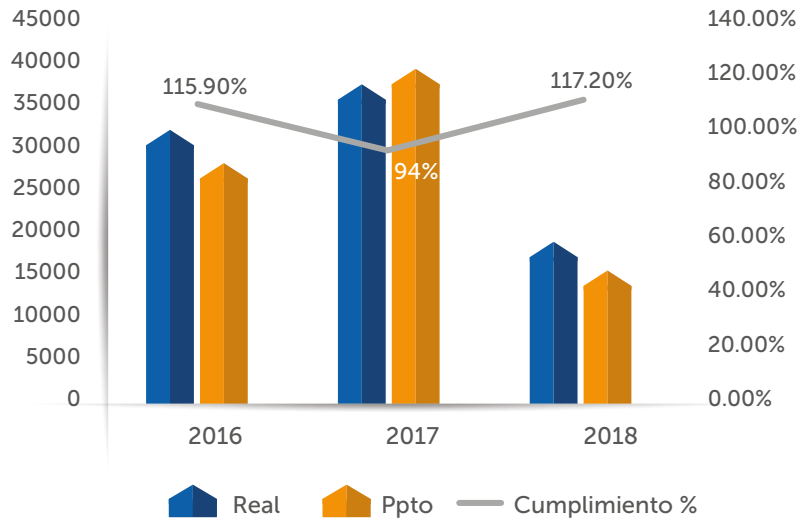
## VENTAS

Se cerró el 2018 con 87,218 ventas realizadas, con un cumplimiento presupuestal de 105.5%. Se tuvo una tendencia positiva de ventas con un crecimiento del 18.6%, apalancado por el cumplimiento presupuestal de las líneas CEM y Salud Oral, con 115.9% y 117.2% respectivamente, las cuales presentan crecimiento

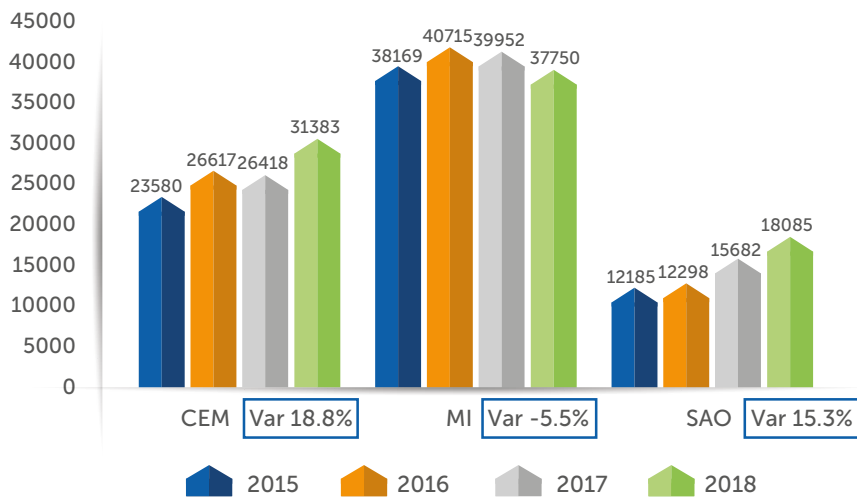
frente al año 2017 de 18.8% y 15.3% respectivamente. Se logró también un crecimiento en ventas de planes

de prima alta de 4.9 puntos porcentuales, pasando de 59.5% a 64.5%.

### CUMPLIMIENTO PRESUPUESTAL ACUMULADO



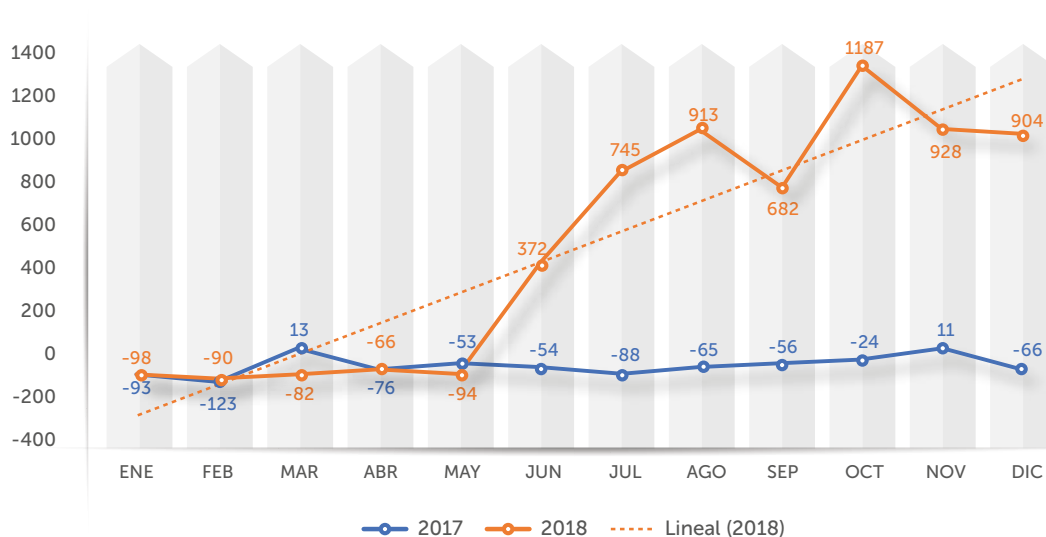
### TENDENCIA DE VENTAS POR AÑO/LÍNEA



En julio de 2018 se inició la estrategia Simplificación de la Oferta, cuyo principal objetivo es mantener una posición de liderazgo en calidad de servicios y productos diferenciadores en aseguramiento

voluntario en salud. Esta estrategia aportó al crecimiento neto en el programa Oro Plus del 886% pasando de -674 a 5,301.

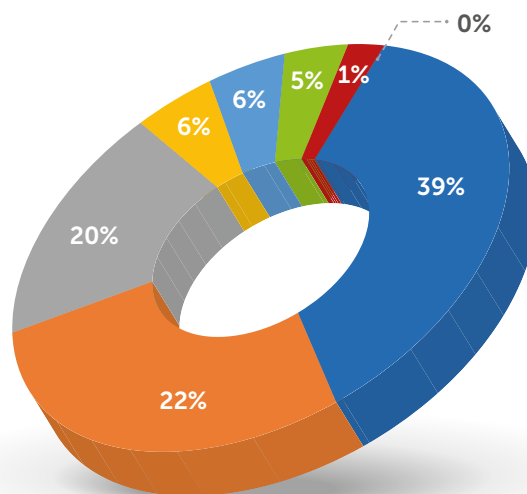
**CRECIMIENTO NETO ORO PLUS**



## POBLACIÓN DEL SECTOR Y PARTICIPACIÓN DEL MERCADO

Al tercer trimestre de 2018 las entidades de medicina prepagada en Colombia contaban con 1,170,914 personas afiliadas a planes de medicina integral. El 86% de la población se concentra en las entidades de medicina prepagada Colsanitas (39%), Coomeva (22%), Colmédica (20%) y Medisanitas (5%).

**PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO MEDICINAS PREPAGADAS - 2018**



- Colsanitas
- Colpatría
- CoomevaMP
- Medisanitas
- Colmédica
- Sura
- Medplus
- SSI



4

PREMIOS Y  
RECONOCIMIENTOS



**Durante el año 2018 fueron varios los reconocimientos a Coomeva Medicina Prepagada a su gestión y proceso de transformación organizacional:**

» Obtención de Certificación LEED AP, que permite comprender y aplicar prácticas y políticas de construcción sostenible.



« Certificación bajo la norma ISO 9001 en su versión 2015 por la firma SGS Colombia 2015.



» Recepción del Sello de plata de equidad laboral EQUIPARES.



« Galardón Valle Territorio Inteligente e Innovador en la línea de transformación digital otorgado por la Gobernación del Valle del Cauca.



» Reconocimiento del modelo de negocio Aboutti.com premiado por Innovación y disrupción en el marco del congreso HealthCare Revolution con el "Healthcare Innovation Award 2018"

## ANEXO: TABLA GRI - COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

| Indicadores G4   |       |  | Criterio COP<br>Pacto Mundial | Pág.       |
|--|-------|--|-------------------------------|------------|
| Aspecto  | Ind.  | Contenido  |                               |            |
| <b>Contenidos Básicos Generales</b>                                |       |  |                               |            |
| <b>MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA</b> |       |  |                               |            |
| Estrategia y análisis  | G4-1  | Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla. | 3, 19                         | 7          |
| <b>ACERCA DEL INFORME</b>  |       |  |                               |            |
| Perfil del Reporte   | G4-28 | Período objeto de la memoria.  |                               | 9          |
|  | G4-29 | Fecha de la última memoria.  |                               | 9          |
|  | G4-30 | Ciclo de presentación de memorias.   |                               | 9          |
|  | G4-31 | Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.  |                               | 9          |
|  | G4-32 | Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.                     |                               | 9          |
|  | G4-33 | Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.   |                               | -          |
| <b>Cap. 1: QUIÉNES SOMOS</b>                                       |       |  |                               |            |
| Perfil de la organización  | G4-3  | Nombre de la organización.   |                               | 11         |
|  | G4-4  | Marcas, productos y servicios más importantes.   |                               | 12         |
|  | G4-5  | Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.   |                               | 13         |
|  | G4-6  | Países en los que opera la organización.   |                               | 13         |
|  | G4-7  | Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.  |                               | 21         |
|  | G4-8  | Mercados servidos.   |                               | 13         |
|  | G4-9  | Dimensiones de la organización.  |                               | 12, 13, 35 |
|  | G4-10 | Desglose de empleados de la organización.  |                               | 35         |
|  | G4-12 | Descripción de la cadena de suministro de la organización.   | 2                             | 12         |
|  | G4-13 | Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.                              | 2                             | 13,14      |
|  | G4-14 | Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.  |                               | 25         |

| Indicadores G4  |        |  | Criterio COP<br>Pacto Mundial | Pág. |
|---|--------|--|-------------------------------|------|
| Aspecto   | Ind.   | Contenido  |                               |      |
| Perfil de la organización   | G4-15  | Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.  | 18                            | 16   |
|   | G4-16  | Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.   | 18                            | 16   |
| <b>Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>                |        |  |                               |      |
| Enfoque de Gestión  | G4-DMA | Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos   | 3, 4, 9, 12, 13, 15           | 17   |
| Aspectos materiales identificados y cobertura                             | G4-17  | Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.   |                               | -    |
|   | G4-18  | Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.  |                               | 19   |
|   | G4-19  | Listado de aspectos materiales.  |                               | 17   |
|   | G4-20  | Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.  |                               | 17   |
|   | G4-21  | Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.   |                               | 17   |
| Participación de los grupos de interés                                    | G4-24  | Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.   | 21                            | 17   |
|   | G4-25  | Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja  | 21                            | 19   |
| <b>Cap. 3: NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD</b>                   |        |  |                               |      |
| <b>3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL</b> |        |  |                               |      |
| Gobierno Corporativo  | G4-34  | Estructura de gobierno de la organización y sus comités.   |                               | 21   |
|   | G4-35  | Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.   |                               | 22   |
|   | G4-36  | Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.                         | 1                             | 22   |
|   | G4-38  | Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.  |                               | 21   |
|   | G4-39  | Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.   |                               | 21   |
|   | G4-41  | Describe los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. |                               | 23   |

| Indicadores G4                             |         |   | Criterio COP<br>Pacto Mundial | Pág. |
|--|---------|---|-------------------------------|------|
| Aspecto                                    | Ind.    | Contenido   |                               |      |
| Gobierno Corporativo                       | G4-42   | Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización. | 20                            | 23   |
|  | G4-45   | Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.  | 1                             | 22   |
| Ética e integridad                         | G4-56   | Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.   | 12 al 14                      | 26   |
|  | G4-57   | Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.  | 12 al 14                      | 24   |
|  | G4-58   | Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.  | 12 al 14                      | 24   |
| Lucha contra la corrupción                 | G4-SO3  | Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.  | 12 al 14                      | 26   |
|  | G4-SO4  | Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.   | 12 al 14                      | 26   |
|  | G4-SO5  | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.  | 12 al 14                      | 26   |
| Derechos Humanos                           | G4-HR2  | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados   | 3 al 5                        | 38   |
|  | G4-HR3  | Números de casos de discriminación y medidas adoptadas  |                               | 45   |
|  | G4-HR7  | Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones   |                               | -    |
|  | G4-HR12 | Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación   |                               | 33   |
| <b>3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>      |         |   |                               |      |
| <b>Prácticas laborales y trabajo digno</b> |         |   |                               |      |
| Empleo                                     | G4-LA1  | Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.   | 6 al 8                        | 35   |

| Indicadores G4                                      |         |   | Criterio COP<br>Pacto Mundial | Pág. |
|---|---------|---|-------------------------------|------|
| Aspecto   | Ind.    | Contenido   |                               |      |
| Salud y Seguridad en el trabajo                     | G4-LA5  | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. |                               | 46   |
|   | G4-LA6  | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.   |                               | 47   |
| Capacitación y Educación                            | G4-LA9  | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.  |                               | 38   |
|   | G4-LA10 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua.  |                               | 38   |
|   | G4-LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.   |                               | 38   |
| Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales | G4-LA16 | Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.  |                               | 45   |
| <b>3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>          |         |   |                               |      |
| <b>Gestión Ambiental</b>                            |         |   |                               |      |
| Materiales  | G4-EN1  | Materiales utilizados, por peso o volumen.  | 9 al 11                       | 51   |
|   | G4-EN2  | Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.   |                               | 52   |
|   | G4-EN23 | Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.   |                               | 52   |
| Energía   | G4-EN3  | Consumo energético interno.   |                               | 52   |
|   | G4-EN5  | Intensidad Energética   |                               | 52   |
|   | G4-EN6  | Reducción Consumo Energético  |                               | 52   |
| Agua  | G4-EN8  | Captación total de agua según la fuente.  |                               | 52   |
|   | G4-EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.   |                               | 52   |
| Cumplimiento regulatorio                            | G4-EN29 | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.   |                               | 53   |
| Emisiones   | G4-EN15 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).  |                               | 53   |
|   | G4-EN16 | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).   |                               | 53   |
|   | G4-EN19 | Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.  |                               | 53   |



| Indicadores G4   |                |   | Criterio COP<br>Pacto Mundial | Pág. |
|--|----------------|---|-------------------------------|------|
| Aspecto  | Ind.           | Contenido   |                               |      |
| General  | G4-EN31        | Desglose de gastos e inversiones ambientales  | 9 al 11                       | 53   |
| <b>3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS</b>   |                |   |                               |      |
| Comunidades locales                                      | G4-SO1 / COP16 | Inversión social estratégica y filantrópica   | 16                            | 55   |
| Mecanismos de reclamación por impacto social             | G4-SO11        | Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.                           |                               |      |
| <b>3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>                     |                |   |                               |      |
| Desempeño económico                                      | G4-EC1         | Valor económico directo generado y distribuido de la organización.  |                               | 62   |
|  | G4-EC2         | Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.   |                               | 62   |
|  | G4-EC4         | Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.   |                               | -    |
|  | G4-EC7         | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.  |                               | -    |
|  | G4-EC8         | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.  |                               | -    |
|  | G4-EC9         | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.   |                               | 62   |
| <b>3.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>                |                |   |                               |      |
| Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos | G4-HR10        | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos.  | 3 al 5                        | 67   |
|  | G4-HR11        | Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.                         | 3 al 5                        | 67   |
| Evaluación de la repercusión social de los proveedores   | G4-SO10        | Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.  | 3 al 5                        | 67   |
| <b>3.7 FACILITAMOS LA VIDA</b>                           |                |   |                               |      |
| <b>Responsabilidad sobre productos</b>                   |                |   |                               |      |
| Salud y Seguridad de los clientes                        | G4-PR1         | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.  |                               | 70   |
|  | G4-PR2         | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes. |                               | 32   |

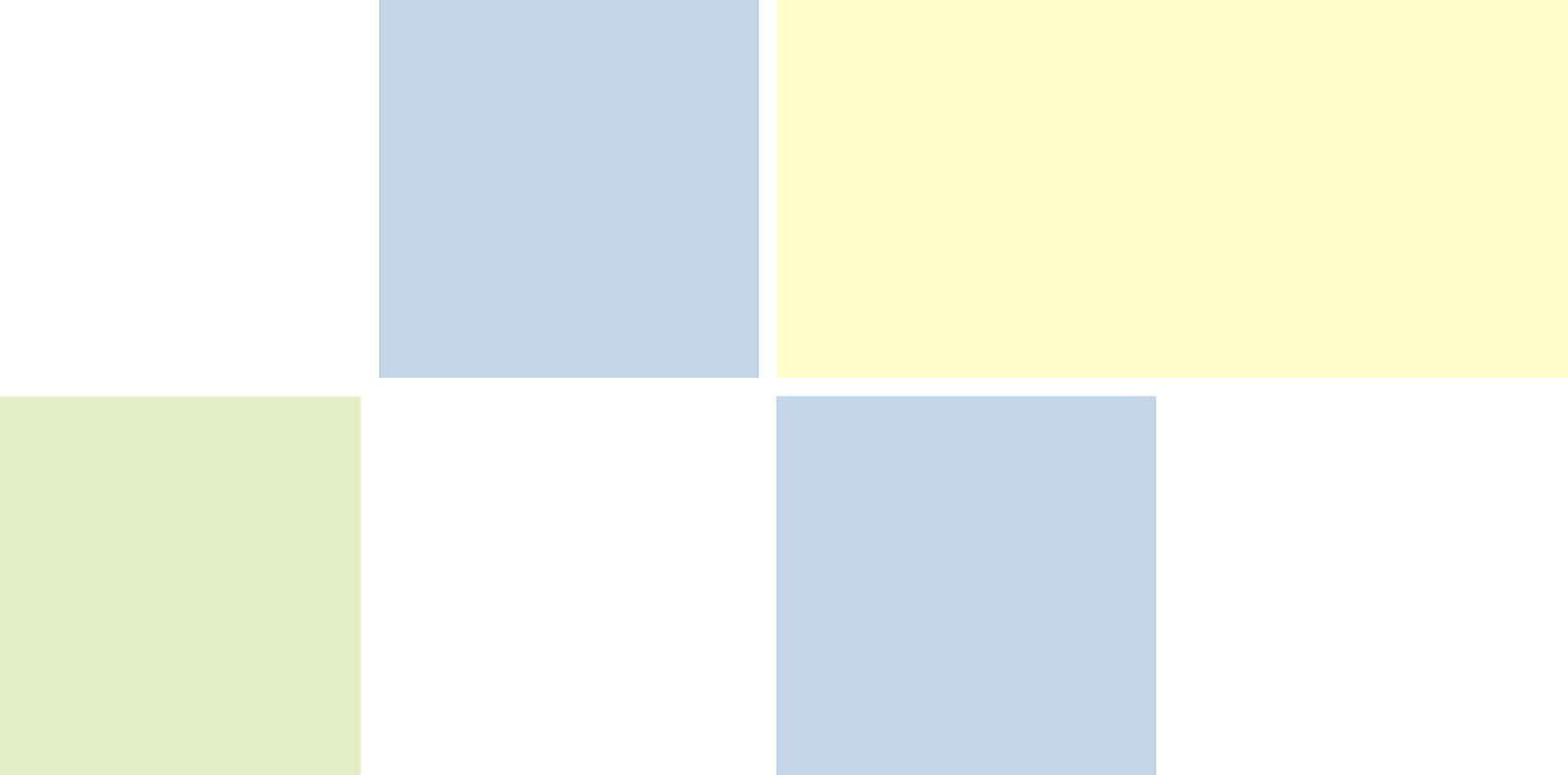
| Indicadores G4                          |        |   | Criterio COP<br>Pacto Mundial | Pág. |
|---|--------|---|-------------------------------|------|
| Aspecto                                 | Ind.   | Contenido   |                               |      |
| Etiquetado de los productos y servicios | G4-PR5 | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.   |                               | 75   |
| Comunicación de mercadotecnia           | G4-PR7 | Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado. |                               | 32   |
| Privacidad de los clientes              | G4-PR8 | Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.  |                               | 70   |

**2018** PACTO GLOBAL  
INFORME DE SOSTENIBILIDAD









[medicinaprepagada.coomeva.com.co](http://medicinaprepagada.coomeva.com.co)