



Keralty

Informe de Sostenibilidad

2018

Contenido

UNA TRANSFORMACIÓN QUE NOS LLEVA MÁS LEJOS

Palabras del presidente
Sobre este informe
Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento
Materialidad y ámbitos de práctica
Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Nuestra estructura directiva
Diversidad en la alta gerencia
Nuestro direccionamiento estratégico

UN MODELO DE SALUD EN EXPANSIÓN

Generalidades sobre Keralty
Nuestros servicios y capacidad instalada
Proceso de expansión – Nueva infraestructura
Desempeño financiero – Nuestras cifras
Nuestra participación en asociaciones
Comunicación interna

ASÍ NOS COMPORTAMOS EN KERALTY

Actuar ético
Código de ética y Código de buen gobierno

COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR DE NUESTRA GENTE

Generalidades
Bienestar y calidad de vida
Beneficios para nuestra gente
Licencias
Prácticas laborales
Generalidades y programas del área de Salud y Seguridad en el Trabajo
Nuestros colaboradores
Formación de nuestros colaboradores
Modelo de evaluación de desempeño

NUESTROS ALIADOS DE CONFIANZA

Proveedores

SERVICIO Y VALOR AGREGADO EN SALUD

Fundación Keralty
Nuestro modelo de servicio y nuestro modelo de gestión integral
Gestión y solución de PQRs

GESTIÓN AMBIENTAL

Un compromiso corporativo
Aspectos e impactos ambientales
Huella de carbono
Eco – Indicadores
Reciclaje

Palabras del presidente



[102-14] [102-20] [102-23] [102-12]

Con gran satisfacción dimos cierre a un año 2018 en el que nuevamente estuvimos impulsados por nuestra convicción de que la base fundamental e inamovible para estar en el mundo de la salud es servir a las personas para aportar a su bienestar; entregar el alma en cada una de nuestras acciones para hacerlo con sentido humano; actuar con pasión y con compasión para motivar la movilización de las comunidades y la sociedad en torno a quienes puedan necesitar apoyo; desempeñar nuestras funciones buscando la excelencia para garantizar la calidad que merecen las personas a quienes servimos; y mantener vigente en todos los niveles la responsabilidad empresarial que nos caracteriza y nos permite asegurar la sostenibilidad de nuestras empresas para servir cada vez a más personas en el mundo.



Seguros de que hemos puesto lo mejor de nosotros para entregarlo a nuestros colaboradores, afiliados, pacientes, proveedores, entidades, instituciones y comunidades con las que nos relacionamos, presentamos hoy este informe de sostenibilidad, en el que resumimos las actividades económicas, sociales y ambientales que realizamos en el 2018 en los países donde operamos y que están relacionadas con los ámbitos de práctica o asuntos materiales.

La gestión empresarial metódica, estructurada, seria, responsable y sostenible, junto al fuerte sentido de pertenencia y la decidida entrega de nuestros colaboradores, nos permitió conseguir en el 2018 las metas que nos habíamos fijado, y principalmente, seguir avanzando en nuestro propósito permanente de brindar una atención cada vez más humana y profesional a quienes confían en nosotros su salud y cuidado en todas las etapas de su vida.

Convencidos de la necesidad de incorporar componentes sociales y comunitarios en nuestro modelo de salud para motivar la participación de la comunidad y la sociedad en el cuidado del otro, -de la mano con los actores del sistema general de salud-, hemos incluido la compasión como un valor fundamental de nuestro grupo empresarial, el cual promovemos al interior de todas nuestras compañías y hacemos transferible a nuestros públicos de interés.

En este informe queremos ratificar nuestro compromiso con el cumplimiento de la agenda propuesta por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, alineándonos con las iniciativas y principios de Pacto Global de Naciones Unidas, al cual nos adherimos desde agosto de 2016.

Lo estamos haciendo realidad con la promoción de prácticas transparentes y de lucha contra la corrupción; acciones para minimizar en todos nuestros procesos el impacto en el medio ambiente; el trabajo permanente y articulado con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos; y la política de Responsabilidad Social Corporativa que continuamos fortaleciendo en 2018.

Keralty, como grupo empresarial, continuó su proceso de internacionalización, el cual sigue teniendo como un pilar fundamental el conocimiento y la experiencia desarrollados en Colombia. Seguimos afianzando nuestros conocimientos y labor de servicio en países como México, Brasil, Perú, Venezuela, Filipinas y Estados Unidos, teniendo presentes en cada actuación los valores de justicia, respeto, solidaridad, responsabilidad, compasión, verdad y honestidad.

Cerramos un año contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, garantizándoles acceso a la atención en salud; seguimos brindando estabilidad laboral a nuestros colaboradores gracias a una política empresarial responsable; continuamos aportando al desarrollo económico de los países en los que estamos presentes gracias a nuestro propio crecimiento empresarial; y hemos promovido el uso adecuado de los recursos naturales, prácticas de movilidad sostenible y el cuidado de nuestro entorno y del medio ambiente.

Este es el balance de un crecimiento planificado y sostenible que nos enorgullece, no solo porque nos motiva en nuestro deseo empresarial de mantener el liderazgo y el positivo reconocimiento que tenemos en Colombia, sino porque se convierte en la base para seguir avanzando en nuestra vocación de disponer nuestro conocimiento y experiencia al servicio de más personas, familias y comunidades en todo el mundo.

Bienvenidos

JOSEBA GRAJALES JIMÉNEZ

Presidente Keralty

Sobre este informe



[102-46] [102-47] [102-49] [102-50] [102-52] [102-53] [102-56]

El presente informe de sostenibilidad es una oportunidad para comunicar de manera transparente y oportuna el esfuerzo de Keralty por contribuir a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente; bajo una visión integral y sostenible, que se enmarca en la política de Responsabilidad Social Corporativa, la cual declara:

En Keralty estamos comprometidos en ser un grupo socialmente responsable con todos nuestros grupos de interés (Gobierno, Gobierno Corporativo, Colaboradores, Sector financiero, Clientes, Medios de Comunicación, Proveedores y aliados estratégicos, Competidores y Comunidad) buscando contribuir al desarrollo del país a través del mejoramiento social, económico y ambiental, teniendo en cuenta los objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y alineados con la promoción de la salud, investigación, ciencia, tecnología, educación y el aporte social.

En este informe, presentamos la gestión en Responsabilidad Social Corporativa de Keralty en Colombia, Brasil, Estados Unidos, Filipinas, México, Perú y Venezuela entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Además de los propósitos y avances en la implementación de estrategias en los asuntos materiales o ámbitos de práctica para el grupo:



Gobierno corporativo
y estrategia



Social
(Comunidad y Sociedad)



Cadena de Suministro
(proveedores)



Medio Ambiente



Servicio
(Clientes y usuarios)



Laboral y
Derechos Humanos

Con satisfacción podemos afirmar que para el periodo de reporte de este informe de sostenibilidad implementamos con éxito el proceso de cambio de marca de nuestro grupo empresarial de Organización Sanitas Internacional a Keralty, el cual estamos seguros que, en conjunto con nuestro conocimiento, nos facilitará el proceso de expansión e internacionalización.

Si requieren ampliar alguna información pueden comunicarse con nosotros al teléfono (571) 646 6060 Extensión: 5710275 o al correo: comunicacionekeralty@keralty.com

Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento

[102-40] [102-42] [102-43] [102-44]

Para Keralty es importante fortalecer los mecanismos de relacionamiento con todos sus grupos de interés; es por eso que a través de espacios basados en lineamientos transparentes y de respeto mutuo contamos con mecanismos de comunicación en doble vía que nos permiten conocer las necesidades y expectativas frente a los impactos generados con el desarrollo del negocio.

A continuación se relaciona la priorización de los grupos de interés para Keralty, el alcance y las diferentes estrategias de relacionamiento con cada uno de ellos.



Grupo de interés

Alcance

Estrategia de relacionamiento

Clientes y usuarios

Brindar siempre un servicio humanizado y de calidad a nuestros clientes y usuarios.

Encuesta de satisfacción (mensual)
Asociación de usuarios (permanente)

Proveedores

Fortalecer la cadena de abastecimiento y el crecimiento de nuestros aliados estratégicos.

Encuesta de comunicación comercial (semestral)

Competidores y grupos financieros

Conocer buenas prácticas que nos lleven a un mejoramiento continuo.

Seminarios y eventos (según programación)

Medios de comunicación

Mantener una comunicación clara, transparente y oportuna con todos nuestros grupos de interés.

Oficina de prensa (permanente)

Gobierno corporativo

Ofrecer información relevante y confiable para el proceso de toma de decisiones.

Consejo directivo (anual)
Comité ejecutivo (periódico)
Asamblea (anual).

Estado y entes de control

Contribuir al desarrollo de lineamientos y políticas públicas del país.

Informes y reuniones de control (según requerimiento)

Comunidad

Adelantar estrategias que gestionen el desarrollo de la sociedad de manera sostenible.

Buzón de sugerencias (permanente)
Reunión con juntas de acción comunal (según necesidades)

Colaboradores

Avanzar en la implementación de buenas prácticas que continúen promoviendo el desarrollo la productividad y la calidad de vida en el trabajo.

Encuesta de calidad (bianual)
Líderes de bienestar (mensual)
Buzón de Desarrollo Humano (según requerimiento)
Grupos primarios (mensual)

Materialidad y ámbitos de práctica

[103-1] [103-2] [103-3]



El análisis de materialidad de Keralty en el 2018 se hace con el propósito de gestionar los asuntos relevantes a corto, mediano y largo plazo para liderar la implementación de acciones que contribuyan al fortalecimiento de lineamientos sostenibles. En el ejercicio se tienen en cuenta estándares como: **Global Reporting Initiative (GRI), principios rectores de Pacto Global y Guía AA1000.**

GOBIERNO CORPORATIVO

Alcance [103-1]

Comprometidos con nuestros valores y principios cumplimos nuestros objetivos bajo comportamientos éticos y transparentes que nos permiten generar confianza y valor agregado en toda nuestra gestión.

Estrategia [103-2]

Planeación estratégica

Comité de Gestión Ética

Progreso [103-3]

3.420 colaboradores sensibilizados con la divulgación de la planeación estratégica 2018-2020 y **166** colaboradores de las diferentes empresas de Keralty participaron en la primera jornada de Responsabilidad Social Corporativa.

Se aprobó la conformación del comité de gestión ética y se dio inicio a su desarrollo.

LABORAL Y DERECHOS HUMANOS

Alcance [103-1]

Creemos firmemente en el desarrollo de nuestros colaboradores como personas integrales, por tal motivo promovemos, mantenemos y mejoramos sus condiciones de trabajo, buscando contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral y personal.

Estrategia [103-2]

Inclusión Laboral

Teletrabajo

Progreso [103-3]

Durante el 2018 la alta gerencia aprobó el proyecto de inclusión laboral con **47** vacantes como meta a cubrir, con el fin de promover y facilitar la inserción social y laboral de personas en condiciones de vulnerabilidad en las diferentes empresas de Keralty.

Esta medida de conciliación vida/trabajo ha permitido que **216** colaboradores de diferentes áreas en el 2018 pudieran ejecutar sus procesos de manera remota, disminuyendo la dependencia de infraestructura, la huella de carbono de la compañía e incrementando la productividad.

COMUNIDAD Y SOCIEDAD

Alcance

[103-1]

Promovemos el desarrollo social en las comunidades de mayor influencia para nuestra operación, desarrollando estrategias y actividades basadas en nuestros valores, así como en la armonía y respeto por nuestras poblaciones vecinas.

Estrategia

[103-2]

Voluntariado corporativo

Progreso

[103-3]

Durante el **2018** la alta gerencia aprobó el proyecto de voluntariado corporativo en **5** líneas de acción con impacto hacia la comunidad interna y externa. La iniciativa cerró con **335** voluntarios a nivel nacional, **14** sensibilizaciones y **4** espacios de formación a personas de la comunidad y cuidadores, en el marco del programa Bogotá Contigo, Ciudad Compasiva. Además se adelantaron actividades en el marco de Brigada de Salud con atención a más de **500** personas de la comunidad Wayúu, salidas ambientales y espacios para la generación de hábitos de vida saludable.

AMBIENTAL

Alcance

[103-1]

Estamos comprometidos con la sostenibilidad de nuestro país. Tenemos comportamientos y prácticas responsables con el medio ambiente que promueven la reducción del impacto negativo que ocasiona nuestra operación.

Estrategia

[103-2]

Huella de carbono y Movilidad sostenible

Progreso

[103-3]

Finalizamos el 2018 con **463** colaboradores registrados en la APP Try My Ride (sistema de movilidad sostenible que integra diferentes medios de transporte en una única solución amigable con el medio ambiente, la ciudad y las personas). Los siguientes resultados demuestran nuestro compromiso con la movilidad sostenible:

670 kg de dióxido de carbono evitados

0,05 kg de óxido no generados

0,06 kg de metano no producidos

8 días es el promedio de tiempo ahorrado por los colaboradores en sus desplazamientos al trabajo usando estas alternativas.

Se realizó la siembra de **1.510** árboles a través de las salidas ambientales.

109 fueron los colaboradores sensibilizados con charlas sobre el uso eficiente de los recursos naturales.

CLIENTES Y USUARIOS

Alcance

[103-1]

Trabajamos en el fortalecimiento de la relación con nuestros usuarios. A través de una comunicación oportuna y una atención humanizada hemos logrado responder a sus expectativas sobre la experiencia generada en el servicio ofrecido.

Estrategia

[103-2]

Programas de educación

Progreso

[103-3]

4 programas de educación dirigidos a nuestros clientes y usuarios para mejorar sus condiciones de salud y su bienestar, con más de **22.000** pacientes activos y **5.000** niños impactados con actividades lúdicas en nuestras instalaciones.

PROVEEDORES

Alcance

[103-1]

Estructuramos prácticas enfocadas a fortalecer nuestra cadena de abastecimiento, de tal manera que nuestros proveedores generen un excelente servicio, competitivo y de calidad; así, aportamos a mejorar su dinámica económica y aseguramos la sostenibilidad del negocio.

Estrategia

[103-2]

Formación

Política

Progreso

[103-3]

Para desarrollar capacidades con nuestros aliados estratégicos y fortalecer los mecanismos de relacionamiento, en el 2018 se capacitaron **979** proveedores en derechos humanos y **919** en orientación al servicio. Además se hizo acompañamiento a **4** proveedores, en alianza con la Universidad Externado de Colombia a través del programa: Primeros pasos de RSC.

Se estructuró una política de compras con lineamientos de sostenibilidad que tienen impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



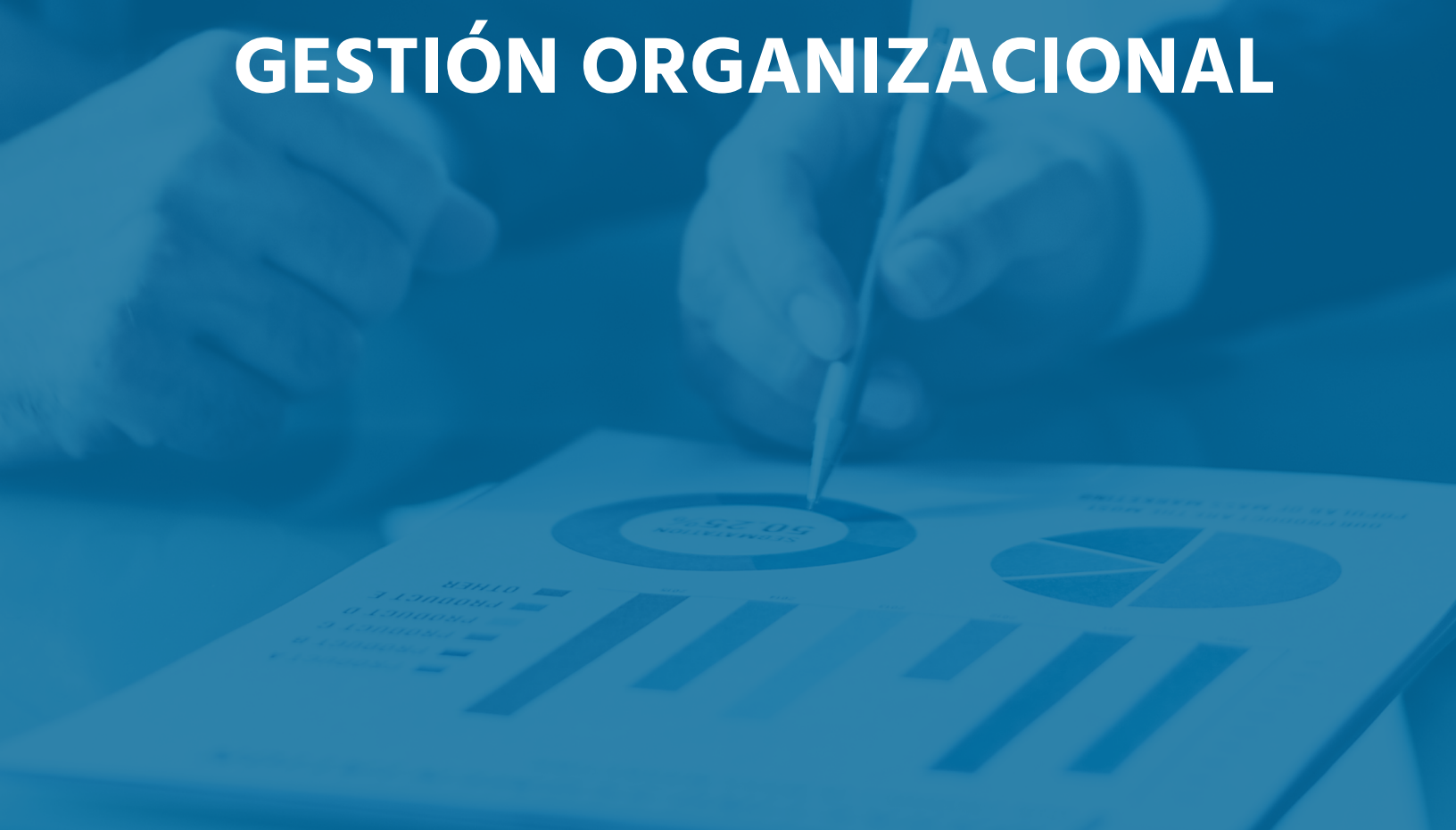
Trabajamos de manera comprometida para que desde cada uno de los asuntos relevantes o ámbitos de práctica se genere una alineación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible que priorice y gestione estrategias de forma concreta para el cumplimiento de la agenda 2030 y las propuestas de sus metas.**





Keralty

GESTIÓN ORGANIZACIONAL



Nuestra estructura directiva

[102-18] [102-22]



Para el 2018, contábamos con Juntas Directivas por cada una de las empresas con sus miembros principales y suplentes. **Algunas empresas no requieren Juntas Directivas y por ende, cuentan con Administrador.** La estructura de gobierno de Keralty se compone de:



Diversidad en la alta gerencia

[405-1] [102-24]

Keralty promueve la equidad de género y está convencido del rol protagónico de la mujer en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones. De esta manera, su equipo directivo cuenta con representación femenina

Para el 2018, en Keralty contamos con la siguiente distribución en la alta gerencia:



Hombres

57%



Mujeres

43%



Entre 30 y 50 años

61%



Mayores de 50 años

39%

Nuestro direccionamiento estratégico

[102-16] [102-26]

Nuestra misión es producir salud y bienestar a las personas a lo largo de toda su vida, mediante un modelo integrado de cuidados, concebido como un proceso permanente de innovación asistencial, organizativa, tecnológica y social, co-creando empleo, riqueza y calidad de vida en las comunidades en que trabajamos, favoreciendo su desarrollo regional inclusivo.

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

Rueda virtuosa

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



Valores corporativos

Nuestros valores corporativos son el resultado de una cultura empresarial y se expresan en cada actividad que desarrollamos con los diferentes públicos de Keralty: usuarios, colaboradores, directivos, accionistas, proveedores, competencia, sociedad y el Estado. Es por eso, que se manifiestan de la siguiente manera:



Planeación estratégica

En el 2018 se llevó a cabo una conferencia donde se definió la Planeación Estratégica 2018 – 2020, en la cual se abordaron las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, así como los resultados y los entornos cambiantes del mercado, tanto a nivel local como global. Esto nos permitió detectar oportunidades y desafíos que serán afrontados en el periodo mencionado.

Objetivos estratégicos

Keralty estableció una nueva planeación estratégica para el período 2018-2020, cuyos objetivos clave son:

1

Consolidar el modelo de gestión en salud del producto masivo; alcanzando acuerdos con aseguradoras privadas para el desarrollo de planes o productos de salud de atención primaria y gestionando el modelo de atención en salud de grandes corporaciones que auto gestionan la salud de sus colaboradores y familias.

2

Crear y mantener una cultura de innovación y unos mecanismos para que las empresas Keralty sean "Organizaciones Inteligentes" que utilizan la gestión del conocimiento y la vigilancia tecnológica para favorecer el desarrollo de la estrategia; apalancando la innovación a partir de los proyectos de investigación que se realizan en el grupo.

3

Consolidar a Keralty como una organización salutogénica que promueve la salud y bienestar de las personas y comunidades durante todo su ciclo de vida, posicionando a sus colaboradores como el principal activo de la organización.

4

Administrar estratégicamente la comunicación dirigida a todos los públicos interesados potencializando nuestra imagen y la relación con ellos y velar porque las interacciones con nuestro cliente interno y externo generen valor y sean más constructivas.

5

Continuar con el desarrollo de la herramienta de Business Intelligence dentro de la compañía, implementando modelos predictivos para mejorar la gestión de la salud de los pacientes.

6

Mejorar los costos generales de Keralty en cuanto a la adquisición de productos y servicios con carácter general, así como el servicio de los proveedores.

7

Ingresa al segmento público - privado, a través de alianzas o colaboraciones público privadas.

8

Diseñar e implementar modelos de salud para zonas aisladas, complejas y/o post-conflicto.

9

Aumentar la participación del negocio de laboratorio en mercados actuales y nuevos agregando valor a través del I+D+I.

Adicional a estos objetivos globales, cada unidad de negocio y cada país, ha desarrollado sus propios objetivos y estrategias para los próximos 3 años.



Keralty

**UN MODELO DE SALUD EN
EXPANSIÓN**

Generalidades sobre Keralty

[102-1],[102-5]



Somos un grupo empresarial generador de valor en salud, conformado por empresas de aseguramiento y prestación de servicios y una red propia hospitalaria y asistencial. También forman parte de Keralty instituciones educativas y empresas con enfoque social que complementan el mundo de salud que ofrecemos a la sociedad.

Nuestros servicios y capacidad instalada

[102-2]



Colombia



Venezuela



Perú



Brasil



México



Usa



Filipinas

	Colombia	Venezuela	Perú	Brasil	México	Usa	Filipinas
Ciudades	252	1	32	587	8	11	1
Afiliados	3.025.817	0	141.082	362.386	411.351	176.266	0
Competidores y grupos financieros	9.919	0	0	1.063	3.318	0	0
Colaboradores	12.963	271	220	1.110	280	680	150
Entidades prestadoras de salud propias							
Centro Médico Atención Especializada	44	1	0	5	0	9	3
Centro Médico Atención Primaria	39	0	0	0	3	14	0
Centro Óptico	27	0	0	0	0	0	0
Clínica Dental	29	1	0	0	11	0	2
Farmacia	0	1	0	0	0	0	1
Hospital	7	1	0	1	0	0	0
Laboratorio Clínico	53	0	0	4	3	7	2
Salud Ocupacional	4	0	0	0	0	0	0
Unidad de urgencias	3	0	0	1	0	0	0
Entidades prestadoras de salud adscritas	4.043	0	269	6.472	2.274	0	0

*La información reportada en este informe tiene corte al 31 de diciembre de 2018. Para Venezuela y Filipinas, la información de usuarios no aplica pues en estos países Keralty solo cuenta con prestación y hasta el momento no se tienen contratos para asignación de usuarios.

Proceso de expansión Nueva infraestructura

[102-4] [102-6] [102-7] [102-48]



 **Donde estamos**

Desempeño financiero Nuestras cifras

[102-7] [102-45] [201-1]



De acuerdo con los estados financieros consolidados de Keralty S.A.S al cierre de 2018, los activos y ventas netas consolidadas se componen por país de la siguiente forma:

**A nivel de estados financieros consolidados de Keralty la operación de Filipinas se incluye como inversión en la sociedad holding ubicada en España, más no integra sus activos, pasivos, ingresos y costos. La operación de Florida en Estados Unidos es categorizada como negocio conjunto, motivo por el cual no consolida en los estados financieros generales.*

Cifras en MM de COP

País	Activos	Ingresos
Colombia	1.856.997	4.472.009
Brasil	298.033	442.922
Perú	32.935	89.022
México	55.460	34.618
Estados Unidos*	118.388	13.162
España*	12.470	7.635
TOTALES	2.374.283	5.059.368

De acuerdo con las políticas de consolidación para Keralty S.A.S, los estados financieros consolidados incluyen la información financiera del grupo y sus compañías subordinadas al 31 de diciembre de 2018. Las entidades incluidas en el proceso de consolidación de estados financieros se encuentran listadas a continuación:



Filipinas

Clinisanitas Manila
 Lasik Surgery Inc.
 Megacorrs
 Metrosanitas Corporation
 The Meghaclinic Inc.
 Top Health Medical Clinics Inc.



Brasil

OSI Brasil Participacoes Ltda.
 Centro clínico BH Matter Ltda
 Centro Oftalmológico Keralty
 Com VC Drograria Ltda.
 Hospital Vitallis Barreiro Ltda.
 Medisanitas Brasil Assistencia Integral a Saude S.A.
 Minas Saude Investimentos e Participacoes Ltda.
 Centro Clínico Ventas Nova
 Servicios Operativos Sanitas Ltda.



Colombia

Clínica Colsanitas S.A
 Clínica Campo Abierto S.A.S
 Sociedad Clínica Iberoamérica S.A.S
 Colsanitas S.A
 E.P.S Sanitas S.A.
 Corporación Social Medica Sanitas
 Unidad de imágenes avanzadas S.A.S
 Fundación Universitaria Sanitas
 Fundación Keralty
 Inversiones del Exterior Colsanitas S.A.S
 Inversiones Industriales Colsanitas S.A.S
 Medicina Nuclear Palermo S.A.S
 Medisanitas S.A
 Oftalmosanitas S.A.S
 Oftalmosanitas Cali S.A.S
 Óptica Colsanitas S.A.S
 Promotora Inmobiliaria Sanitas Ltda.
 Revista Bienestar S.A.S
 Salud Ocupacional Colsanitas S.A.S
 Inversiones Clinitas S.A.S
 Infraestructura en Salud S.A.S
 Unidad de Fertilidad S.A.S



Estados Unidos

Sanitas USA, Inc.
 Sanitas USA 2, Inc. Y sus compañías subordinas
 Guidewell Sanitas II LLC.
 GWS-CMS LLC.
 Sanitas Dental Management LLC.
 Sanitas of New Jersey, LLC



España

Keralty Healt, S.L.
 SoprinSA Global Health S.A.
 Biopraxis Research, A.I.E



México

Controladora Salud S.A. de C.V. México
 Alianza
 Centauro Salud
 Quempres
 Salud Masiva S.A.P.I de C.V.
 Seguros Centauro
 Tauro Asistencia



Perú

Inversiones en Salud Perú S.A. EPS
 Sanitas Perú EPS S.A.
 Sopriperú S.A.

En el año 2018 Keralty mantuvo un crecimiento sobresaliente, en línea con el plan estratégico y sus objetivos económicos a largo plazo. En este periodo los ingresos consolidados presentaron un incremento del 16,2% frente al año anterior, ubicándose en \$5.059.368 millones de pesos. El activo consolidado cierra en \$2.374.283 millones de pesos, el pasivo en \$1.886.302 millones y el patrimonio en \$487.981 millones, cifras que soportan la operación actual con presencia activa y operaciones en 8 países.



De acuerdo con los estados financieros consolidados de Keralty S.A.S al cierre 2018, los ingresos consolidados por país (valor económico directo generado) se detallan a continuación:

* A nivel de estados financieros consolidados de Keralty la operación de Filipinas se incluye como inversión en la sociedad holding ubicada en España, más no integra sus activos, pasivos, ingresos y costos. La operación de Florida en Estados Unidos es categorizada como negocio conjunto, motivo por el cual no consolida en los estados financieros del grupo.

Cifras en MM de COP

País	Ingresos (A)	Participación
Brasil	442.922	9%
Colombia	4.472.009	88%
España*	7.635	0%
Estados Unidos*	13.162	0%
México	34.618	1%
Perú	89.002	2%
TOTALES	5.059.368	100%



Las cifras correspondientes a ingresos consolidados de estas dos operaciones se muestran a continuación expresadas en millones de pesos colombianos:

País	Ingresos (MM COP)
Filipinas	8.221
Estados Unidos	227.766



Por su parte, los costos y gastos de operación (valor económico distribuido) relacionados en los estados financieros consolidados de Keralty S.A.S al cierre 2018 comprenden el siguiente detalle:

Valor Económico Distribuido (B) (Cifras en MM de (Cop))

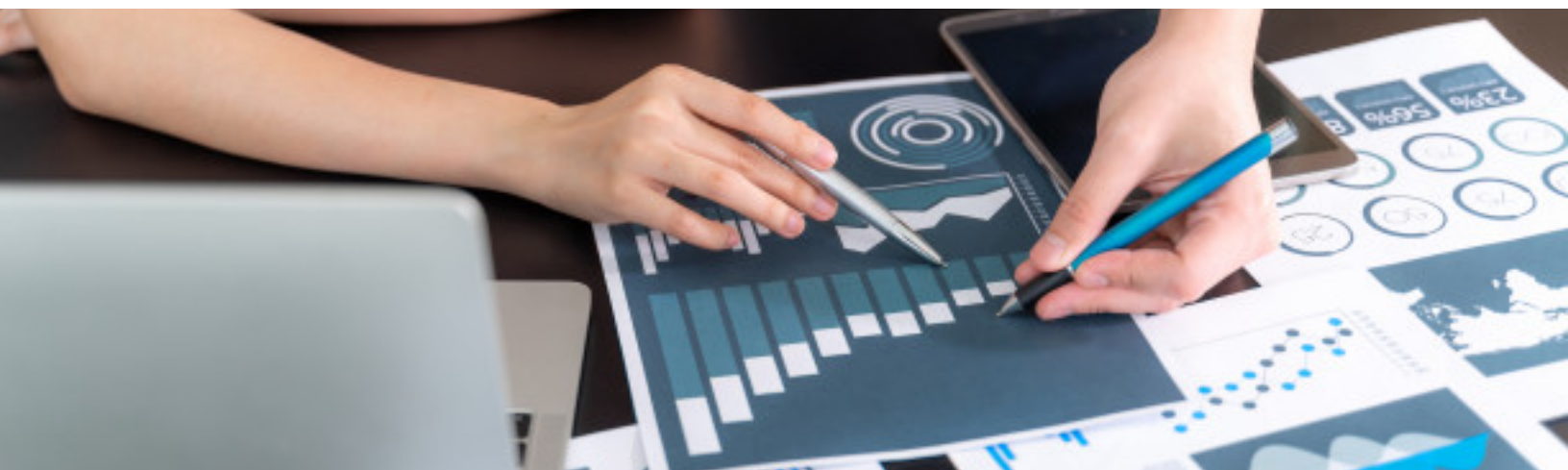
Costos Operacionales	Beneficios a los empleados	Pagos a los gobiernos (Impuestos y Contribuciones)	Interés	Donaciones
3.913.610	752.394	151.411	39.567	655



En línea con lo anterior, a nivel consolidado Keralty S.A.S. generó, al cierre de 2018, un valor económico retenido como se detalla a continuación:

Cifras en MM de COP

Sociedad	Valor Económico Directo (A)	Valor Económico Distribuido (B)	Valor Económico Retenido (A)-(B)
Keralty	5.059.368	4.857.636	201.730



Nuestra participación en asociaciones

[102-13]



Clínica

Asociación Colombiana de Hospitales y clínicas ACHC
Asociación de Copropiedades y entes jurídicos vecinos del OJ
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia
Bogotá Distrito Capital
Carvajal Soluciones de Comunicación SAS
Corporación Social Médica Sanitas
Empresas Municipales de Cali EICE E.S.P
Municipio de Santiago de Cali
Organización Sayco y Acinpro
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Telmex Colombia SA
Cámara de la Salud ANDI



Colsanitas

Asociación de Gestión Humana Acrip Bogotá y Cundinamarca
Asociación Nacional de Instituciones Financieras ANIF
Asociación para el Progreso de la Dirección
Cámara de Comercio e Integración Colombo Peruana
Cámara de Comercio e Integración Colombo Venezolana
Cámara de Comercio Hispano Colombiano
Casa de España
Cifin S.A.
Corporación Club El Nogal
Corporación Social Médica Sanitas
Federación Colombiana de Gestión Humana
Gs1 Colombia
Organización Sayco y Acinpro
Respuestaslaborales.com S.A.
Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Superintendencia Nacional de Salud
Asociación Latinoamericana de Medicina Integral



EPS

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Superintendencia Nacional de Salud



Keralty

Corporación Social Médica Sanitas
Superintendencia de Sociedades
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada



Iberoamérica

Establecimiento Público Ambiental Barranquilla Verde
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Superintendencia Nacional de Salud



Medisanitas

Corporación Social Médica Sanitas
Lógica Asociación
Organización Sayco y Acinpro
Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
Superintendencia Nacional de Salud



Perú

Asociación de Entidades Prestadoras de Salud (APEPS)
Cámara de Comercio De Lima (CCL)
Consejo Empresarial Colombiano (CEC)



Reconocimientos

EPS Sanitas

Certificación de la New Health Foundation como Programa de Cuidados Paliativos de excelencia.

Reconocimiento del Observatorio Interinstitucional de Cáncer Infantil en compromiso y gestión institucional para garantizar la calidad, oportunidad y dignidad de la atención de los niños con cáncer en abril de 2018.

Nominación de Cuenta de Alto Costo (CAC) a resultados en estimación del nivel de riesgo en salud CAC Cáncer el 29 de mayo de 2018.

Nominación de CAC a EPS con los mejores resultados de gestión de riesgo en VIH el 29 de mayo de 2018.

Nombramiento de la Dra. Karen Lorena Rincón, directora del Centro Médico Palermo (Enfermedades Infecciosas) por parte del Ministerio de Salud y Protección Social como miembro asesor nacional del Comité de Tuberculosis en febrero de 2018.

Reconocimiento de la Secretaría de Salud de Bogotá como la mejor EPS del régimen contributivo en canalización de casos de tuberculosis y curación el 31 de julio de 2018.

Clínica Colsanitas

Acreditación ICONTEC de nuestra Clínica Universitaria Colombia.

Acreditación en salud ICONTEC para la Clínica Reina Sofía en visita de seguimiento para el segundo ciclo.

Segundo puesto en el Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria entregado por la Organización para la Excelencia en Salud (OES).

Primer puesto del Premio Nacional de Investigación Juan Jacobo Muñoz al Doctor Javier Maldonado, Jefe de Cirugía Cardiovascular, como reconocimiento a su labor en investigación.

La Clínica Universitaria Colombia permanece en el ranking de mejores hospitales y clínicas, de América Economía 2018, ocupando el puesto 38.

Primer puesto del Galardón a la Excelencia en Nutrición Hospitalaria entregado por la Organización para la Excelencia en Salud (OES) para la Clínica Reina Sofía.

Comunicación interna

[402-1]



La comunicación interna en Keralty es un factor fundamental para el éxito organizacional y el cumplimiento de nuestra Planeación Estratégica 2018 – 2020; ya que además de mantener informados a los colaboradores de las diferentes empresas a nivel nacional e internacional, genera sentido de pertenencia, facilita la interacción, el flujo de comunicación en sentido multidireccional, así como la cohesión, el trabajo colaborativo y la apropiación de conocimientos.

Durante el 2018 fortalecimos nuestro Plan Estratégico de Comunicación Interna propendiendo por la efectividad, asertividad y oportuna entrega de la información, a través de la generación de campañas de comunicación, estrategias para la elaboración de contenido y piezas multimedia, enmarcadas en el modelo de comunicación y sus ocho ejes temáticos: comercial, financiero, gobierno, infraestructura, innovación y desarrollo, internacional, salud y recursos humanos fortaleciendo los lineamientos de comunicación interna de todas las empresas de Keralty.

Conforme a lo anterior, en Colombia, Perú y Brasil se fortalecieron los canales de comunicación con:



Correo oficial de comunicaciones:

Colombia: comunicacionekeralty@keralty.com

Brasil: keralty.comunica@vitallis.com.br

México: gentionrh@centauro.com.mx

Perú: comunicacionesperu@sanitasperu.com



Intranet

Colombia: Portal de empleados

<https://portal.colsanitas.com/funcionarios>

Brasil: Integra

<http://integra.vitallis.com.br>



Boletín digital

Colombia: Boletín Actualidad Keralty

México: Boletín Actualidad

Perú: Novedades Sanitas



Animación personaje corporativo Susanita

Presente en todos los países, excepto Brasil.



Revista

Colombia: Revista Keralty eres tú (impresa)

Brasil: Boletín Integra Acontece (impreso)



Carteleras institucionales

Presentes en todos los países



Pantallas digitales

Presentes en Colombia

Adicionalmente, en Colombia contamos con los canales internos de mensajes de texto y correo electrónico

El Punto Es para colaboradores de Clínica Colsanitas.



Durante 2018 publicamos:

51

Ediciones del Boletín Actualidad Keralty con periodicidad semanal, logrando un promedio de lecturabilidad del 65%.

51

Ediciones del personaje corporativo Susanita con periodicidad semanal, logrando un promedio de lecturabilidad del 69%.

10

Videoclips en pantallas digitales

3

Ediciones de la Revista Keralty eres tú en versión digital y física en los meses de julio, septiembre y diciembre.

62

Afiches publicados en carteleras internas ubicadas en las diferentes sedes de trabajo a nivel nacional.

1

Edición del boletín internacional Enlace, publicado en abril y dirigido a todos los colaboradores de Latinoamérica, con un promedio de lecturabilidad del 77%.

140

Contenidos informativos y de reconocimiento en el Portal de Empleados, logrando un promedio de 31 ingresos mensuales a la intranet por cada colaborador.



Keralty

**ASÍ NOS COMPORTAMOS EN
KERALTY**

Actuar ético

[205-1]



El grupo tiene establecidas políticas para la vinculación de contrapartes, las cuales se detallan en el Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

En virtud de estas políticas, toda actividad de vinculación o contratación con clientes y/o contrapartes que implique pago o intercambio de activos en dinero o especie a cualquier título, deberá realizarse de acuerdo con los lineamientos establecidos en dicho manual con el fin de realizar un adecuado conocimiento de los clientes y/o contrapartes.

Código de ética y Código de buen gobierno

[102-16] [205-2]

Estamos comprometidos con establecer marcos de conducta basados en principios de integridad, respeto y equidad. Por tal motivo, en el 2018 Keralty realizó la actualización del Código de Ética, en el cual se ratifica la guía de comportamientos a seguir por nuestros colaboradores, miembros de junta directiva, proveedores de bienes y servicios y estudiantes en práctica en cada una de sus empresas. En él se actualizaron temas como misión, valores y conflicto de intereses, ratificando el buzón de transparencia como un canal de comunicación sobre conductas inadecuadas por parte de cualquiera de sus públicos de alcance, el cual es gestionado por el comité de gestión ética, con el ánimo de velar por el cumplimiento de buenas prácticas de transparencia acogidas por el grupo.



En línea con la versión actualizada del Código de Ética hemos continuado fortaleciendo de forma presencial y virtual su socialización entre nuestros colaboradores. Anualmente, Keralty refuerza a través de campañas de comunicación interna, publicaciones y evaluaciones de conocimiento los contenidos de este documento. Además, en el proceso de contratación e inducción, los nuevos colaboradores leen y comprenden los lineamientos del Código con el fin de conocer el relacionamiento con el entorno administrativo, empresarial y con la comunidad en general, buscando evitar conflicto de intereses, fraude o fuga de información.



Estrategia de divulgación para el Código de ética

- Inducción corporativa	2.736
- Evaluación de conocimientos	10.238



No. de colaboradores impactados 2018

A continuación, se registra el desglose del porcentaje de cubrimiento de la evaluación de Ética de acuerdo con el nivel de cargo:

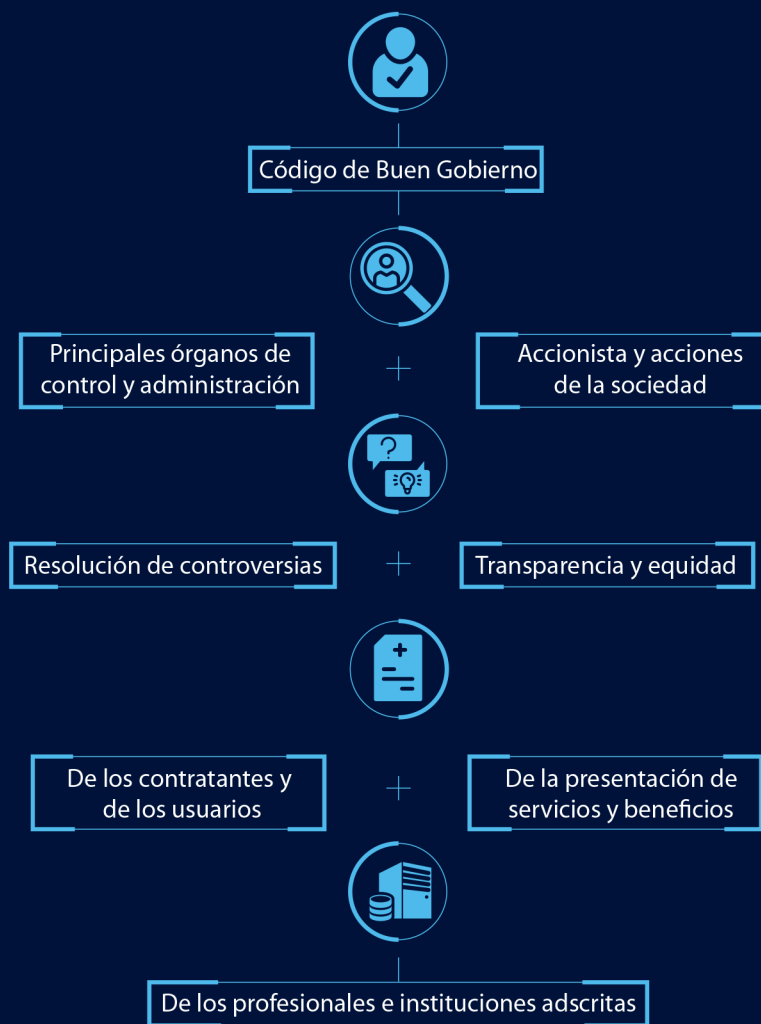


Nivel organizacional

- Estratégico	95,70%
- Táctico - jefe	93,03%
- Táctico	87,96%
- Operativo	88,30%



No. de colaboradores impactados 2018



Para generar y mantener la confianza y buenas relaciones con nuestros públicos de interés, fortalecer nuestra imagen y lograr mayores niveles de competitividad y productividad, en Keralty contamos con prácticas de buen gobierno, las cuales se fundamentan en:

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

En el 2018, continuamos el proceso de actualización de nuestro Código de Buen Gobierno para nuestras empresas prestadoras de servicios de salud, validando así la consolidación de políticas, normas y sistemas que orienten las actividades de Keralty respecto a su gobierno, conducta y manejo de información, bajo parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad social.



Keralty

**COMPROMETIDOS CON EL
BIENESTAR DE NUESTRA GENTE**

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

Para el periodo de este informe contamos con la siguiente distribución de colaboradores en Colombia, Estados Unidos, México, Venezuela, Perú, Estados Unidos y Brasil

Tipo de planta y vinculación	Colombia	México	Venezuela	Perú	Brasil	Usa
Planta fija	11.846	294	258	216	969	409
Indefinido	10.769	228	257	127	891	400
Término fijo inferior un año	1043	66	0	89	78	0
Obra o labor contratada	34	0	1	0	0	9
Pensionado	1	0	0	0	1	0
Temporales	455	0	0	0	0	0
Término fijo inferior a un año	455	0	0	0	0	0
Aprendices	487	0	13	4	31	0
Pasante	-	0	0	0	40	0
Total general	12.789	294	271	220	1.041	409



Cifras de nueva contratación 2018

	Edad (rango)		Género		Total
	X>30	X<30	M	F	
Colombia	2.759	2.018	1.347	3.430	4.777
Brasil	205	199	317	87	404
Perú	46	47	36	57	93
México	46	22	27	41	68
Venezuela	104	68	51	121	172
Estados Unidos	306	112	109	309	418



Rotación promedio anual	Colombia	Brasil	USA	México	Perú	Venezuela
	1,3%	3,3%	SN	1.5%	3%	10.27%

SN: sigla sin información.

Bienestar y calidad de vida

[401-2]

Desarrollamos durante el año los siguientes programas, con el objetivo de realizar acompañamiento en situaciones o momentos de la vida de los colaboradores que impactan su tranquilidad. Asimismo, buscamos diagnosticar, intervenir y generar transformaciones en los ambientes de trabajo, mejorando la satisfacción, compromiso y desempeño de los mismos:



Pre- pensionados	Asesoría y acompañamiento a nuestros colaboradores en el proceso de adquisición de la pensión y adaptación a su nuevo rol, reconociendo la labor desempeñada y renovando generacionalmente a las empresas del grupo.
Red de apoyo	Acompañamiento integral a los colaboradores cuando presentan situaciones difíciles de salud, dinámica familiar o social que afecta su estado emocional.
Sala amiga	Disposición de 6 Salas Amigas, con el propósito de proporcionar un espacio cálido e higiénico; así como acompañamiento técnico para que las madres gestantes puedan extraer su leche, conservarla y llevarla a sus hijos una vez finalicen su jornada laboral.
Tus Puntos - Tu Tiempo	Canje de puntos que puede realizar el colaborador por beneficios de tipo emocional representados en tiempo para disfrutar distintas actividades personales y familiares en horario laboral.
Fallecidos	Acompañamiento a las familias de los colaboradores fallecidos durante el proceso del duelo.
Plan Huérfano	Apoyo económico para la educación de los hijos de colaboradores fallecidos, garantizando la continuidad del plan de formación que tenían para ellos sus padres.
Contención en el servicio	Acompañamiento para los colaboradores que presenten situaciones de agresión verbal, física o amenaza por parte de usuarios o sus familiares en el desempeño de sus labores.
Conversaciones significativas	Detectamos fortalezas y aspectos a mejorar en el entorno laboral de las áreas o líneas de negocio, a través de un diagnóstico cualitativo y cuantitativo para establecer planes de acción a corto y mediano plazo.
Compromiso organizacional	Identificación del nivel de compromiso de los colaboradores, a través de comportamientos como: hablar, permanecer y contribuir; así como de la medición de diferentes dimensiones que los impactan. A partir de dicha identificación se generan planes de acción para fortalecer o mantener el compromiso con el grupo.
Necesidades familiares	Acompañamiento a colaboradores que requieren orientación y apoyo para el cuidado de un paciente terminal y/o paciente crónico, que sea integrante del núcleo familiar.
Habilidades que inspiran	Apoyo personalizado a colaboradores/jefes que requieren fortalecer sus habilidades sociales, orientadas al mejoramiento de las relaciones en los equipos y el clima organizacional de las áreas.
Líderes de bienestar	Refuerzo de los canales de comunicación interna bidireccional, a través de un grupo de 213 colaboradores a nivel nacional, quienes minimizan la probabilidad de difusión de información errada o incompleta y apoyan en la identificación de temas relacionados con el clima laboral.
Reconocimiento	Reconocimiento de los aportes significativos que generan valor agregado a la estrategia corporativa por parte de los colaboradores de manera individual y grupal.
Vivienda	Motivación para postularse al subsidio de vivienda a través de las Cajas de Compensación Familiar para los colaboradores sin techo propio.
Relaciones armoniosas	Fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro de las áreas para generar espacios

Beneficios para nuestra gente

[401-2]

Entregamos durante el año los siguientes beneficios, creados para generar espacios saludables de integración y recreación para los colaboradores y sus familias:

Entorno Social



Colombia

Brasil

México

Perú

Venezuela

Estados Unidos

Beneficio

Descripción

Quinquenios

Celebramos la antigüedad, dedicación y lealtad de los colaboradores.

713

9

0

0

0

300

Días especiales

Reconocemos la labor que desempeñan con compromiso, dedicación y lealtad los colaboradores.

12.127

1.100

0

688

0

0

Novenas

Compartimos con los colaboradores la celebración de las novenas de navidad en las sedes principales y visitamos aquellas más pequeñas.

6.269

0

0

0

0

0

Fiesta y regalo de navidad

Ofrecemos anualmente a las familias de los colaboradores un evento y obsequio acorde con su edad.

7.721

678

0

338

0

400

Selecciones deportivas

Incentivamos la participación de colaboradores que son deportistas de alto rendimiento en las disciplinas de fútbol, baloncesto, voleibol y running.

90

20

0

0

0

0

Torneos deportivos

Realizamos actividades de integración deportiva durante el año para nuestros colaboradores.

763

0

0

5

0

0

Vacaciones recreativas

Ofrecemos recreación para los hijos de los colaboradores durante sus vacaciones académicas.

349

0

0

0

0

0

Actividades relajación

Campañas de masajes y limpieza facial con el apoyo de clínicas

0

0

0

285

0

0

Actividades de confraternidad

Actividades por el mundial

0

0

0

777

0

0

Campañas de nutrición

Campañas de asesoría nutricional

0

0

0

95

0

580

Entorno Familiar



Colombia

Brasil

México

Perú

Venezuela

Estados Unidos

Beneficio	Descripción	Colombia	Brasil	México	Perú	Venezuela	Estados Unidos
Auxilio de alimentación	Apoyo a los colaboradores ofreciendo un subsidio en especie o dinero para su alimentación.	1.932	1.079	0	0	0	0
Auxilio de matrimonio	Bono consignado al trabajador para acompañarlo en un momento de vida muy importante.	91	0	0	0	0	0
Auxilio de nacimiento	Acompañamiento al trabajador en la bienvenida del nuevo miembro a la familia a través de un bono consignado en su cuenta.	247	0	0	0	0	0
Auxilio de guardería	Apoyo económico para el pago mensual de la institución educativa de los hijos de los colaboradores en edad preescolar.	60	210	0	0	29	0
Bono de navidad	Entregamos un bono anual en la época navideña para el bienestar de los colaboradores y sus familias.	10.267	0	0	220	627	0
Bonificación de navidad	Entregamos una bonificación anual de hasta el 50% del salario de los colaboradores en la época navideña para acompañar sus gastos en esta época.	10.268	0	0	0	0	0
Plan educativo	Apoyamos el desarrollo profesional de los colaboradores con el otorgamiento de un crédito sin interés o un auxilio para el pago de sus estudios.	94	2	0	0	20	0
Plan de salud	Contribuimos al bienestar en salud y calidad de vida, brindando tarifas especiales de Medicina Prepagada para el trabajador y su familia.	5.629	1.110	0	220	627	580
Póliza de vida	Garantizamos la entrega de un monto económico a los beneficiarios en caso de invalidez o muerte del trabajador.	11.779	1.110	0	57	627	580
Rutas de transporte	Ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de acceder a un servicio de transporte en la ciudad de Bogotá.	1.124	931	0	0	627	0
Descuentos especiales	Ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de acceder a descuentos especiales en algunos centros de entretenimiento. (Cineplanet, teatro, Divercity, Starbucks, La Tarumba)	0	0	0	6	0	580
Descuento escolar	Brindamos a los colaboradores la posibilidad de acceder a descuentos por planilla para la compra de útiles escolares en cadenas seleccionadas.	0	0	0	14	0	0

Licencias

[401-3]

Durante el 2018 se otorgaron las siguientes licencias para los colaboradores en Colombia, Estados Unidos, Brasil, México, Perú y Venezuela, los porcentajes de reincorporación laboral para las licencias de maternidad y paternidad en Colombia fueron del 83% y del 90% respectivamente:

Tipo	Descripción	Colombia	Brasil	México	Perú	Venezuela	Estados Unidos
Calamidad	Otorgamos de 1 a 3 días por licencia por calamidad para atender dificultades fortuitas.	1.022	0	1	0	49	19
Matrimonio	Reconocemos 3 días de licencia por matrimonio para celebrar un momento especial de los colaboradores.	16	13	0	0	1	0
Maternidad	Concedemos licencia de maternidad para las empleadas que son madres.	343	32	4	10	6	5
Paternidad	Conferimos licencia de paternidad o ley María para los colaboradores que son padres.	53	4	3	2	1	0
Luto	Proporcionamos una licencia por luto para los colaboradores a quienes les falleció algún familiar durante año.	401	18	3	0	2	0



Prácticas laborales

[202-1]

Alineados a la normatividad y comprometidos con la declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), directrices internacionales sobre derechos humanos y las leyes nacionales del trabajo; en Keralty contamos con un seguimiento a la SA8000 la cual.

“establece los requerimientos a ser cumplidos por las organizaciones, incluyendo el establecimiento o la mejora de los derechos de los colaboradores, las condiciones en el lugar de trabajo y un sistema de gestión efectivo”

lo cual permite fortalecer nuestros sistemas de una forma efectiva y adecuada.



La asignación salarial de los colaboradores de cada país, se establece considerando varios aspectos:

definiciones legales, análisis de equidad interna, estudio de competitividad externa (benchmarking) alineado a la estructura salarial del grupo empresarial, lo cual facilita asignar salarios competitivos que brindan calidad de vida a nuestros colaboradores y sus familias.

Nuestro compromiso es continuar generando una promesa de valor para nuestros colaboradores en la que aseguremos que la semana de trabajo se limite a las 48 horas reglamentarias, que el tiempo extra sea limitado y que los colaboradores cuenten con recesos y periodos de descanso razonables. Además, ratificamos nuestro compromiso hacia la implementación de buenas prácticas que nos permiten continuar compensando el esfuerzo y dedicación que nuestro talento humano aporta al cumplimiento de los objetivos de Keralty tales como:



Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación [201-3]

La administración y manejo de fondos y planes de pensiones en Keralty son manejados básicamente por Colpensiones como entidad pública que administra el régimen pensional de prima media y las administradoras de fondos de pensiones y de cesantía de Colombia (AFP) como instituciones financieras de carácter privado, vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Inclusión laboral [103-2]

En el 2018 trabajamos activamente en iniciativas de inclusión con el ánimo de apoyar a las poblaciones más vulnerables, facilitar su adaptación a la vida laboral y aportar a la generación de una mejor sociedad a través de la recuperación económica que permita disminuir los índices de pobreza y violencia en nuestro país. Es así como se definieron metas de incorporación de 47 posiciones a ser cubiertas por mujeres víctimas del conflicto y la violencia intrafamiliar en los negocios de infraestructura Clínica, EPS Sanitas, Colsanitas, Medisanitas y la Fundación Universitaria Sanitas.

Sindicato [102-41]

En cumplimiento a las normas laborales internas y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en donde se reconoce el derecho de asociación como aspecto fundamental de los colaboradores, desde el 2013 algunas empresas del grupo empresarial suscribieron una convención colectiva de trabajo con el sindicato de industria en el cual se encuentran afiliados 382 colaboradores a nivel nacional. Con esto, el grupo manifiesta su posición respetuosa frente a la decisión de los colaboradores en hacer parte o no del sindicato y como consecuencia de dicha afiliación ejerzan libremente la actividad sindical.

Generalidades y programas del área de Salud y Seguridad en el Trabajo

[403-2] [403-3]

Continuando con el proceso de fortalecimiento del área de Salud y Seguridad en el Trabajo con el que Keralty se consolida como una organización salutogénica que promueve una cultura de salud y bienestar, posicionando a los colaboradores como el principal eje de la misma, en el 2018 se formalizó nuestro compromiso con el desempeño ejemplar en materia de salud y seguridad en el trabajo para todos nuestros grupos de interés, actualizando la política corporativa de salud y seguridad en el trabajo.

Enfocada en gestionar integralmente los riesgos laborales para promover, mantener y mejorar la salud de nuestros colaboradores y fomentar ambientes de trabajo sanos y seguros para Keralty.



En el desarrollo de la implementación del modelo de gestión de salud y seguridad laboral-MGSSL, y del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo-SGSST se cumple la legislación en materia de riesgos laborales, logrando una sostenibilidad y crecimiento empresarial responsable. Dentro de los resultados más relevantes, encontramos los siguientes:



Actualización del manual de directrices del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y documentos asociados



En 2018 dentro del proceso de mejora continua se llevó a cabo la auditoría interna del sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo, requisito normativo dentro del ciclo PHVA.



En 2018 se llevó a cabo la primera fase de divulgación de la política de prevención para la prevención de consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias psicoactivas (SPA) con una cobertura de 7.128 colaboradores.



El grupo Keralty de acuerdo a sus compromisos de promoción del autocuidado se unió al plan mundial para el decenio de acción para la seguridad vial y al plan nacional de seguridad vial 2011-2021; con base en esto en el 2018 publicó su Política de Seguridad Vial la cual tuvo una lecturabilidad del 70%.

Para Keralty, los 541 accidentes más representativos son propios del trabajo con un 70.44%; la tasa de días perdidos global en salud de la organización corresponde a un 2.22 del número de días perdidos por cada 100 colaboradores; la tasa por accidentes en el 2018 fue de 0.09 la cual hace referencia al número de días perdidos por cada 100 colaboradores; la tasa de días perdidos por enfermedad laboral para el 2018 fue de 0.04 que hace referencia al número de días perdidos de causa médica laboral por cada 100 colaboradores.

Absentismo y accidentalidad laboral

Tipo	Colombia	Brasil	México	Perú	Venezuela	Estados Unidos
Tipo de accidente	Alta	Leve	0	0	Leve	Leve
Frecuencia de accidentes (mensual)	5.95%	3.2%	0	0	0.07%	SN
Absentismo (promedio anual)	2.22%	SN	0	3%	2.2%	SN
Muerte por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	SN

SN: Sigla sin información.

Finalmente, Keralty cuenta con tres actividades de alto riesgo que son: manejo de alturas para el personal de mantenimiento, manejo de químicos y radiaciones ionizantes del personal de radiología y hemodinámica. Sin embargo, a la fecha Keralty no ha presentado ninguna enfermedad o accidente de trabajo relacionado a este tipo de labor, cerrando el 2018 con un total de 168 colaboradores con enfermedad laboral calificada que representa el 1.29 % de la población total y ningún registro de muerte por accidentes de trabajo o enfermedad laboral, dentro del histórico de Keralty.

COPASST/Comités primarios/Vigías/Comité de Convivencia Laboral

Comités o vigías	Colombia	Brasil	México	Perú	Venezuela	Estados Unidos
Comités Paritarios Seguridad y Salud en el Trabajo	10%	SN	N/A	4%	2%	SN
Comités Primarios Seguridad y Salud en el Trabajo	0,68%	SN	N/A	N/A	2%	SN
Vigías Paritarios Seguridad y Salud en el Trabajo	0,13%	SN	N/A	N/A	2%	SN
Comité Convivencia Laboral Representantes Sistema	0,93%	SN	N/A	N/A	SN	SN
de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	0,37%	SN	N/A	0,9%	2%	SN
Brigadas de Emergencia	10,27%	SN	4,3%	4%	SN	SN

SN: Sigla sin información.

Formación de nuestros colaboradores

[404-1] [404-2]

Keralty interesado por el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos de sus colaboradores; promueve, a través de un modelo de aprendizaje que comprende metodologías presenciales, virtuales y b-learning, la actualización permanente en temáticas técnicas y competencias blandas que propenden el mejoramiento del perfil personal y profesional de su equipo de trabajo.

Nuestro modelo andragógico centra el aprendizaje en el colaborador como principal actor de su proceso de formación y está orientado a la construcción del conocimiento de manera colaborativa, garantizando así una educación de calidad.

A continuación, presentamos nuestras principales cifras de formación para el 2018, las cuales reflejan nuestro compromiso por brindar espacios de capacitación de manera equitativa e inclusiva para nuestros colaboradores.

Capacitación presencial

	Colombia	Venezuela	México	Perú	Brasil
Nº de cursos realizados	557	SN	38	218	10
Nº de colaboradores capacitados	10.367	SN	740	392	48 62
Nº de horas de capacitación	212.451	SN	64	13.340	4.08
Nº de colaboradores capacitados	2.595 7.772	SN SN	457 283	SN SN	48 62

Capacitación Virtual

	Colombia	Venezuela	México	Perú	Brasil
Nº de cursos realizados	134	SN	4	8	N/A
Nº de colaboradores capacitados	11.253	SN	427	262	N/A
Nº de horas de capacitación	734.901	SN	3	524	N/A
Nº de colaboradores capacitados	2.861 SN	SN SN	259 167	SN SN	N/A N/A

SN: Sigla sin información.

Con el fin de dar soporte y acompañamiento a la coyuntura de cambio vivida en el 2018, se implementaron en los diferentes países programas que nos permitieron mejorar las aptitudes de los colaboradores así como hacer un acompañamiento en la transición de los mismos, permeando en la cultura Keralty. Mencionamos

Seminario de gestión por procesos (Perú)

Socialización del cambio a la nueva marca (Global)

Video conferencia a nivel mundial denominada "Mirando hacia el futuro". (Global)

Sensibilización al trabajo con personas con discapacidad y habilidades diferentes (Perú)

Píldoras del cambio (Perú)

Taller de servicio al cliente (Perú)

Taller de empoderamiento (Perú)

Actualización en SST (Perú)

Incluir para evolucionar (Brasil)

Jóvenes colaboradores (Brasil)

Programa de desarrollo de líderes (Brasil)

Construcción de relaciones (Colombia)

Escuelas de líderes (Colombia)





El desarrollo de nuestro capital humano es un objetivo permanente de la alta dirección, en donde se valoran los aportes individuales y de equipo que apalancan el mega-plan estratégico.



Por esta razón, desde el programa de evaluación de desempeño buscamos alinear las competencias transversales y por categoría laboral a los objetivos empresariales, así como establecer para cada colaborador estrategias orientadas al cumplimiento de las metas de su empresa, unidad organizacional y/o cargo.

A partir de los resultados de desempeño de los colaboradores, **estos tienen la oportunidad de desarrollar sus habilidades, aptitudes y conocimientos** mediante planes de desarrollo individual que buscan cerrar las brechas existentes en su perfil de cargo y facilitar el crecimiento personal y laboral.



Población Objetivo 2018

En la evaluación de desempeño realizada en Colombia durante el 2018 participaron 8.313 colaboradores de una población total de 8.995 que cumplen con los requisitos para ser parte del programa al final del periodo.

Pais			TOTAL Sobre población objetivo
	FEMENINO	MASCULINO	
Colombia	70%	23%	93%
Brasil	53%	15%	68%
México	45%	55%	100%
Perú	46%	22%	68%
USA	SN	SN	68%
Venezuela	SN	SN	76%



Keralty

**NUESTROS ALIADOS DE
CONFIANZA**



En Keralty gestionamos la adquisición de bienes y servicios basados en la normatividad legal vigente y en los procedimientos internos establecidos.

A la fecha existen 792 proveedores activos a nivel nacional, clasificados de la siguiente manera:

CATEGORÍA COMPRAS	NÚMERO DE PROVEEDORES
Equipos médicos	122
Equipos industriales de apoyo	102
Infraestructura	54
Laboratorio	6
Marketing	86
Mobiliario	81
Odontología	113
Póliza y seguros	13
Servicios	120
Suministros operacionales	153
Tecnología y sistemas	120
Vestuario	29
Total general	792



Seleccionamos a nuestros proveedores de bienes y servicios teniendo en cuenta su armonía y reputación con nuestros principios éticos y morales.

Así mismo, nos basamos en nuestra política y manual de compras, asegurando un trato equitativo, honesto y transparente en cualquier negociación, buscando siempre el beneficio mutuo de las partes.

El grupo empresarial creó la vicepresidencia senior de compras y aprovisionamiento con el fin de realizar una reestructuración del área, redefiniendo su misión y sus objetivos, buscando garantizar la compra de productos y servicios de acuerdo con las solicitudes de los centros de costo, asegurando las condiciones del mercado en cuanto a oportunidad, calidad, menor costo posible, condiciones de pago y servicio postventa que contribuyan al cumplimiento de los objetivos corporativos.

Para cumplir su misión, se ajustaron los siguientes aspectos:

1

Contratación de personal especialista

2

Definición del organigrama basado en compras

3

Utilización de la figura de bussines partner para ofrecer un mejor servicio a Clínica Colsanitas, EPS Sanitas y Colsanitas.

4

Cambio del manual de compras, que regula todas las compras de productos y servicios del grupo, incluyendo la contratación de las IPS y médicos, con lo cual dimos inicio a la adecuación de los procedimientos actuales de compras.

Desde el 2018 Keralty implementó la centralización de las compras de todas sus empresas y áreas. Con ello realizó la siguiente categorización para su gestión:

EQUIPO MÉDICO	ODONTOLOGÍA
Equipos industriales de apoyo	Pólizas y seguros
Infraestructura	Servicios
Laboratorio	Suministros operacionales
Marketing	Tecnología y sistemas
Material médico quirúrgico	Vestuario
Mobiliario	



Apoyo a proveedores locales

[204-1]

Durante el 2018, el 87% de las compras las negociamos con proveedores nacionales y el 13% restante con proveedores internacionales con sucursales en Colombia. El 49% del total de las compras, corresponden a las categorías internas de servicios y tecnología teniendo así el 51% restante, en la adquisición de productos que facilitan la operación de las empresas del grupo Keralty.

Alineados al programa de Responsabilidad Social Corporativa y como parte de nuestro compromiso por un abastecimiento responsable, en Keralty promovemos el crecimiento de nuestros proveedores a través de espacios de formación en donde transferimos aspectos de nuestra cultura, permitiendo cerrar brechas continuamente en nuestra cadena y optimizando el servicio prestado a los diferentes grupos de interés. En 2018 formamos a nuestros aliados estratégicos en los siguientes temas:

Derechos humanos

979

Empleados de proveedores

Prácticas sostenibles

4

Proveedores

Orientación al servicio

919

Empleados de proveedores

Formación a nuestros proveedores

[410-1] [414-1] [414-2]

Con el objetivo de conocer mejor a nuestros proveedores e incluir en el proceso de selección lineamientos de responsabilidad social, se incorporaron en el formato de inscripción, preguntas sobre:

Prácticas ambientales.

Prácticas sociales.

Prácticas con proveedores.

Prácticas de sostenibilidad.

Prácticas con clientes.

Esta información se tuvo en cuenta para seleccionar a los proveedores que participaron en el programa de primeros pasos de Responsabilidad Social Empresarial, que se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Externado de Colombia.





Keralty

**SERVICIO Y VALOR AGREGADO
EN SALUD**



La Fundación Keralty, en su línea de trabajo comunidades de cuidado compasivo busca tejer redes de cuidado y acompañamiento para mejorar la calidad de vida de personas que se encuentran enfrentando el final de vida, **cerró el 2018 con un aumento en la vinculación de centros con lo que adelantamos acciones de sensibilización como inicio a la implementación del programa en cuatro ciudades del país: Bogotá, Manizales, Ibagué y Santa Marta.**

Con estos centros se llevaron a cabo diversas actividades como de sensibilización, formación, presentación del programa a nuevos centros y talleres, **logrando un incremento del engagement del 65% en las redes sociales de nuestra Fundación.**



Por otro lado en nuestra línea comunidades rurales saludables, se encuentra el proyecto A - Guajira, activando la salud en la Alta Guajira, el cual busca mejorar la disponibilidad de las redes de salud y bienestar de la propia comunidad con el fin de aportar a sus condiciones de vida.

Durante el 2018 se continuó el trabajo con las autoridades locales para hacer la identificación de activos de salud, esto, a través de talleres, mapeo cuerpo - territorio, así como visitas constantes a Nazareth para generar recordación y trabajar con la comunidad en el fortalecimiento de la identificación de sus activos personales y comunitarios teniendo clara la trazabilidad del proyecto.



Así mismo, se continuó acompañando a esta comunidad de Nazareth con la brigada médica de salud donde se brindó atención médica especializada en dos ocasiones del año, atención quirúrgica, entrega de medicamentos, desparasitación y sensibilización sobre temas de interés para la comunidad y el personal asistencial del hospital. Una de las características más importantes de esta brigada es que además de tener atención en Nazareth, se visitaron dos comunidades: Kapárrala y Yorijarú en donde se realizaron talleres con la comunidad.



Nuestro modelo de servicio y nuestro modelo de gestión integral

[977-1] [977-1]



Nuestra estrategia de servicio es fundamental y está orientada a lograr que cada interacción con nuestros usuarios/afiliados, se convierta en un momento único y especial que genere en el presente la construcción futura de una relación duradera que se traduzca en lealtad de marca y recomendación.

Tenemos la convicción de que el éxito de la experiencia está en quien entrega el servicio; está en cada uno de nuestros colaboradores quienes con un contacto directo y cálido desarrollan su labor diaria. En Keralty creemos en la salutogénesis como un concepto esencial para generar un impacto positivo y de bienestar en la promoción de la salud de nuestros usuarios/afiliados, al buscar la generación de bienestar y salud y de no solo curar la enfermedad.

Nuestra promesa de servicio es:

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

Porque:

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

Para hacerlos sentir

Felices y satisfechos, únicos y especiales, cómodos, tranquilos y confiados, orgullosos de formar parte de Keralty.

EPS Sanitas

A través de nuestros canales de atención presencial, telefónico y virtual y las diferentes estrategias de divulgación tales como: mailing, afiches, volantes y portal web, nuestros afiliados reciben información clara, coherente y eficaz.

Las comunicaciones se enfocan en los siguientes temas

Campañas	Impacto afiliados
Informativas y normativas	1.453.594
Salud	1.211.300
Experiencias Memorables	20.530
Canales Virtuales	1.128.000

Colsanitas

Con el fin de identificar la existencia de esfuerzos sistemáticos realizados por Colsanitas para abordar la salud y la seguridad en el ciclo de vida de la prestación del servicio, en el periodo objeto de este informe de sostenibilidad recibimos y **atendimos 17.166 quejas a través de los 3 canales establecidos:**



Virtual:
página www.colsanitas.com
sección contáctenos u oficina virtual



Telefónico:
líneas de atención Colsanitas en línea en
Bogotá 4871920 y nacional 018000979020.



Presencial
(Oficinas de Medicina Prepagada
a nivel nacional)

El modelo de gestión de comunicaciones de Medicina Prepagada permite recibir y atender las inconformidades relacionadas con los servicios de salud de nuestros usuarios; las comunicaciones son registradas en el sistema con los datos personales del usuario afectado y la descripción de la situación presentada; información que soporta en el proceso de investigación y es insumo para la toma de decisiones.

Toda comunicación luego de obtener una conclusión de la investigación genera una respuesta oportuna y con calidad la cual es enviada al usuario a través de correo electrónico personal, vía telefónica o correo físico certificado. **En total se recibieron y gestionaron 20.876 comunicaciones en el 2018.**



Por otro lado, en EPS Sanitas, hemos fortalecido un modelo generador de salud, centrado en la persona y su familia, su bienestar, cuidado y desarrollo, al integrar el aseguramiento, la red hospitalaria, la formación experta, la tecnología aplicada y los servicios avanzados de salud para nuestros usuarios. Es un modelo integral de atención que pone su acento en la atención primaria y la gestión integral del riesgo, con el objetivo de dar una respuesta efectiva a las necesidades de la población y a los retos cambiantes que impone nuestro sistema de salud actual.

Este modelo de atención tiene dos ejes fundamentales para estructurar las estrategias de intervención a la población: promoción y mantenimiento de la salud, con el que se busca gestionar de manera integral, temprana y oportuna los riesgos en salud. El segundo es el de gestión clínica, pretende generar acciones que se anticipen a la presencia de eventos en salud, a través de la estructuración de grupos con factores de riesgo o grupos con patologías ya establecidas, para los cuales se dirigen intervenciones destinadas al diagnóstico, rehabilitación y paliación, contemplando así el acompañamiento durante el curso completo del proceso de salud - enfermedad.

La operativización del modelo en los Centros Médicos de Atención Primaria ha logrado alcanzar resultados en salud que impactan de forma positiva la calidad de vida de nuestros afiliados. A continuación presentamos algunos resultados exitosos para el eje de promoción y mantenimiento de la salud y que son producto del trabajo en equipo entre las diferentes áreas de la Keralty, que se unen e integran alrededor de un fin particular: Cuidar y preservar la salud y el bienestar de nuestros afiliados y de sus familias, que son finalmente, nuestra razón de ser.



Promoción y mantenimiento de la salud



Salud Infantil

En el año 2018, la tasa de hospitalización en niños menores de 5 años por enfermedad diarreica aguda disminuyó pasando de un 0.52 a 0.36.



Salud de la mujer

En el año 2018, el 68% del cáncer de mama fueron identificados en estado temprano (In Situ – IIA), cumpliendo así la meta establecida por el país a través del Plan Decenal de Salud Pública para control de cáncer.



Detección temprana de cáncer de cuello uterino

Durante el año anterior, el 86% de los casos de cáncer de cuello uterino fueron detectados en estado temprano, cumpliendo con la meta establecida en el país por el Plan Decenal de Salud Pública



Gestión de cohortes clínicas



Salud Mental

El promedio de días de estancia por evento hospitalario disminuyó con relación al año 2017 pasando de 14.2 a 13.6



Cuidado paliativo

Se alcanzó una variación positiva del 17% en los pacientes del programa con respecto al adecuado control de dolor



A través de este proceso **gestionamos de manera oportuna** las comunicaciones de los usuarios y/o afiliados de las empresas de Keralty para:



1 Priorizar las comunicaciones en las que se identifiquen inconvenientes con el acceso a los servicios.

2 Generar soluciones oportunas, claras, concisas y completas frente a sus necesidades y conforme a los derechos adquiridos.

3 Realizar los informes estadísticos requeridos para el establecimiento de acciones de mejoramiento que busquen superar expectativas.





Keralty

GESTIÓN AMBIENTAL

Un compromiso corporativo

[103-2] [102-11]

Como principio de precaución y teniendo en cuenta la ley 99 de 1993 Art 1 numeral 6 que define:

“La formulación de las políticas ambientales tendrán en cuenta el resultado del proceso de investigación científica”

No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al principio de precaución conforme al cual, cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente”.



Keralty aplica dicho principio directamente en la gestión integral de residuos sólidos peligrosos ya que se escogen los estándares más altos en segregación, tratamiento y disposición final aún sin tener certeza de las propiedades físico químicas de los residuos generados. **Evitando impactos en el ambiente y la salud.**



Además, como parte de las estrategias de fortalecimiento de la cultura sostenible en Keralty, en el 2018 generamos espacios de divulgación de la política ambiental en 11 sedes de las diferentes empresas, buscando la mayor cobertura y adherencia de todos los colaboradores. Las charlas se realizaron de forma espontánea en cada servicio o jornada logrando la participación de 433 colaboradores en Bogotá. Entendiendo la importancia de factores como el cambio climático siendo éste un reto global, en el periodo de tiempo reportado en este informe de sostenibilidad se implementaron estrategias como la continuidad del proyecto CO2 cero que nos permite el desarrollo del negocio con una baja huella de carbono.

Aspectos e impactos ambientales

[304-2] [304-3] [306-4]

De acuerdo a los impactos ambientales durante el 2018 se implementaron acciones de mejora como se presenta a continuación:



Aspecto ambiental identificado



Impacto ambiental



Acciones

Consumo de agua.

Desgaste del recurso hídrico y decrecimiento de la disponibilidad de agua.

- Instalación de dispositivos de bajo consumo en todas las sedes.
- Generación de campañas de uso racional de agua a través de piezas comunicativas.
- Continuamos con el análisis de agua potable.
- Continuamos la limpieza y desinfección de tanques semestralmente.
- Cuantificamos los consumos y valor de la factura.

Consumo de energía.

Desgaste del recurso hídrico y decrecimiento de la disponibilidad de agua.

- Incrementamos la cobertura de tecnología ahorradora en todas las nuevas sedes y cambio en otras sedes.
- Generación de campañas de uso racional de la energía a través de piezas comunicativas.
- Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores.
- Cálculo de huella de carbono Alcance 2

Emisiones de gases por fuentes fijas y móviles COx, NOx, SOx, CH4.

Contaminación atmosférica, calentamiento global, lluvia ácida, afectaciones a la salud pública.

- Continuamos con el estudios de emisiones conforme a lo solicitado por entes de control en sedes con calderas.
- Continuamos con los mantenimientos preventivos y correctivos en fuentes de emisión de gases.
- Realizamos divulgación sobre cambio climático.

Consumo de gas natural.

Desgaste del subsuelo

- Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores.

Consumo de aceite lubricante para motores.

Desgaste del subsuelo

- Realizamos registro de acopiadores primarios de aceites usados.
- Le realizamos auditoría al gestor externo eco fuel.

Generación de residuos ordinarios.

Contaminación de agua (lixiviados), aire (GEI) suelo y afectación flora, fauna y salud pública.

- Realizamos auditorías internas para verificar segregación en la fuente.
- Reforzamos procesos de formación en separación de residuos.
- Divulgamos beneficios ambientales de la separación en la fuente.

Generación de residuos reciclables.

Disminución de la presión en recursos naturales, árboles, petróleo, arena, minas.

- Realizamos auditorías internas para verificar segregación en la fuente.
- Actualización del folleto para reciclaje.

Generación de respel y RAEEES (residuos de aparatos y equipos electrónicos).

Afectación a la salud por metales pesados, contaminación del agua lixivados, aire por gases y suelo por infiltración de sustancias, afectación flora, fauna.

- Gestión de residuos con gestores autorizados.
- Auditorías a gestores.
- Reporte de RAES de la Central de Ingeniería de equipos en desuso.
- Diseño e instalación de contenedores para pilas en sedes.

Generación de residuos de riesgo biológico.

Afectación a la salud pública y personal que tiene que ver con manipulación de estos residuos. Emisiones de gases por termo -destrucción controlad.

- Continuamos con las auditorías a gestores externos de residuos peligrosos, biológicos y químicos.

Generación de escombros.

Contaminación de agua (sedimentos) y suelo. Afectación de flora, fauna y salud pública.

- Gestión de escombros con terceros autorizados.

Generación de aguas residuales industriales (DBO5, DQO5, Fenol, Mercurio, Ph, Plata, Plomo).

Contaminación del recurso hídrico, muerte de flora y fauna acuática, incremento de costos

- Operación y mantenimiento de plantas de tratamiento en Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Clínica Pediátrica y Clínica Iberoamérica.

Utilización de publicidad exterior en fachadas.

Contaminación visual a la comunidad.

- Realizamos el registro de la publicidad exterior de sedes.

Emisiones de ruido.

Afectaciones a la población aledaña.

- Realizamos estudio de emisiones atmosféricas en sedes con calderas.

Respecto a los hábitat protegidos o restaurados en Keralty lideramos la siembra de árboles en ecosistemas nativos de montaña. En el 2018 con esta actividad alcanzamos las siguientes cifras por ciudades:



CIUDAD	ÁRBOLES SEMBRADOS
Cali	50 árboles
Villavicencio	60 árboles
Medellín	60 árboles
Bucaramanga	120 árboles
Bogotá	1.220 árboles
TOTAL	1.510 ÁRBOLES

Huella de carbono

[305-1] [305-2] [305-7]



Nuestras emisiones directas se estimaron de acuerdo al consumo de energía eléctrica. Se utilizó como factor de emisión (0,367 ton CO2/Mwh) que fue tomado de la UPME - Unidad de Planeación Minero Energética 2016.

CONSOLIDADO NACIONAL EN GENERACIÓN DE ENERGÍA



BOGOTÁ
(Kwh/año)



BARRANQUILLA
(Kwh/año)



BUCARAMANGA
(Kwh/año)



CALI
(Kwh/año)



MEDELLÍN
(Kwh/año)



VILLAVICENCIO
(Kwh/año)

TOTAL

	BOGOTÁ (Kwh/año)	BARRANQUILLA (Kwh/año)	BUCARAMANGA (Kwh/año)	CALI (Kwh/año)	MEDELLÍN (Kwh/año)	VILLAVICENCIO (Kwh/año)	TOTAL
CLÍNICA	9509210,92	4678251	367760	3246631,75	118716	138600	18059169,67
EPS	566036	287392	68840	585188	121775	138600	1767831
COLSANITAS	1013870	NR	202934	NR	441209	38670	1696683
CECIMIN	218126	NA	NA	NA	NA	NA	NA
UIA	24132	NA	NA	NA	NA	NA	NA
SALUD OCUPACIONAL	29764	NA	NA	NA	NA	NA	NA
CAMPO ABIERTO	33965	NA	NA	NA	NA	NA	NA
TOTAL	11395103,92	4965643	639534	3831819,75	681700	315870	21829670,67



En el 2018 Keralty generó 80.115 toneladas de carbono a nivel nacional. Se compensaron 23 toneladas con la siembra de 1.510 árboles. Identificamos estrategias para alcanzar una mayor compensación para el 2019. Con respecto a emisiones de óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire, se realizó en la Clínica Universitaria Colombia, Clínica Sebastián de Belalcázar y Clínica Iberoamérica un estudio de emisiones atmosféricas que determinó el cumplimiento de los parámetros exigidos en las sedes de Colombia.

Cálculo huella de carbono alcance 2 – 2018

Factor emisión energía	0,367	ton CO2/Wwh
Emisión	8011,5	ton CO2



Además, consolidamos los siguientes programas ambientales conscientes de la importancia de compensar la huella de carbono generada por el desarrollo del negocio, **con el ánimo de continuar contribuyendo al cumplimiento de la agenda 2030 derivada de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL RECURSO HÍDRICO

Keralty demanda recurso hídrico y energía eléctrica para desarrollar sus diferentes procesos de acuerdo a su actividad económica. Es por eso que consideramos necesario la sensibilización y la implementación de tecnología para ahorrar agua para el uso, disfrute y gozo de generaciones actuales y futuras.

GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

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

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

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

VISUAL

Nos propusimos generar actitudes de valoración y respeto por el ambiente, por lo cual propiciamos un mejoramiento de la calidad de vida que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes y asegure el bienestar de las futuras. Realizamos salidas ambientales y siembras de árboles en áreas que lo requieren.

FORMACIÓN

Realizamos un módulo virtual para desarrollar en 2019 con responsables y líderes ambientales.



Las principales actividades desarrolladas por los comités ambientales con el soporte de la central de ingeniería y mantenimiento en el 2018 fueron:

Auditorías a los gestores externos de residuos peligrosos de la siguiente manera:

CIUDAD	EMPRESA VISITADA
Bogotá	Eco Capital Ecoentorno Recicla papeles Eco fuel
Cali	RH Juanchitos
Medellín	Asei Quimetales A reciclar Lavaozono Central de esterilización Tecniamsa
Bucaramanga	Sandesol
Villavicencio	Descont

Respuesta a requerimientos y trámites legales:

El comité de gestión ambiental junto con los directores, coordinadores y jefes de oficina realizaron los respectivos trámites de publicidad exterior, registro y permiso de vertimientos, acopiadores de aceites usados, reportes de indicadores de residuos peligrosos, según el caso. Adicionalmente junto con la central jurídica, dieron respuesta a las inquietudes de los entes de control de salud o medio ambiente en las diferentes regionales. Se respondieron 35 requerimientos a nivel nacional.

Estudios de vertimiento:

Se ha realizado programación y análisis de los estudios de vertimientos en total se realizaron 12 a nivel nacional.

Estudios de emisiones:

Se realizaron estudios de emisiones en las sedes Clínica Sebastián de Belalcázar, Clínica Universitaria Colombia y Clínica Iberoamérica. Evidenciamos el cumplimiento de los parámetros de SOx, NOx, CO, CO2 y Metano.

Visitas de verificación ambiental:

Durante el 2018 se realizaron 36 visitas de asistencia técnica para aclarar requisitos, documentación técnica y trámites en sedes. Estas visitas permitieron identificar oportunidades de mejora para dar cumplimiento al marco legal, evitar sanciones y reportes en bases de datos de los entes de control competentes, también la retroalimentación a las demás sedes, para así tomar medidas preventivas. A continuación, se relacionan cada una de las sedes visitadas.

EMPRESA	CLÍNICA COLSANITAS	EPS SANITAS	OTRAS EMPRESAS
BOGOTÁ	Clínica Pediátrica Clinisanitas Ilarco Clinisanitas la Calleja Clinisanitas Colina Clinisanitas Restrepo PHD Central de Urgencias Clinisanitas Diagnóstico Unidad Renal Odontosanitas Soledad Odontosanitas San Martin Odontosanitas Calle 76 Odontosanitas Zona IN, Laboratorio Central de Referencia Medicina Nuclear Palermo. Calle 96 Banco de sangre	Centro Médico Puente Aranda Centro Médico Zona IN, Centro Médico Castellana Centro Médico Palermo Centro Médico Teusaquillo Centro Médico Santa Bárbara, Centro Médico Paralela 103 Centro Médico Chicó Navarra. Centro Médico Fontibón	CECIMIN, Oftalmosanitas Norte Fundación Universitaria Norte Clínica Campo Abierto Salud Ocupacional Sanitas UIA Unidad de Imágenes Avanzadas
VILLAVICENCIO	Centro Médico Colsanitas Villavicencio	Centro Médico Villavicencio	
CAJICÁ	Centro Médico Colsanitas Chía	CM Chía	



En regionales se visitaron sedes de Cali como: Clínica Sebastián de Belalcázar CSB, Central de urgencias y UAP Tequendama. **Adicionalmente se inició con el proceso de autoevaluación de requisitos en documentación técnica y legal en gestión ambiental.** A la fecha se cuenta con seguimiento de las sedes de EPS: Centro Médico Cali, Centro Médico Popayán, Centro Médico Santa Marta, Centro Médico Bucaramanga, Centro Médico Ibagué, Centro Médico Cabecera y Centro Médico especialistas (10 sedes).

Eco – Indicadores

[302-1] [303-1] [304-1] [306-2]

Keralty hace seguimiento de los eco-indicadores relacionados con consumo de agua, energía, gas y generación de residuos sólidos a partir de la facturación emitida por las entidades públicas que prestan este servicio a las empresas del grupo.

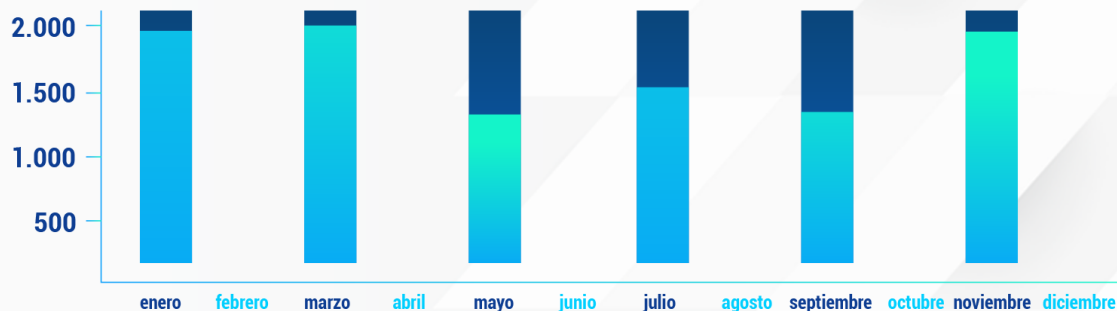
A continuación se presenta la medición de los eco-indicadores de las sedes durante 2018:

Complejo calle 100 – Sede principal Bogotá.

MES	m3/mes
ENERO	1.761
FEBRERO	
MARZO	1.818
ABRIL	
MAYO	1.165
JUNIO	
JULIO	1.439
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	1.411
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	1.849
DICIEMBRE	



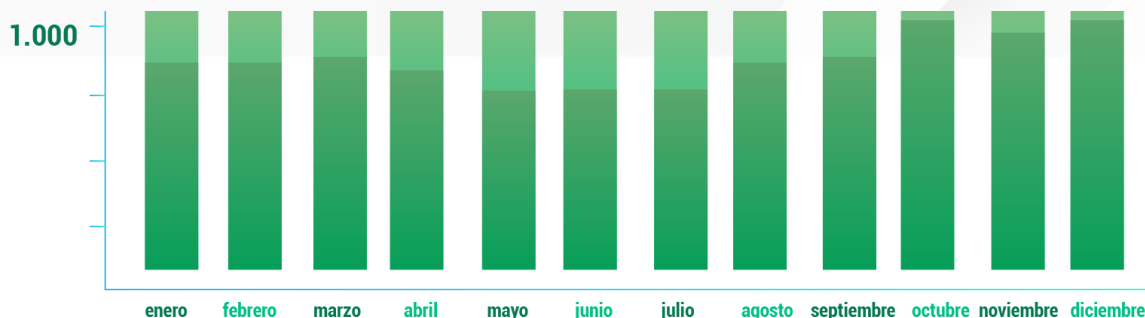
CONSUMO AGUA



MES	(kwh/mes)
ENERO	58.154
FEBRERO	58.154
MARZO	60.022
ABRIL	60.022
MAYO	59.567
JUNIO	60.413
JULIO	62.448
AGOSTO	81.342
SEPTIEMBRE	85.382
OCTUBRE	93.235
NOVIEMBRE	82.085
DICIEMBRE	84.194



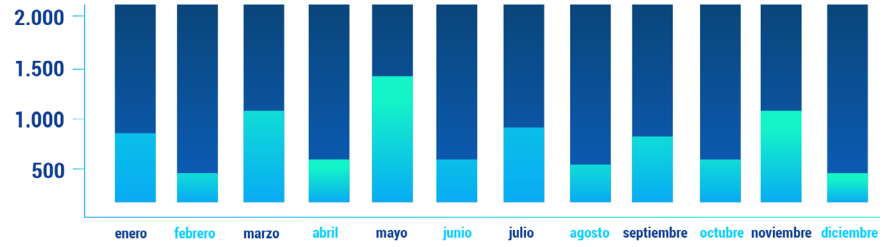
CONSUMO ENERGÍA



MES	m3/mes
ENERO	5441
FEBRERO	5955
MARZO	5513
ABRIL	6394
MAYO	6179
JUNIO	5775
JULIO	5775
AGOSTO	5183
SEPTIEMBRE	5630
OCTUBRE	2418
NOVIEMBRE	5307
DICIEMBRE	5812



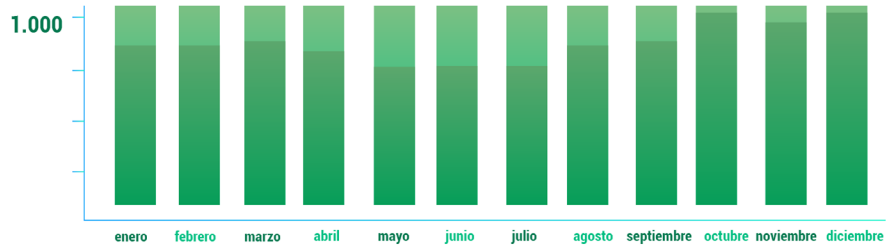
CONSUMO AGUA



MES	(kwh/mes)
ENERO	341.000
FEBRERO	341.000
MARZO	345.000
ABRIL	328.000
MAYO	351.000
JUNIO	344.000
JULIO	360.000
AGOSTO	343.000
SEPTIEMBRE	344.000
OCTUBRE	347.000
NOVIEMBRE	346.000
DICIEMBRE	344.000



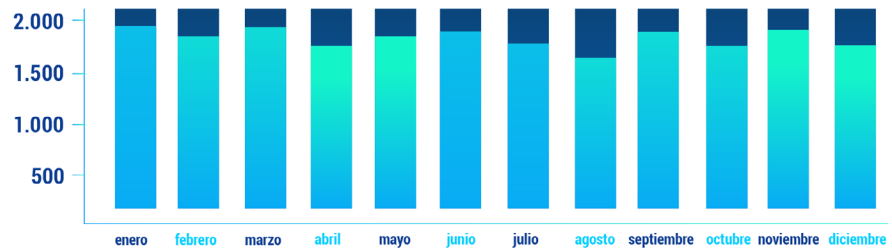
CONSUMO ENERGÍA



MES	m3/mes
ENERO	3.130
FEBRERO	2.925
MARZO	3.381
ABRIL	3.283
MAYO	3.103
JUNIO	3.670
JULIO	3.290
AGOSTO	3.274
SEPTIEMBRE	3.089
OCTUBRE	3.753
NOVIEMBRE	3.590
DICIEMBRE	3.389



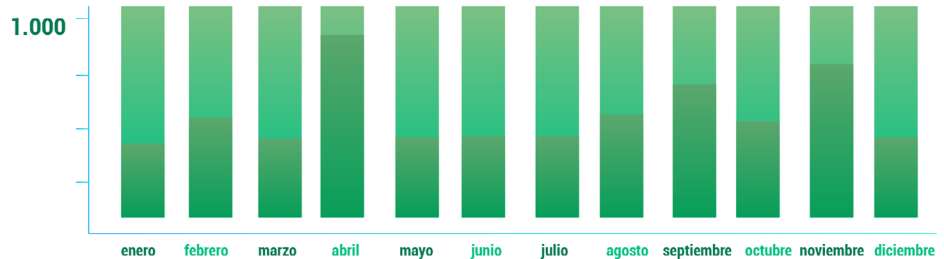
CONSUMO AGUA



MES	(kwh/mes)
ENERO	170.332
FEBRERO	171.746
MARZO	171.563
ABRIL	178.487
MAYO	172.828
JUNIO	171.211
JULIO	171.151
AGOSTO	173.497
SEPTIEMBRE	169.966
OCTUBRE	169.966
NOVIEMBRE	177.599
DICIEMBRE	170.985



CONSUMO ENERGÍA

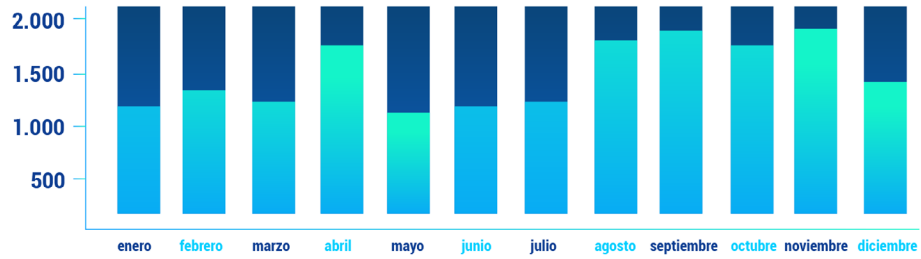


MES m3/mes

ENERO	1.995
FEBRERO	2.121
MARZO	2.363
ABRIL	2.533
MAYO	2.757
JUNIO	2.090
JULIO	2.150
AGOSTO	2.279
SEPTIEMBRE	2.125
OCTUBRE	2.326
NOVIEMBRE	2.211
DICIEMBRE	2.256



CONSUMO AGUA

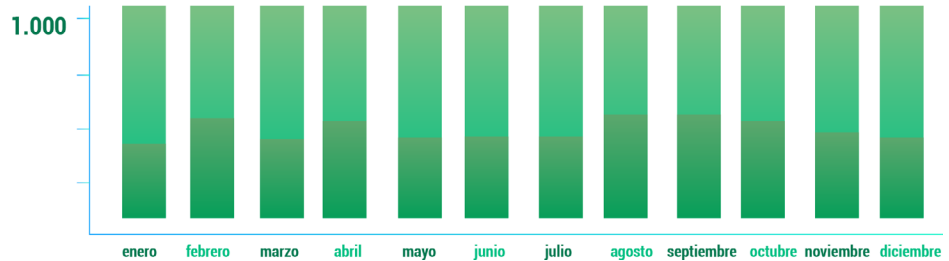


MES (kwh/mes)

ENERO	239.766
FEBRERO	229.704
MARZO	229.670
ABRIL	258.911
MAYO	247.869
JUNIO	254.405
JULIO	255.087
AGOSTO	261.418
SEPTIEMBRE	257.289
OCTUBRE	253.316
NOVIEMBRE	257.581
DICIEMBRE	245.352



CONSUMO ENERGÍA

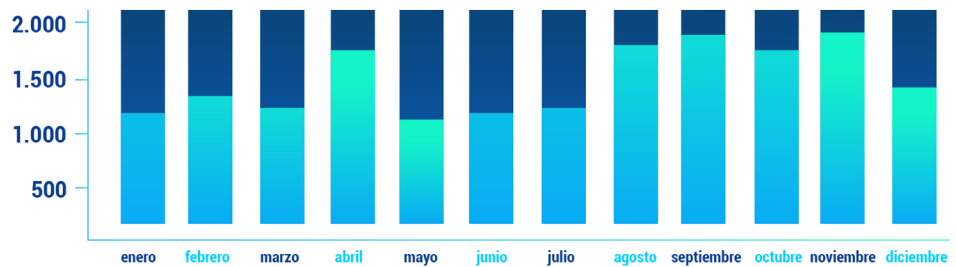


MES m3/mes

ENERO	5.697
FEBRERO	5.933
MARZO	4.564
ABRIL	4.677
MAYO	5.037
JUNIO	5.466
JULIO	5.568
AGOSTO	5.900
SEPTIEMBRE	6.107
OCTUBRE	6.093
NOVIEMBRE	5.591
DICIEMBRE	5.788



CONSUMO AGUA

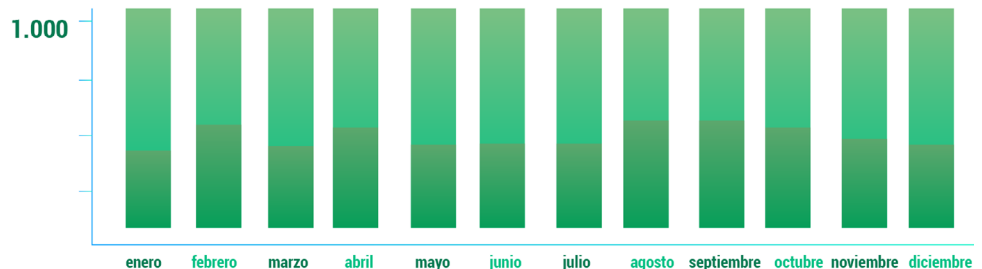


MES (kwh/mes)

ENERO	353.014
FEBRERO	286.479
MARZO	354.951
ABRIL	360.369
MAYO	388.433
JUNIO	384.919
JULIO	400.087
AGOSTO	410.538
SEPTIEMBRE	400.701
OCTUBRE	406.677
NOVIEMBRE	399.171
DICIEMBRE	360.449



CONSUMO ENERGÍA



El consumo energético hace referencia a la energía en Kilovatios hora kWh utilizados para la operación de equipos e iluminación. A continuación se muestra el consolidado anual en gasto energético de Keralty.

CONSOLIDADO NACIONAL EN GENERACIÓN DE ENERGÍA



BOGOTÁ
(Kwh/año)



BARRANQUILLA
(Kwh/año)



BUCARAMANGA
(Kwh/año)



CALI
(Kwh/año)



MEDELLÍN
(Kwh/año)



VILLAVICENCIO
(Kwh/año)

TOTAL

	BOGOTÁ (Kwh/año)	BARRANQUILLA (Kwh/año)	BUCARAMANGA (Kwh/año)	CALI (Kwh/año)	MEDELLÍN (Kwh/año)	VILLAVICENCIO (Kwh/año)	TOTAL
CLÍNICA	9509210,92	4678251	367760	3246631,75	118716	138600	18059169,67
EPS	566036	287392	68840	585188	121775	138600	1767831
COLSANITAS	1013870	NR	202934	NR	441209	38670	1696683
CECIMIN	218126	NA	NA	NA	NA	NA	NA
UIA	24132	NA	NA	NA	NA	NA	NA
SALUD OCUPACIONAL	29764	NA	NA	NA	NA	NA	NA
CAMPO ABIERTO	33965	NA	NA	NA	NA	NA	NA
TOTAL	11395103,92	4965643	639534	3831819,75	681700	315870	21829670,67

El total de kWh consumidos durante el año 2018 fue de 21829670.7 Dentro de las políticas ambientales de la compañía es hacer uso eficiente y racional de la energía. Actualmente la compañía utiliza tecnología led en iluminación.

Factores de conversión utilizados 1 kWh equivale a 3.6×10^6 Julios

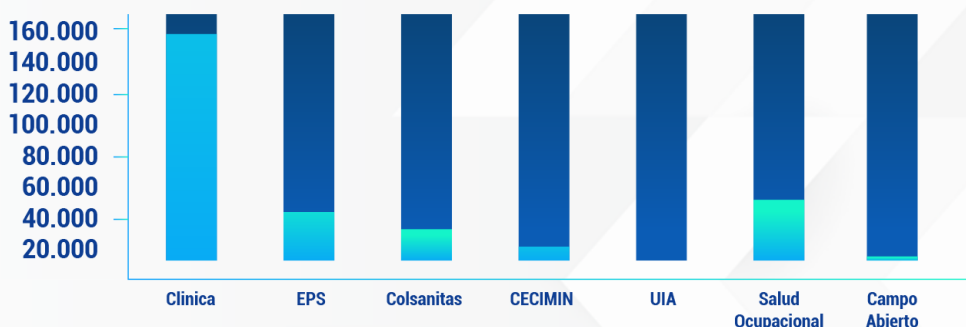
Realizando la conversión con el factor de emisión anterior, Keralty consumió 78.586.814.520 Kilojulios. Con respecto a la extracción de agua por fuente, reporta consumos en m3 por suministro de EAA respectiva.

Regional Bogotá

Consumo de agua

m3/año

Clínica	147966,38
EPS	23575
Colsanitas	13674
CECIMIN	7542
UIA	156,0
Salud ocupacional	29764
Campo Abierto	2.422





**Regional
BARRANQUILLA**
m3/año



**Regional
BUCARAMANGA**
m3/año



**Regional
CALI**
m3/año



**Regional
MEDELLÍN**
m3/año



**Regional
VILLAVICENCIO**
m3/año

CLÍNICA	67510	2563	29585	2842,38	138600
EPS	2.361	1098	6376	20865,2	138600
COLSANITAS	NR	24488	NR	65575	38670

Las sedes Keralty que generan aguas residuales no domésticas definidas en la resolución 631 de 2015 realizan estudios de vertimientos para dar cumplimiento a los parámetros físicos y químicos. Durante el 2018 se realizaron dichos estudios en Clínica Universitaria Colombia, Clínica Reina Sofía, Clínica Pediátrica, Clínica Iberoamérica y otras sedes como Centros Médicos. Dichas sedes dan cumplimiento a la normatividad en materia de vertimientos.



Adicionalmente se cuenta con Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en las sedes Clínica Universitaria Colombia, Clínica Reina Sofía, Clínica Pediátrica, Clínica Iberoamérica que permiten la remoción de carga contaminante antes de hacer la descarga a la red de alcantarillado dando cumplimiento a los parámetros físicos y químicos para ser vertidos.

Por otro lado, somos conscientes de la generación de diversos tipos de residuos tanto peligrosos como no peligrosos y especiales, por tal razón se da cumplimiento a la normatividad vigente (decreto 1713/2002, decreto 780/2016, decreto 1076/2015 y resolución 1164/2002), realizando una gestión integral de todos los residuos y garantizando siempre las acciones de prevención, mitigación y control de impactos ambientales y en la salud de colaboradores y comunidad.

A continuación se presenta el tratamiento definido para los principales residuos generados en Keralty:

Residuos ordinarios

Tratamiento: ninguno.
Disposición final relleno sanitario

Residuos corto punzantes y anatomopatológicos

Tratamiento: termo destrucción
Disposición final: relleno de seguridad /celda de seguridad

Residuos biosanitarios

Tratamiento: desactivación de alta eficiencia Autoclave
Disposición final: celda de seguridad /frente común

Residuos Químicos







Final: relleno de seguridad/encapsulamiento
Tratamiento: inactivación química
Disposición

A continuación se muestra el resumen anual de residuos peligrosos generados por Keralty a nivel nacional.

CONSOLIDADO NACIONAL EN GENERACIÓN DE RESIDUOS (Kwh/año RESPEL)

	 BOGOTÁ	 BARRANQUILLA	 CALI	 BUCARAMANGA	 MEDELLÍN	SEDES
CLÍNICA	805834	87483,49091	65435	14306	3720	7074
EPS	28369	667	13037	NR	628265	556
COLSANITAS	0		78473	0	9028	
TOTAL	834203	88150,2	156945	14306	641012,9	7630

CONSOLIDADO NACIONAL EN GENERACIÓN DE RESIDUOS (Kwh/año ORD)

	 BOGOTÁ	 BARRANQUILLA	 CALI	 BUCARAMANGA	 MEDELLÍN	 VILLAVICENCIO
CLÍNICA	376550	58524,82	41.658	5.896	1.530	581
EPS	19849	1.330	9.899	NR	2.145.548	556
COLSANITAS	0		51.557	505	3.975	
TOTAL	396399	59855,2	1031144,4	6400,5	2151052,3	1137,0

Reciclaje

[001-1] [001-2] [001-3]



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



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

Residuos sólidos reciclables

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

Así, no dimos solo cumplimiento a las normas establecidas por las autoridades encargadas de la regulación del manejo adecuado de los residuos, sino que se generamos conciencia sobre el tema del cuidado ambiental, elaborando los contratos que se suscribieron con el gestor autorizado de estos residuos.



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



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

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

Año	Kilogramos de residuos incorporados a cadena de reciclajes
2018	216.223

Para el año 2019 promoveremos el programa de reciclaje corporativo en las regionales para incrementar las cifras de cobertura y cantidades de materiales.

Materializados utilizados por peso o volumen

Keralty reporta la cantidad de agua, energía y gas consumida dentro de sus procesos. A continuación se relacionan los recursos renovables consumidos:

Consumo Agua Keralty 489297.1 m3/año

Consumo Energía Keralty 21829.7 Mwh/año

Dentro de los no renovables

*Tomado de la sede Clínica Pediátrica, Clínica Reina Sofía, Clínica Campo Abierto, Clínica Universitaria Colombia y Clínica Sebastián de Belalcázar.

Gas* 329.594 m3/año

Insumos reciclados utilizados

Keralty consume 152.067 Kg de papel blanco de impresión a nivel nacional. De estos se incorporan a la cadena de reciclaje 10% equivalente a 14.982 Kg

$$\text{Porcentaje de insumos reciclados utilizados} = \frac{\text{Total de insumos reciclados utilizados}}{\text{Total de insumos utilizados}} \times 100$$

$$\text{Porcentaje de insumos reciclados} = \frac{14982 \text{ kg}}{152067 \text{ kg}} \times 100$$

Porcentaje de insumos reciclados = 10 %