



**2019**  
**PACTO**  
**GLOBAL**

**INFORME DE**  
**SOSTENIBILIDAD** >>



Pacto Global  
Colombia



**Coomeva**

Medicina Prepagada

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
GESTIÓN 2019**

**Elaboración y Coordinación General**  
María Rita Valencia Molina  
Gerente Nacional Educación y Democracia

**Diseño y Corrección de Estilo:**  
Gerencia Corporativa de Relaciones Institucionales

**Coordinación Editorial**  
Juan Esteban Ángel Borrero  
Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



# Organismos de Dirección, Administración y Control

## **JUNTA DIRECTIVA (PRINCIPALES Y SUPLENTES)**

---

Alfredo Arana Velasco	Presidente
Alejandro Revollo Rueda	Miembro Principal
Fernando Moreno Salazar	Miembro Principal
Jorge Arturo Pinto Serrano	Miembro Principal
Dario Chaves Díaz	Miembro Principal
Sandra Milena Rodríguez Rodríguez	Miembro Suplente
Manuel Felipe Issa Abadía	Miembro Suplente
Horacio Miguel García Masi	Miembro Suplente
Víctor Ricardo Rosa García	Miembro Suplente
Carlos Arturo Alomia Díaz	Miembro Suplente

## **PERSONAL ADMINISTRATIVO**

---

Gilberto Quinche Toro	Gerente General Sector Salud
Marco Montes Martínez	Gerente General
Gustavo Adolfo Ocampo Palacios	Gerente Coomeva Emergencia Medica
Camilo Ernesto Diosaba Perdomo	Gerente Nacional de Mercadeo Sector Salud
Jairo Bravo Mendoza	Gerente Nacional Servicios de Información y Tecnología Sector Salud
María Inés Flórez Bernal	Gerente Nacional Técnica de Aseguramiento en Salud
Luz Karime González Betancourth	Directora Nacional Comercial
Blanca Inés Vélez Arbelaez	Directora Nacional Salud Oral
Pascual Antonio Estrada Garcés	Director Nacional de Salud
Giovanna Andrea Corbelletta Bernal	Directora Nacional Financiera y Contable
Neyla Cardenas Hernández	Director Nacional Administrativa
Balmer Alberto Maya Lopera	Director Nacional Jurídico
Jorge Wilson Pemberthy Yepes	Director Nacional de Operaciones
Alvaro Mauricio Durán López	Director Negocios Internacionales
Alfredo Adenis Bohorquez Garcia	Director Nacional de Tecnología e Información
Diana Cristina Sánchez Ramírez	Directora Nacional de Experiencia en el Servicio
Xiomara Iveth Campo	Directora Nacional de Comunicaciones
Iván Mondragón González	Asistente Gerencia General

## **GERENTES REGIONALES**

Juan Fernando Rojas Duarte	Gerente Regional Suroccidente
Santiago Adolfo Restrepo Marín	Gerente Regional Noroccidente
Carlos Mario González Ospina	Gerente Regional Centroriente
Carlos Alberto Barraza Coronel	Gerente Regional Caribe
María Eugenia Lopez Martínez	Directora Regional Eje Cafetero
Luisa Fernanda Quintana Truyo	Directora Regional Nororiental

# Contenido

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva del Grupo Coomeva .....	6
Mensaje del Gerente de la empresa .....	7
Acerca del informe.....	9
1. QUIÉNES SOMOS.....	10
2. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD .....	18
3. NUESTROS COMPROMISOS CORPORATIVOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....	21
3.1 <b>COMPROMISO 1: AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO         Y LA ÉTICA EMPRESARIAL</b> .....	25
3.2 <b>COMPROMISO 2: CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b> .....	38
3.3 <b>COMPROMISO 3: PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b> .....	50
3.4 <b>COMPROMISO 4: APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b> .....	56
3.5 <b>COMPROMISO 5: DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b> .....	60
Creación y distribución de valor económico sostenible.....	61
3.6 <b>COMPROMISO 6: AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b> .....	67
3.7 <b>COMPROMISO 7: FACILITAMOS LA VIDA</b> .....	70
4. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS .....	81
Anexo 2: Tabla contenido indicadores GRI - Criterios Pacto Mundial.....	83



## Mensaje del Gerente de la empresa

El 2019 cierra como un año de movimientos importantes en el mercado de aseguramiento privado en salud en la subcategoría de medicina prepagada. Para Coomeva Medicina Prepagada la Región Centro Oriente se consolida como la de mayor consumo de este tipo de productos de aseguramiento voluntario, con una participación del 59.9% seguido por Suroccidente con un 13.2%, Caribe 10.7%, Noroccidente 10.3%, Nororiente 3.6% y Eje Cafetero 2.3%<sup>1</sup>.

Es de relevancia anotar que los productos de aseguramiento privado en salud no se contemplan como servicios de primera necesidad en los hogares colombianos. Se trata de un mercado de nicho y de alta fluctuación en su comportamiento poblacional ante la variación de indicadores macroeconómicos como el gasto en salud. Para 2019 en Colombia cerró en un 20.6%, siendo el segundo país que menos gasta en esta materia en la región y una tasa de desempleo general del 10.8%<sup>2</sup>.

Es importante destacar las grandes inversiones en infraestructura prestacional que registró el sector salud, representadas en la llegada al mercado colombiano de Quiron Salud, adquiriendo prestadores de relevancia en Medellín y Cali como Clínica Medellín, Clínica Las Vegas, Clínica del Prado, CEDIMED y Centro Médico Imbanaco, que los consolida como un grupo clínico de fuerte postura para las futuras negociaciones con el aseguramiento en Colombia. De la misma forma las empresas de medicina prepagada registraron inversión en prestación ambulatoria propia atendiendo sus planes de expansión. Entre ellas se destaca Colmédica (tres aperturas de centros médicos en Bogotá), Sura (Centro Médico City Médica Medellín), Axa Colpatria (Centro médico Bogotá).

Para Coomeva Medicina Prepagada el tema internacional no es indiferente pues ya lleva varios años en el desarrollo como facilitador médico para las Islas del Caribe. De igual manera las estadísticas de la Asociación Mundial de Turismo Médico y varios estudios indican que esta industria seguirá creciendo en dos dígitos más allá de 2026, tal y como lo ha venido haciendo desde hace 10 años, por lo que se proyecta para ese momento más de 31 billones de dólares en ingresos.

Con el fin de facilitar la comercialización y entendimiento de los servicios que presta la Unidad de Negocios Internacionales de Coomeva Medicina Prepagada, durante el año 2019 se posicionó la marca registrada y la imagen de Aboutti ante los clientes actuales institucionales y colectivos, así como a nuevos prospectos de negocios. Se desarrollaron nuevos clientes de tipo compañías de asistencia internacional, lo cual genera más ingresos al negocio y se materializó el enfoque en los servicios para pacientes con necesidades de medicina de alto costo o tratamientos complejos.

La suma de estos esfuerzos permite que los ingresos y utilidades de este canal de negocio estén por encima del presupuesto, generando un resultado de más de \$2,000 millones después de

---

<sup>1</sup>Cifras de Informe de PRM junio 2019 Supersalud.

<sup>2</sup>La República 2019 – Banco de la República 2019

impuestos. Gracias al desarrollo de esta capacidad se generaron ventas de agosto a diciembre por más de \$300 millones y se prestaron más de 490 servicios. Además de Colombia, la red de prestación se extiende a Estados Unidos y Costa Rica.

Con el propósito de asegurar internacionalmente la sostenibilidad del canal institucional se desarrolló como nuevo servicio el modelo de gestión de riesgo en salud basado en tecnología.

Aboutti se convertirá en una sola plataforma digital que facilitará la comercialización de negocios, disminuirá costos de adquisición y facilitará un crecimiento escalable, dinámico y ordenado. Además esta estrategia incluirá la administración y experiencia de servicios para todos los clientes y usuarios nuevos y actuales, generándoles valor y sostenibilidad.

No puedo dejar de lado lo atípico que fue 2019 para Coomeva Medicina Prepagada, año en que se forjaron múltiples acciones encaminadas a la transformación organizacional, las cuales tendrán impacto en 2020. La llegada de una nueva administración genera un cambio visionario de la organización, la cual mantuvo el ritmo de la misma hasta el tercer trimestre del año, mientras se reconocía el estado de la empresa y las implicaciones de virar su Direccionamiento Estratégico, hoy basado en siete factores críticos de éxito, con sus respectivas iniciativas estratégicas, base de sus tres metas cruciales (crecimiento de población, reducción del costo y garantía de servicio diferencial) que definen el derrotero por seguir para lograr generar experiencias positivamente memorables para los usuarios.

### FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO



En 2019 Coomeva Medicina Prepagada obtuvo dos reconocimientos: El galardón “Equipo Integrador” otorgado a la plataforma Aboutti Individual, por la organización Ventures / Google a la finalización del programa de aceleración, donde se aplicaron metodologías basadas en innovación, automatización y creatividad; y el reconocimiento como “Mejor lugar para trabajar” donde alcanzó el puesto 17, en la categoría de empresa de más de 500 colaboradores, en el ranking local que genera Great Place to Work. De igual manera obtuvo la recertificación de la norma ISO 9001 en su versión 2015 por la firma SGS Colombia 2015.



## Acerca del informe



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

Cooameva Medicina Prepagada, como parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, consolida este Informe de Sostenibilidad / Comunicación de Progreso y lo presenta a los grupos de interés y a la sociedad en general, para compartir los resultados de su gestión en las dimensiones económica, social y ambiental, del período comprendido entre el 1.º de enero al 31 de diciembre de 2019, con alcance al total de niveles jerárquicos de la organización y operaciones de la empresa en el territorio nacional colombiano.

**G4-32**

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

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

**G4-31**

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

**Nombre:** Neyla Cárdenas Hernández  
**Cargo:** Directora Nacional Administrativa  
**Dirección:** Centro Comercial Unicentro -  
Local 133A  
**Teléfono:** 333 0000  
Extensión 25600  
**Correo electrónico:** neyla\_cardenas@coomeva.com.co  
**Ciudad:** Cali, Colombia



## 1. QUIÉNES SOMOS

# 1. QUIÉNES SOMOS

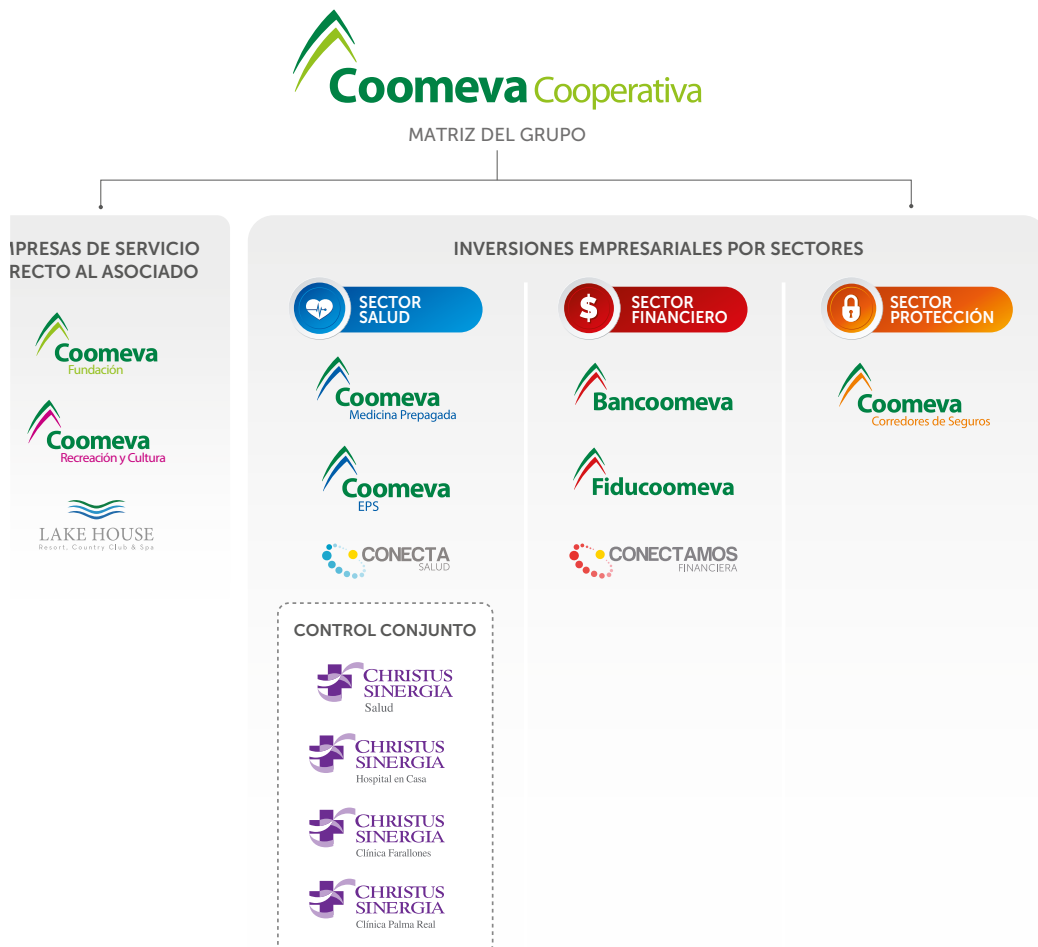
G4-3

Somos Coomeva Medicina Prepagada S.A., empresa creada en 1973, con 46 años de experiencia en aseguramiento voluntario en salud. Contamos con el respaldo del Grupo Coomeva y bajo su filosofía cooperativa, asumimos la misión de ofrecer soluciones de salud y promover bienestar y calidad de vida, generando valor para los usuarios y asociados, en Colombia y América.

G4-4

Nuestro propósito institucional es brindar toda nuestra experiencia al servicio de la salud de los afiliados, enfocándonos en desarrollar la oferta de valor Cuidarte es quererte, concepto que se fundamenta en el autocuidado, mediante la transformación de los hábitos de vida saludables. Así nos constituimos en la aseguradora pionera en aplicar modelos centrados en la preservación de la salud y en la estabilización de la enfermedad, basados en una amplia experiencia y en la conformación de una robusta red de especialistas e instituciones de prestación de salud altamente calificadas.

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



# Nuestro modelo de negocio:

G4-4, G4-9, G4-12

En Coomeva Medicina Prepagada concebimos el modelo de negocio como Acompañamiento a nuestros clientes para mejorar su calidad de vida y bienestar en salud, constituido por la promesa de valor Cuidarte es Quererte, que se materializa mediante cuatro unidades estratégicas de negocio y se soporta en un modelo de atención que articula los procesos que constituyen la cadena de valor:



Tenemos presencia en Colombia mediante seis regionales, con 28 oficinas, 44 centros de atención, localizados en 21 departamentos del país. Nuestro domicilio principal (Dirección Nacional) está en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia



## Participación Accionaria

De acuerdo con el libro de registro de acciones de Coomeva Medicina Prepagada, con corte a 31 de diciembre de 2019, este es el detalle de la composición y participación accionaria:

Accionista	No. de Acciones	Participación
Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva - Coomeva	192,637,666,114	84810%
Christus Rendimiento LLC	22,714,123,057	10000%
Fiduciaria Corficolombiana S.A.	10,915,918,902	4,81%
Fundación Coomeva	793,904,104	0.350%
Fondo de Empleados de la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia Coomeva - Fecoomeva	79,618,390	0,04%
Conecta Salud S.A.	1	0.000%
<b>Total</b>	<b>227,141,230,568</b>	<b>100%</b>

## Cambios o eventos significativos durante 2019

### G4-13, G4-DMA, G4-19

Coomeva Medicina Prepagada trabajó en 2019 en alcanzar las metas propuestas en su Direccionamiento Estratégico, a través de los objetivos e iniciativas que marcaron el rumbo durante el año. Aunque frente a los resultados financieros no se alcanzó a cumplir el presupuesto, sí se lograron implementar estrategias para fortalecer el acompañamiento a nuestros clientes para mejorar su calidad de vida y bienestar en salud, destacándose las siguientes por cada objetivo estratégico:

Mantener una posición de liderazgo en la calidad de servicios y productos diferenciadores en aseguramiento voluntario en salud

- **App Coomeva SAO y CEM.**
- **Crecimiento neto de 10.712 usuarios** frente al año inmediatamente anterior.
- **Enfoque de ventas en población joven** alcanzando un 89% de usuarios menores de 45 años en Medicina Integral.
- **Incremento en la tenencia temprana de nuestros asociados** a través de la estrategia de cortesías e intervención directa, pasando del 6.9% al 10,5%.
- **Efectividad del 97.5% en la entrega de facturas.**
- **Implementación del pago en línea del estado de cuenta, por medio de la App.**
- **Incremento de 18% en los recaudos por las nuevas alternativas y medios de pago virtuales** (PSE, pagos por la App, Efecty, grandes superficies, datáfonos).
- Inicio del nuevo convenio bancario para el débito automático de cuenta de ahorros o corriente con cualquier banco colombiano.
- Nuevo canal de comunicación Sara en whatsapp (tecnología Chat Bot - IA).
- Salida a producción de la fase II de facturación electrónica por normatividad.

- Realización de jornadas de salud y educación en hábitos saludables en el marco de la Alianza por un Futuro Libre de Caries, con apoyo de la Fundación Chicos and Kids. Celebración del Día Nacional del Cepillado con la participación de 611.014 estudiantes y 1.082 niños. Realización de la campaña de educación y desarme con la Fundación Los del Camino y acompañamiento integral a niños de bajos recursos con el apoyo de la Fundación para el Desarrollo Humano.

**Administrar y proveer una oferta de servicios generando valor desde el modelo de gestión de riesgos en salud**

- Ejecución de seis proyectos de infraestructura: Villavicencio, Neiva, Armenia, CEM Cañasgordas, CEM Santa Mónica y Sede Nacional.



- Implementación de la II fase de la Oficina Virtual de Prestadores.



- **Cumplimiento del 100%** de efectividad durante todo el año, respecto a la **gestión y liquidación de las cuentas médicas radicadas**.
- **Implementación del carné virtual** de Medicina Prepagada (medicina integral y salud oral) **por medio de la App**.
- Implementación de **nuevas tecnologías en salud - Cuidarte es quererte**
- **Satisfacción del 93%** frente a una meta del 91%.
- **Incremento del 14%** de usuarios impactados con la **estrategia Anfitrión de Clínica** (con una satisfacción general acumulada del 99%).
- Inicio, en agosto, de la **estrategia de fidelización "Un ejecutivo para ti"**, logrando intervenir 15.841 usuarios con 39.032 casos gestionados.
- **Aumento del 11%** de solicitudes de servicios recibidas por los canales virtuales, atendiendo un total de 45.031 usuarios.
- **Respuesta a 619.785 preguntas de usuarios en el año, a través de SARA (Asistente Virtual)** y gestión de 908 chats en vivo.
- **Implementación del sistema de turnos en 20 puntos de experiencia** a nivel nacional.
- **Registro de 14.596 usuarios** de Coomeva Medicina Prepagada en la herramienta **Mi Historia, de Cuidarte es quererte**.
- **Realización de proyectos especiales. Desde la complementariedad** se logró **13.000** ordenamientos gestionados para la población con cáncer; 46.615 pacientes atendidos, **37%** de la población de Medicina Prepagada beneficiada.
- **Satisfacción de CEM del 93%**, frente a una meta del **92%**.
- **Vinculación a RED SIEM** (Atención Médica Domiciliaria) en cinco países de Latinoamérica.
- **Ampliación de red con AME, AMI y Red Médica Vital** (sin costo por temporada de itinerancia).
- **Inicio al piloto de Gerenciamiento del Riesgo** desde CEM (Paciente hiper-frecuentador).
- **Caracterización del 98%** de la población general con base en los riesgos definidos, permitiendo direccionar de manera eficiente las estrategias.

- **Realización de 161 actividades de promoción de la salud** y jornadas de salud, impactando a 11.929 personas.
- Culminación del proceso de implementación del **Modelo de riesgos en la IPS Promotores de Vida**, en el municipio de Apartadó, para más de 2.000 afiliados.
- Atención de 36.904 usuarios mediante **extensión de servicios por complementariedad**, de un total de **población común de 95.295**, con un incremento del 4% frente a 2018.
- **Avance en la estructuración del modelo PRAC** (Prestador Aliado Colectivos), no solo en el tipo de contratación con los prestadores y sino en servicios a los usuarios, garantizando control de riesgo y fidelización de prestadores.
- **Satisfacción de usuarios SAO** del 92%.
- Participación de 2.500 odontólogos en la **Comunidad Virtual Odontológica**.
- Atención a 28.341 usuarios en SAO y gestión de 266.263 solicitudes.

#### Generar valor económico de manera sostenible

- Retención de 3.180 usuarios y **recuperación de \$1,021 millones en cartera vencida** a través de brigadas de cobranza.
- **Campaña de débito automático, logrando 200 nuevos inscritos** en tres meses.
- **Cambio en el modelo de comisiones del canal interno**, que generó un incremento en la productividad de ventas.
- Cumplimiento de compromiso de **ahorro en gastos del plan de choque, en el 100%**, teniendo en cuenta que hubo gastos no presupuestados.
- **Revalorización de inmuebles** de propiedad de Coomeva Medicina Prepagada.
- **Implementación del Bot de Cobranzas**, que permite acuerdos de pagos, pagos de saldos vencidos y pago del estado de cuenta; todo esto a través de la plataforma de pagos Payú.
- Respuesta por parte de la Superintendencia de Salud con la **autorización del proyecto de escisión de CEM**.





### Proponer y desarrollar oportunidades de negocio en el ámbito internacional para aseguramiento y prestación de servicios de salud

- Gestión de **1.090 pacientes en el año** a través de Aboutti Corporate.
- Reconocimiento de Aboutti Individual con el **galardón “Equipo Integrador”, otorgado por la organización Ventures / Google** a la finalización del programa de aceleración, donde se aplicaron metodologías basadas en innovación, automatización y creatividad.
- **Cierre de la negociación con una nueva empresa** aseguradora para la prestación de servicios médicos a todos sus usuarios cubiertos, en todo el territorio colombiano.
- Oficialización **de la decisión**, por parte de una aseguradora **del Caribe, de incrementar la remisión de sus asegurados a Coomeva**, quienes venían siendo enviados a otros países.
- **Cierre de la negociación con una empresa de seguro asistencial** para gestionar las atenciones médicas de todos los turistas que cuenten con este aseguramiento en Colombia, a través de Aboutti Corporate.
- **Inicio del modelo de outsourcing** para manejo digital de la marca con objetivos claros de leads y “awareness”.
- **Consolidación de una propuesta de agencia tercerizada para el control total de la marca en medios digitales.** La marca pudo lograr más de 2.000 leads y más 500.000 personas de alcance. En 2019 se prestaron más de 495 servicios por ventas totales de más de \$308 millones, con un incremento en el número de servicios y ventas con respecto al 2018.
- **Inicio de la oferta de SAO en Colombia a través de Aboutti** con los procedimientos más solicitados y que contractualmente en aseguramiento requieren periodos de carencia o son exclusiones.

### Desarrollar un modelo de gestión con excelencia operacional, tecnológica y con colaboradores altamente efectivos

- Reconocimiento como **“Mejor lugar para trabajar”**. Ubicación en el puesto 17, en la categoría de empresas de más de 500 colaboradores, en el ranking local que genera Great Place to Work.
- **Disminución de riesgos jurídicos de sedes compartidas**, en contratos antiguos de arrendamiento que se han ido cerrando.
- **Mejora de condiciones de puestos de trabajo y ergonomía.**
- **Depuración de archivos:** Eliminación de 1.885 cajas y ahorros por almacenamiento.
- **Ahorro de 132.018 hojas de papel;** 55% menos de área ocupada por almacenaje; 31 árboles menos cortados; 3.694.720 litros menos de agua usados.
- **Implementación de la Zona de Colaboradores en el sitio web**, donde tienen acceso a opciones como: Así va el negocio, PlayCoom, Entérate y Crecemos en Equipo.
- Implementación del proyecto de **sistematización de procesos judiciales en la nube, con el respaldo de Legis.**
- **Implementación de la herramienta Adobe Sign** que permite, mediante el mecanismo de **firma digital**, almacenar y realizar seguimiento a las relaciones contractuales, acortando tiempos de respuesta.
- **Implementación del aplicativo Legis Office** que permite administrar y conocer en tiempo real y de manera fácil, ágil y segura, el estado de los procesos judiciales y tutelas de la compañía.



## 2. Nuestro enfoque de sostenibilidad

## G4-15, G4-16

En el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y en Coomeva Medicina Prepagada, como una de sus empresas, hemos asumido el compromiso de perdurar y ser sostenibles.

Entendemos que la sostenibilidad es el resultado de una actuación responsable en lo social, lo ambiental y lo económico. Esto implica crear valor para los asociados, usuarios, clientes, prestadores de servicios de salud, proveedores y demás grupos de interés de nuestras empresas, así como para el conjunto de la sociedad.

La Responsabilidad Social Empresarial, RSE, y la Sostenibilidad es una manera cooperativa de ver el mundo y de actuar a lo largo de toda la cadena de valor, creando valor sostenible y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y sociedad. Ubicamos la Responsabilidad Social como

eje de nuestro modelo de gestión y como epicentro del éxito y del futuro crecimiento, incorporando el enfoque de sostenibilidad en la gestión de la estrategia, de los procesos y de la cultura.

## Nuestra Política de RSE

Es la forma ética, transparente, solidaria e incluyente como interactuamos y nos desarrollamos, comprometidos con la preservación del medio ambiente y buscando siempre la creación de valor sostenible, con progreso social para todos nuestros grupos de interés.

## Marco de Referencia

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

REFERENTES CORPORATIVOS	REFERENTES GLOBALES
<p><b>Estrategia - Multiactividad e integración de servicios</b> Gestión de las necesidades de los grupos de interés; esto se traduce en la creación de soluciones y en la generación de valor económico</p>	<p> Red Pacto Global Colombia</p> <p>Estamos adheridos desde 2011 y reportamos cada año el cumplimiento de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial.</p>
<p><b>Promesa de valor – Coomeva nos facilita la vida-Cuidarte es quererte</b> Servicios directos e indirectos con los que cuenta el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva para la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés y Coomeva Medicina Prepagada, además de estos, para los cuidados y asesorías de salud</p>	<p> GRI Empowering Sustainable Decisions</p> <p>Adoptamos los estándares del Global Reporting Initiative - GRI y reportamos resultados en las dimensiones económica, social y ambiental.</p>
<p><b>Gestión integral para la sostenibilidad</b> Movilización de procesos, cultura y gestión estratégica para lograr la creación de valor sostenible, impulsado por acciones de liderazgo, de gerencia y de gobierno corporativo</p>	<p> OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</p> <p>El enfoque del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva va dirigido al cumplimiento de esta agenda planteada por Naciones Unidas para el año 2030.</p>
<p><b>Compromisos corporativos con la sostenibilidad</b> Son el resultado del diálogo constante y directo con todos los grupos de interés y la alineación con los principios corporativos que tiene el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva</p>	<p> Pacto Verde Cooperativo</p> <p>Estamos adheridos al Pacto Verde Cooperativo desde el año 2010.</p>
<p><b>Valores Cooperativos</b> Son seis elementos constitutivos en el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, que son los referentes del modelo de negocio: democracia, responsabilidad, igualdad, equidad, solidaridad y ayuda mutua.</p>	<p> ISO 26000</p> <p>La alineación de esta norma con los principios cooperativos del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, permiten una potenciación de la gestión en los diferentes ámbitos de incidencia.</p>

## Impulsamos cambios

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

En Coomeva Medicina Prepagada y Grupo Empresarial Coomeva impulsamos la sostenibilidad y aportamos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, a través de:

 <p><b>EDUCACIÓN</b></p>	<p>Desarrollar iniciativas educativas con impacto social, que promuevan oportunidades de aprendizaje durante toda la vida y aporten al desarrollo de sus grupos poblacionales facilitando el acceso, la información, y la calidad educativa que posicionen al Grupo Coomeva como una organización socialmente responsable.</p>	
<p>Educación cooperativa, Educación financiera, profesional y personal; Educación en salud, Formación deportiva y cultural; Educación en prevención y desarme y Capacitación empresarial.</p>		
 <p><b>EMPRENDIMIENTOS ÉTICOS</b></p>	<p>Fomento al desarrollo empresarial y la innovación en el Grupo Coomeva y en nuestros públicos de interés, como pilares del bienestar, autonomía y empoderamiento económico, que fortalezcan empresas éticamente responsables y sostenibles.</p>	
<p>Acompañamiento, financiación de ideas de negocios sostenibles, con encadenamientos productivos y un fuerte componente de cooperativismo.</p>		
 <p><b>CONSUMO RESPONSABLE</b></p>	<p>Promoción, preservación y cuidado del medio ambiente con acciones conjuntas entre empresas, grupos de interés y sus familias para la reducción del sobre consumo de los recursos naturales y la adopción de estilos de vida más sostenibles.</p>	
<p>Movilidad sostenible, reducción de huella de carbono, reforestación, manejo de residuos, eficiencia energética, educación ambiental.</p>		



### 3. Compromisos corporativos con la sostenibilidad

## Compromisos con la sostenibilidad:

Los compromisos corporativos con la sostenibilidad se establecen de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés, riesgos de los negocios y lineamientos contenidos en principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, entre otros referentes internacionales. Estos compromisos son:

- Afianzamos nuestro gobierno corporativo y la ética empresarial.
- Crecemos con nuestra gente.
- Preservamos la vida del planeta.
- Aportamos al desarrollo sostenible del país.
- Democratizamos la riqueza.
- Avanzamos con nuestros aliados.
- Facilitamos la vida.

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

Coomeva Medicina Prepagada adopta los compromisos corporativos con la sostenibilidad a partir de los cuales se definen nuestros asuntos materiales, siendo estos los temas específicos y medibles que responden al cumplimiento de dichos compromisos.





**REFERENTES INTERNACIONALES**



Pacto verde cooperativ  
**NUESTRO** comprar  
con la **TIERRA**



**G4-34, G4-41**

Los compromisos corporativos con la sostenibilidad descritos, se encuentran debidamente alineados la estrategia, operan a través de nuestros procesos y generan cultura, todo lo anterior direccionado por un sistema de gobierno corporativo, que dinamiza la gestión integral, mediante acciones de gerencia y liderazgo en todos los niveles de la organización.

Es muy importante la articulación de nuestro sistema de gestión integral con elementos clave como son gobierno corporativo, modelo de negocio y enfoque de sostenibilidad.







**COMPROMISO 1**  
Afianzamos nuestro Gobierno  
Corporativo y la Ética Empresarial

## ...Gestión y resultados!

### Compromiso 3.1

Afianzamos nuestro Gobierno Corporativo y la Ética Empresarial

...Por una institución eficaz, responsable y transparente

ODS 16

PRINCIPIO 10



G4-7, G4-34

### Gobierno organizacional

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

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

**Junta Directiva.** Máximo órgano de administración. Desde un papel de relevante trascendencia, sirve de enlace entre ésta y los accionistas. Consta de cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad. Se cuenta con al menos un miembro independiente, el que además preside comités de importancia como el de Auditoría.

G4-38

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

La Junta Directiva cuenta con un Comité de Auditoría que tiene entre sus propósitos establecer políticas, criterios y prácticas en la construcción, revelación y divulgación de información financiera; y servir de soporte para la toma de decisiones atinentes al control y mejoramiento de la actividad de la Sociedad, sus administradores y directores. El Comité de Auditoría



supervisa el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad.

#### **G4-39, G4-42**

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

#### **G4-45**

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

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

#### **G4-35, G4-36**

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

## **Gobierno corporativo y gestión ética**

#### **G4-41, G4-42, G4-56**

### **Prácticas de buen gobierno**

Las principales prácticas de gobierno corporativo se encuentran consignadas en el Código de Gobierno Corporativo y en los estatutos adoptados por la empresa, los cuales contemplan los lineamientos

de mejores prácticas de la industria, así como las contenidas en las normas de entes de control promulgados bajo los estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE. En ese sentido se acogen positivamente gran parte de las recomendaciones ofrecidas por la Circular 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, que establece instrucciones generales para la implementación de Mejores Prácticas Organizacionales -Código de Conducta y de Buen Gobierno- en las empresas EPS, de Medicina Prepagada y Servicios de Ambulancia Prepagada.

Tanto los estatutos como el Código de Buen Gobierno contienen elementos relevantes para dirigir y controlar la gestión de la empresa, permitiendo un adecuado sistema de pesos y contrapesos que facilita que las decisiones adoptadas en cualquier instancia se tomen con un adecuado nivel de análisis, entendimiento y comprensión; buscando el equilibrio de los beneficios de los distintos grupos de interés.

Entre las buenas prácticas se incluye una clara de delegación de funciones, así como lineamientos para orientar y asegurar la equidad entre los grupos de interés, mediante mecanismos de control sobre las instancias decisorias frente al eventual incumplimiento a las políticas de gobierno corporativo.



**G4-57, G4-58**

En cuanto al modelo de gestión ética el Grupo Empresarial Cooperativo cuenta con el Comité de Ética creado en 1998, encargado de ejercer el control ético y de los conflictos de interés en la Cooperativa y sus empresas.

Durante 2019 se efectuaron en el Comité de Ética 12 reuniones ordinarias y cinco extraordinarias, que permitieron la gestión de los casos sometidos a su consideración. El Comité de Ética, comprometido con la divulgación y despliegue de los principios fundamentales del Código de Ética, continuó con la publicación periódica de artículos sobre esta temática en la Revista Coomeva.

Coomeva Medicina Prepagada, como parte del Grupo Coomeva, está cobijada por todos estos lineamientos.

**G4-14, G4-SO4**

## Prácticas anticorrupción

Coomeva Medicina Prepagada S.A., en coherencia con la cultura organizacional, cumpliendo con el marco normativo y con el propósito de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de acciones delictivas o destinadas a ellas, o para dar apariencia de legalidad a las mismas, ha adoptado el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, conforme a la Circular Externa 009 de abril de 2016, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. Las operaciones llevadas a cabo en la Compañía son realizadas dentro de estándares éticos y de control, anteponiendo las prácticas relativas a la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo al logro de las metas comerciales. Por lo anterior, los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación del SARLAFT se encuentran desarrolladas en el Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT y en el Código de Ética; ambos aprobados por la Junta Directiva. Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con políticas y procedimientos para el conocimiento de cada una de las contrapartes (accionistas, proveedores, prestadores y colaboradores), las cuales tienen como objetivo conocer su actividad económica, moralidad comercial y personal, además del origen de sus recursos; así mismo, se han establecido los respectivos

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

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

**G4-SO3**

Todos los colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. reciben capacitación en prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, la cual es impartida en los procesos de inducción y anualmente, como refuerzo del conocimiento en dicha materia. Al 31 de diciembre de 2019, el 94% de colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada S.A. a nivel nacional, realizó y aprobó el curso virtual "Todos hacemos parte del SARLAFT".

**G4-SO5**

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

## Gestión integral del riesgo

### Administración del Riesgo Financiero

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

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

A nivel de estructura, el Sistema de Administración de Riesgo Financiero cuenta con el apoyo del Comité de Tesorería, Comité de Inversiones y Riesgos Financieros. El Gerente Corporativo Financiero hace parte del Comité de Inversiones y Riesgos Financieros, como enlace con la Administración para el seguimiento a la estrategia de conformación de portafolios y monitoreo al nivel de exposición a los riesgos de liquidez.

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

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

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

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

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



- **Sistema de Administración de Riesgo de Contraparte, SARC:** Se entiende como riesgo de contraparte la posibilidad que Coomeva Medicina Prepagada S.A. incurra en pérdidas de capital ante incumplimientos de un emisor o contraparte. El SARC tiene dos objetivos principales: el primero, controlar el proceso de otorgamiento de cupos corporativos de emisor y contraparte, y el segundo, controlar la utilización de los cupos, de tal forma que se pueda evitar niveles de concentración de recursos en algunos emisores.

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

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

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

- **Sistema de Riesgo de Mercado:** Se han definido políticas de control y procedimientos dentro de este Sistema tales como: control al límite de operación diaria, por emisor o contraparte, control a la concentración por emisor para cada uno de los portafolios, valoración a precios de mercado con Precia como proveedor de precios, custodia de títulos a través de Deceval y sistema de grabación

de llamadas. Adicionalmente se han implementado cálculos del Valor en Riesgo VaR, para el debido análisis de las exposiciones del portafolio frente a fluctuaciones de los mercados.

- **Riesgo de Tasa de Cambio:** Desde 2014 y como consecuencia de la mayor volatilidad en la tasa de cambio, Coomeva Medicina Prepagada S.A. tomó la decisión de realizar una cobertura natural al flujo de ingresos en moneda extranjera generado en la prestación de servicios del área de Convenios Internacionales. El mecanismo utilizado radicó en tomar un crédito en dólares, equivalente al valor promedio mensual de ingresos. Con esta opción se logró sincronizar tanto la parte activa del balance (recaudos) como la parte pasiva (deuda en dólares) para así neutralizar los efectos en las cuentas de diferencia en cambio.

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

- **Riesgo de tasa de interés:** Al cierre de 2018 Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con una baja exposición al riesgo de tasa de interés, debido a que el 87% de su portafolio de inversiones se encuentra clasificado a Costo Amortizado. Adicionalmente tiene tres obligaciones financieras, dos leasing financieros a tasa fija en moneda local y una obligación en moneda extranjera, cuyo monto asciende a setecientos mil dólares (como cobertura natural anteriormente expuesta) y su tasa es variable.

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

El Sistema de Administración de Riesgo Financiero en las Operaciones de Tesorería, tiene como objetivo apoyar a la Administración de Coomeva Medicina Prepagada S.A. para la toma de decisiones y desarrollo de las estrategias por implementar en la conformación de portafolios de inversión, que permitan lograr el presupuesto de ingresos financieros asociados a la rentabilidad de los mismos, con un nivel de riesgo moderado.



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

El Sistema de Administración de Riesgo Financiero de Coomeva Medicina Prepagada está amparado mediante un contrato de prestación de servicios con Coomeva; por tanto cuenta con el apoyo del Comité de Tesorería Corporativa, Comité de Inversiones y Riesgos Financieros. A través del Gerente Corporativo Financiero, quien hace parte del Comité de Inversiones y Riesgos Financieros y en conjunto con la Administración, se realiza el seguimiento a las estrategias definidas.

Cooameva Medicina Prepagada está expuesta a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumentos financieros:

- **Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, SARL:** A través de este mecanismo se busca minimizar la exposición al riesgo de liquidez de corto, mediano y largo plazo, entendiendo como riesgo de liquidez, el posible incumplimiento por parte de la compañía con sus obligaciones de pago. La liquidez en Coomeva Medicina Prepagada S.A. es monitoreada diariamente a través del proceso de posición diaria de caja que permite establecer el comportamiento de la misma, a fin de garantizar

los recursos necesarios para el cubrimiento de la operación, así como la optimización de los recursos. El comportamiento de la liquidez, así como las proyecciones tiene un seguimiento semanal, el cual se realiza en los comités de Liquidez y de Tesorería, el cual se complementa con el informe de flujo de caja que se genera de manera mensual para la Administración.

- **Sistema de Administración de Riesgo de Contraparte, SARC:** Se relaciona con la posibilidad que Coomeva Medicina Prepagada S.A. incurra en pérdidas de capital ante incumplimientos de un emisor o contraparte.

El SARC en nuestra entidad regula el proceso de otorgamiento de cupos corporativos de emisor y contraparte e igualmente realiza seguimiento al uso de estos cupos, para asegurar que no se genere concentración de recursos en algún tercero.

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

- **Sistema de Riesgo Operativo:** Dado que la operación se realiza a través de los colaboradores

de Tesorería Corporativa, se han dispuesto políticas y medidas de validación encaminadas a mitigar los riesgos propios del proceso.

Cabe resaltar que todos los procesos se encuentran documentados en la plataforma de gestión Daruma, donde se tiene una descripción detallada del modelo de operación, la cual está alineada con las buenas prácticas en gestión de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de segregación de funciones y controles duales.

- **Sistema de Riesgo de Mercado:** Para este particular, la Tesorería ha definido las siguientes políticas de control: Límite máximo sobre operaciones diarias, por emisor o contraparte; monitoreo para la concentración por tercero en portafolios de inversión, sistema de grabación de llamadas, custodia de títulos a través de Deceval y cálculo del Valor en Riesgo VaR.
- **Riesgo de Tasa de Cambio:** Este riesgo que se genera por los ingresos en moneda extranjera derivados de la operación del área de Convenios Internacionales viene siendo mitigado a través de

una estrategia de cobertura natural, la cual consiste en la constitución de un crédito en dólares por un monto promedio mensual al de estos ingresos. Esta táctica nos permite contrarrestar el riesgo en la medida en que se da una concordancia entre la parte activa del balance (recaudos) con la pasiva (deuda en dólares). Se aclara que los resultados de la compañía por concepto de diferencia en cambio se ampliarán en detalle en la Nota 15.

- **Riesgo de Tasa de Interés:** Coomeva Medicina Prepagada presenta una baja exposición a este tipo de riesgos, toda vez que al cierre del año 2019 la compañía contaba solo con tres obligaciones financieras, dos de las cuales corresponden a leasing financieros y se encuentran negociadas a tasa fija en moneda local, y el tercer crédito si bien es en moneda extranjera, actúa como natural, como se mencionó antes.

Así mismo el 87% de su portafolio de inversiones se encuentra clasificado como inversión a Costo Amortizado, es decir que ya se han tenido en cuenta las pérdidas o ganancias asociadas a la tasa de interés, dado el método utilizado con esta clasificación. Se hace la salvedad de que en caso de generarse incrementos significativos en la tasa de intereses, la compañía estaría en capacidad de realizar el pago anticipado de estas obligaciones a fin de aminorar este impacto.



## Administración de Riesgo Operacional

El ejercicio empresarial de Coomeva Medicina Prepagada se llevó a cabo en un contexto económico que presentó crecimiento, comparado con el resto de los países de la región e incluso con los resultados del PIB mundial. La inflación estuvo bajo control, la situación fiscal fue manejable, la producción industrial y las ventas del comercio también crecieron, las tasas de interés se mantuvieron en niveles bajos y los precios de varios de los principales productos nacionales se recuperaron en los últimos meses.

El crecimiento económico alcanzado contrasta con los principales indicadores sociales que están en rojo: el desempleo ronda el 11%, la desocupación juvenil es cercana al 20% y el índice Gini, que refleja que la desigualdad está empeorando, luego de la recuperación registrada en la primera década de este siglo. En otras palabras, las condiciones sociales del



país se han deteriorado. A ello se suma la molestia ciudadana por la corrupción, el incumplimiento de compromisos en la asignación de recursos para la educación y la salud, y los anuncios sobre reformas en temas laborales y pensionales.

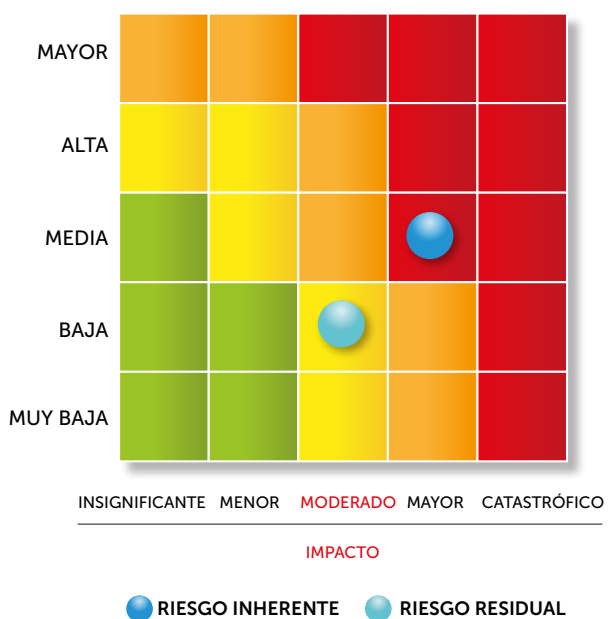
En cuanto al Sector Salud para Colombia los temas impulsados por el Gobierno central fueron el fortalecimiento de la Superintendencia Nacional de Salud, el acuerdo de punto final, la liquidez en el sector salud, servicios oportunos y de calidad, estilos de vida saludables y la atención a la población migrante.

El contexto interno, en el que se desarrolló la gestión de los riesgos en Coomeva Medicina Prepagada presentó los siguientes hechos que tuvieron relevancia e influencia directa en los procesos, las personas, la tecnología, la información y las leyes para el desarrollo operacional de la empresa:

- Finalización del periodo de transición que inicio en 2018, para especializar y fortalecer la estructura organizacional con la finalidad de atender los retos y el nuevo direccionamiento estratégico para el aseguramiento voluntario.
- Implementación del proyecto "Cuidarte es quererte" como estrategia fundamental en la gestión de riesgo en salud de la población afiliada.
- Entrada en operación de la facturación electrónica, conforme con los lineamientos y tiempos establecidos por el Departamento de Impuestos y Aduana Nacional, DIAN.
- Continuidad del proyecto de modernización tecnológica, implementación del nuevo sistema de información de la compañía, fase AFILMED 2.
- Salida a producción de los dispositivos de control biométrico en algunas ciudades del país.
- Fortalecimiento del Sistema de Administración de Riesgos con la implementación del Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información, el cual se suma a la gestión de los riesgos operacionales y a la gestión para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo que se venía realizando desde años anteriores.
- Seguimiento y medición, desde el nivel corporativo, de la implementación del Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información en Coomeva Medicina prepagada.

- Cumplimiento a las disposiciones de la Circular Externa 003 de la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, en las obligaciones de reporte y actualización en el Registro Nacional de Bases de Datos, RNBD, de las quejas y reclamos presentadas por los titulares de los datos ante Coomeva Medicina Prepagada.
- Transformación digital de los canales de atención a los usuarios del servicio, entre los cuales se destacan aplicaciones como Cuidarte es quererte, actualización de datos y autorizaciones médicas en la aplicación Coomeva Medicina Prepagada, entre otras.

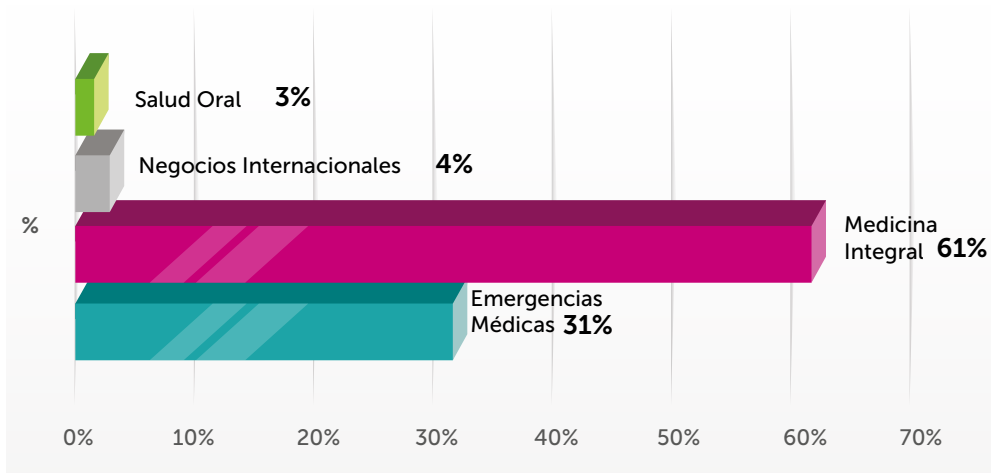
En los resultados de la gestión, en cuanto al riesgo operativo para el año 2019, el mapa consolidado para Coomeva Medicina Prepagada presenta un nivel de riesgo residual (después de aplicar los controles) en una zona de severidad moderada, tal como se presenta en la figura Nro. 1.



**Figura No. 1. Mapa de riesgo operativo consolidado Coomeva Medicina Prepagada S.A.**  
**Fuente: Proceso Gestión de Riesgo Operativo, Coomeva Medicina Prepagada**

Al mapa de riesgos consolidado contribuyen las líneas de negocio, tal como se ilustra en la figura No. 2.

**PARTICIPACIÓN POR LÍNEA DE NEGOCIO**

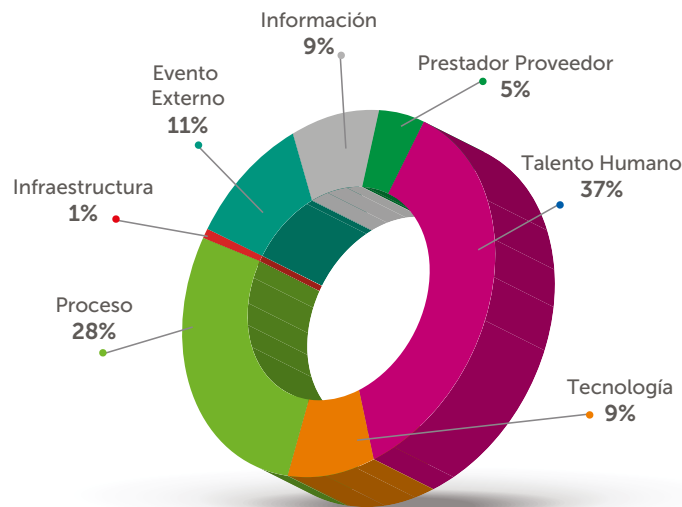


**Figura No. 2. Participación de las líneas de negocio en el mapa de riesgo operativo consolidado, Coomeva Medicina Prepagada S.A.**

Fuente: Proceso Gestión de Riesgo Operativo, Coomeva Medicina Prepagada

La exposición de riesgo está distribuida en los factores de riesgo que se presentan en la figura Nro. 3, siendo los más representativos el talento humano, el proceso, los eventos externos y la información.

**PARTICIPACIÓN FACTOR DE RIESGO**



**Figura No.3. Participación por factores de riesgo.**

Fuente: Proceso Gestión de Riesgo Operativo, Coomeva Medicina Prepagada

### AMBIENTE DE CONTROL

	Cantidad	%
Causas con control	827	73%
Causas sin control	306	27%
<b>Total</b>	<b>1,133</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proceso Gestión de Riesgo Operativo, Coomeva Medicina Prepagada

## Administración de Riesgo de Seguridad y Privacidad de la Información

En 2019 la gestión de riesgos se fortaleció con la implementación del Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información para Coomeva Medicina Prepagada, llevado a cabo con el acompañamiento de la Gerencia Corporativa de Riesgos. En el seguimiento y medición para este Subsistema Coomeva Medicina Prepagada alcanzó un nivel de madurez para su primer año de operación, como Gestionado y Medible, tanto en su componente de seguridad de la información como en el de protección de datos personales. El detalle de la evaluación de sus componentes se presenta a continuación:

### EVALUACIÓN PARA SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN, COOMEVA MEDICINA PREPAGADA S.A. Dic 2019

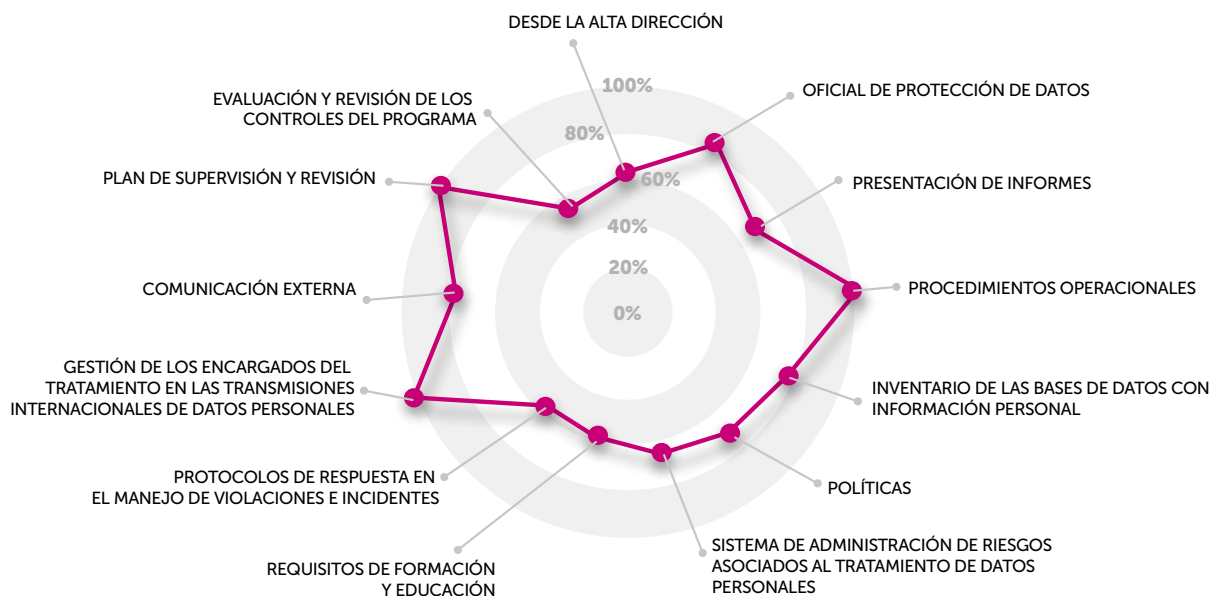


Figura No.4. Evaluación de la Implementación del Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información. Coomeva Medicina Prepagada S.A.

Fuente: Proceso Gestión de Riesgo Operativo, Coomeva Medicina Prepagada

La implementación se ha llevado a cabo de manera progresiva en la cadena de valor de la entidad, cubriendo para el año 2019 el 100% de los procesos priorizados: Gestión de Ventas, Gestión de Solicitudes de Servicio de Salud, Autorizaciones de Servicios de Salud Oral, Selección y Contratación de Personal, Mercadeo, Gestión Actuarial y Estadística, Vigilancia Epidemiológica, y Gestión de la Información.

## Continuidad del Negocio

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

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

Por otro lado, Coomeva Medicina Prepagada S.A. cuenta con el sistema CONTINSA (Contingencia en Salud), diseñado como un sistema alternativo para realizar consultas referentes al perfil de los afiliados, el cual opera ante una suspensión inesperada de la operación del sistema, a la vez que permite trabajar con su plataforma para validar el estado de los afiliados, preexistencias, entre otros datos.

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

Para el año 2020 se realizará una revisión al BIA de Coomeva Medicina Prepagada, donde se evaluará el estado de los procesos críticos del negocio y su correspondiente plan de recuperación. En temas de recuperación de tecnología DRP este tendrá cambios por la salida de AFILMED II, que hace parte del core de Salud.

También se viene implementando el Sistema de Seguridad de la Información, apoyado en los objetivos de control de la Norma ISO 27001. El proyecto se estructuró en dos fases:

### Fase I:

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

### Fase II:

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

## Gestión de Cumplimiento

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

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

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

### G4-PR2; G4-PR7; G4-PR8

Durante 2019 Coomeva Medicina Prepagada no

registró reclamaciones, multas o sanciones por concepto de:

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

## Gestión de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad

Durante el año 2019 se dio continuidad a las acciones que hemos realizado:

- Validación y actualización de los Compromisos Corporativos con la Sostenibilidad, así como de los asuntos materiales alineados con el Grupo Corporativo, los cuales dieron lugar a la estructura del presente informe.
- Inclusión en forma explícita del enfoque de sostenibilidad en el Sistema de Gestión Integral.

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

### G4-HR12

## Derechos Humanos

Durante 2019 no se presentaron litigios en materia de Derechos Humanos.





## COMPROMISO 2

Creemos con nuestra gente

## Compromiso N° 3.2

Creemos con nuestra gente



### Características demográficas del personal de Coomeva Medicina Prepagada

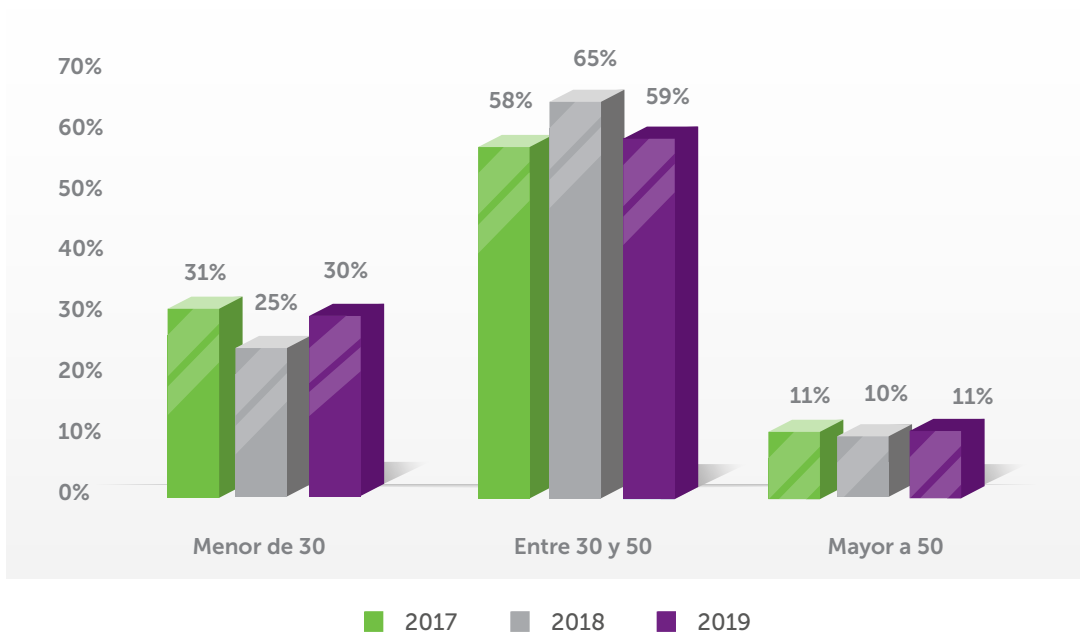
G4-9, G4-10

#### TIPO DE CONTRATO

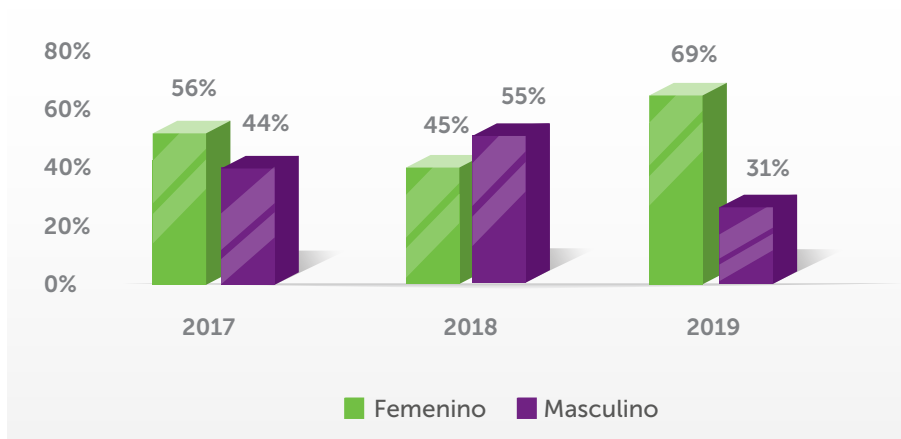
Contrato de aprendizaje	6.9%
Contrato fijo menor o igual a un año	7.5%
Contrato indefinido	85.9%

G4-LA1

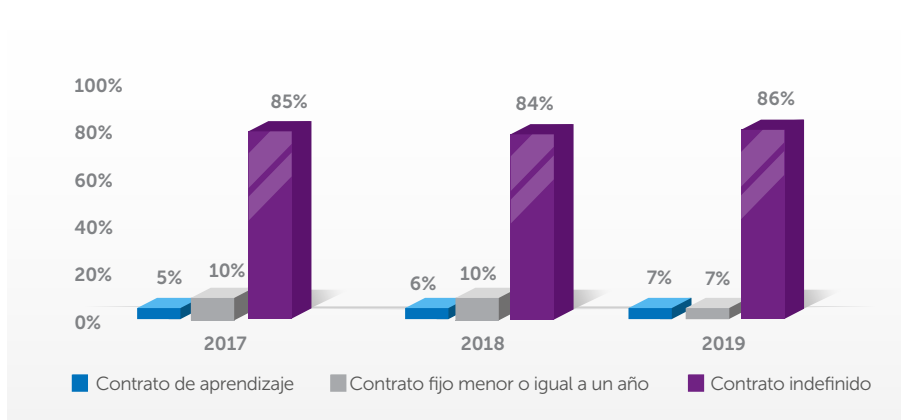
#### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD



### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO



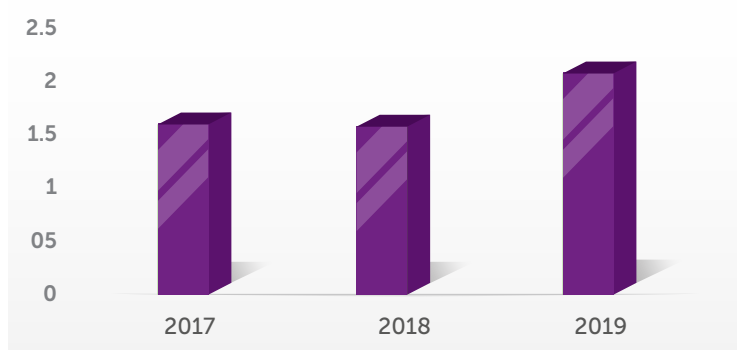
### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO



### ÍNDICE DE ROTACIÓN PROMEDIO MES

La mayor causa de rotación es la renuncia voluntaria, siendo el 52% de las causas de retiro.

### ROTACIÓN PROMEDIO MES





## Promesa de Valor de Gestión Humana

Durante el 2019 se continuó en el fortalecimiento de la propuesta de valor para nuestros colaboradores: En el Grupo Coomeva y en Coomeva Medicina Prepagada concebimos el trabajo como un instrumento que debe brindar desarrollo integral, felicidad y bienestar para nuestros colaboradores y sus familias.

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

Esta promesa de valor se difundió a todos los colaboradores de la organización mediante los espacios Cafés con Gestión Humana, un taller presencial para el posicionamiento de nuestra oferta de servicios internos.



### Equipos de Alto Desempeño (Accountability)

Durante el 2019 Coomeva Medicina Prepagada continuó la metodología Accountability – Rendición de Cuentas - para hacer acompañamiento a la ejecución de la estrategia y como entrenamiento para los líderes en hábitos de cumplimiento de compromisos y trabajo colaborativo.

Se dio continuidad al trabajo sobre la meta crucialmente importante: Crecimiento poblacional y satisfacción de los usuarios, con dos inductores predictivos: Deserción y ventas, además de la experiencia de servicio de los usuarios.

Se fortaleció el Comité Nacional de Rendición de Cuentas que se articulaba mensualmente con los comités regionales que se reúnen semanalmente.

Además, en nuestra actividad Charlas con la Gerencia, el gerente general de Coomeva Medicina Prepagada y el gerente general de Coomeva Sector Salud viajaron a cada regional y en una sesión plenaria con todos los colaboradores articularon el modelo de seguimiento con todos los colaboradores.

### G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

#### Desarrollo de habilidades en equipo directivo

Durante 2019 se buscó fortalecer las competencias del equipo directivo y de la gerencia media de la organización, mediante la realización de un diplomado en la Universidad Icesi de Cali, alineado a nivel instruccional con la estrategia de Coomeva Medicina Prepagada. Un total de 101 líderes de Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Bogotá y Medellín participaron en este diplomado.

#### Escuela de Liderazgo

Durante 2019 la iniciativa Escuela de Liderazgo contribuyó al fortalecimiento de 552 colaboradores en todas nuestras regionales. El eje formativo de la Escuela estuvo enfocado en el desarrollo de los atributos del modelo de liderazgo colectivo del Grupo Coomeva.

#### Programa de Formación Especializada con el CESA

En alianza con el SENA, se desarrolló el proyecto de formación especializada que permitió beneficiar a 144 colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada. Este programa de formación se diseñó colaborativamente con las entidades involucradas, con el objetivo de desarrollar la competencia Flexibilidad Cognitiva, la cual fue propuesta por el Foro Económico Mundial como una de las 16 habilidades blandas necesarias para enfrentar efectivamente la Cuarta Revolución Industrial.

#### Programa Altos Potenciales

Durante 2019, ocho colaboradores de Coomeva Medicina Prepagada participaron en este programa corporativo, que busca identificar y propiciar el desarrollo de quienes demuestran una actitud, aptitud y potencial sobresaliente en su contribución a la empresa, asegurando la continuidad de tal contribución, la retención del talento, líneas de carrera e incremento de su capacidad de alcanzar resultados.

#### Gestión del cambio

Este año se realizó despliegue y entrenamiento del equipo de líderes organizacionales, en habilidades para la gestión del cambio, de acuerdo con el escenario de cambio y transformación organizacional. Participó un total de 119 colaboradores.



**G4-LA9, G4-LA10**

**Planes de formación presencial y virtual**

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

Año	2017	2018	2019
# Horas totales	96,534	135,063	72,000
Promedio de horas de formación al año por colaborador	55.8	87.8	69

**G4-HR2**

Del total de horas de formación aquí registradas, 1,000 horas corresponden a políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DDHH, impactando a 250 colaboradores.

**Valoración de desempeño**

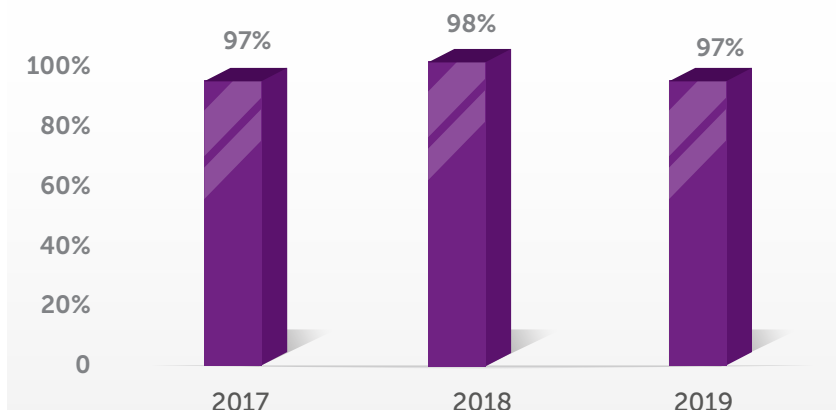
El programa de Acuerdo de Desempeño alinea objetivos y atributos del liderazgo colectivo con la Meta Crucialmente Importante, MCI, de la organización y la Estrategia.

Consta de tres momentos formales: Acuerdo, Seguimiento (diálogo de carrera) y Evaluación.

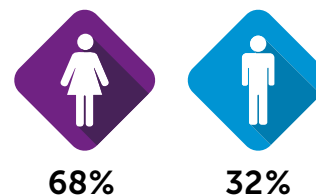
Sus resultados son insumo para programas de desarrollo y para generar acciones de reconocimiento y rendición de cuentas. Alimenta también el sistema de retribución e impacta en el incremento salarial anual.

**G4-LA11**

La siguiente es la cobertura anual de acuerdos de desempeño:



Del total de colaboradores que tuvieron acuerdo de desempeño en 2019, el **32%** son hombres y el **68%** son mujeres.



#### G4-LA11

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

Cargo	Porcentaje
Analista/Asistente	13.7
Auxiliar	0,7
Auxiliar/Secretaria	52
Director	2
Gerente	0.5
Jefe/Coordinador	10
Profesional	22

#### Subsidios educativos

Coomeva Medicina Prepagada apoya al colaborador en la realización de actividades educativas, alineadas con sus planes de carrera y con la ruta de desarrollo en la organización, con la siguiente inversión en los últimos tres años:

<b>2017:</b> \$19,307,799 beneficiando a 12 colaboradores
<b>2018:</b> \$108,812,523 beneficiando a 80 colaboradores
<b>2019:</b> \$106,000,000 beneficiando a 90 colaboradores

#### Innovación

Durante el 2019 continuamos con la adopción de la Política Corporativa de Innovación. Se llevaron a cabo procesos de formación con las áreas de Ingeniería y Proyectos para la implementación de metodologías ágiles, Design Thinking y Lean.

En todas las regionales adelantamos las Jornadas de Innovación, en las cuales todos los colaboradores participaron de una actividad tipo feria exposición, en la que se exhibieron las prácticas y futuros avances de Coomeva Medicina Prepagada.

#### Plan de Desarrollo

En 2019, de acuerdo con la evaluación de desempeño de 2018, a nivel nacional 32 colaboradores se encontraban con calificación de bajo desempeño, ubicados en los cuadrantes de la grilla C1, C2 y B4 distribuidos regionalmente de la siguiente forma:

REGIONAL	2018
<b>Caribe</b>	11
<b>Bogotá - Centro Oriente</b>	6
<b>Dirección Nacional</b>	0
<b>Cali – Suroccidente</b>	8
<b>Eje Cafetero</b>	1
<b>Medellín - Noroccidente</b>	5
<b>Nororiente</b>	1



El fortalecimiento de estos colaboradores se vuelven prioridad en el nuevo Plan de Desarrollo. Por tanto, en las regionales se trabajó en el desarrollo de las habilidades blandas de acuerdo con la retroalimentación de las evaluaciones hechas por los líderes, así como en las habilidades técnicas para quienes se requiera.

Las diferentes acciones de formación se relacionan en el Plan Maestro de Formación del de 2019, y en el momento 3 de la evaluación de desempeño se observó la efectividad de las mismas.



## PRODUCTIVIDAD Y RVE

Acorde con los resultados obtenidos durante el año 2019 no se alcanzó el mínimo requerido para distribuir los valores en los colaboradores.

## ESTRUCTURA

Es el resultado en estructura orgánica y estructura salarial.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

Según la dinámica del mercado, las necesidades de los usuarios, los resultados de los últimos periodos y los nuevos planteamientos en la estrategia de Coomeva Medicina Prepagada durante el año 2019 se actualizó el modelo organizacional y la estructura, permitiendo asegurar las capacidades organizacionales requeridas para el cumplimiento de los tres focos estratégicos: experiencia de servicio, gestión de riesgo en salud, gestión comercial con foco en crecimiento de la población y mejor calidad de ventas.

Se continuó con el proceso de escisión con Coomeva Emergencia Médica, CEM, para la cual ya se tiene una estructura de primer nivel que ha sido ocupada en un 100%.

## ESTRUCTURA SALARIAL

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

## VACACIONES Y PASIVO VACACIONAL

En Coomeva Medicina Prepagada todos los colaboradores cuentan con la posibilidad de disfrutar cada año de un periodo de vacaciones de 15 días hábiles (sin incluir sábados). Durante 2019 se continuó aplicando diferentes estrategias de intervención a

líderes y colaboradores para sensibilizarlos sobre la importancia de disfrutar su tiempo de vacaciones. El foco estuvo en los casos que tenían más de 30 días acumulados pendientes por disfrutar.

El indicador de pasivo vacacional para el año 2019 obtuvo un porcentaje del 1,9% (colaboradores con más de dos periodos de vacaciones pendientes por disfrutar).

## BENEFICIOS EXTRALEGALES

En 2019 Coomeva Medicina Prepagada invirtió en sus colaboradores alrededor de \$3,626,802,007 millones en beneficios extralegales. El programa de beneficios cobijó a 1,645 colaboradores, con un cupo promedio asignado de \$1,795,915 en el año. Así mismo, 906 colaboradores se beneficiaron de extracupos por adquirir productos de Medicina Prepagada y Club Los Andes.

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

## Ambiente Laboral - Great Place to Work®

### Resultados GPTW



Coomeva Medicina Prepagada aplica el modelo Great Place to Work® para la gestión del ambiente laboral en cinco dimensiones: Orgullo, Camaradería, Respeto, Credibilidad e Imparcialidad. La última medición de ambiente laboral (2019) arrojó un índice de 73.5. En el año 2020 se volverá a aplicar la medición, por lo que en 2019 se llevaron a cabo acciones en todas las regionales para movilizar la gestión y mejora del ambiente laboral:

- Cafés con Gestión Humana
- Grupos focales
- Retroalimentación con líderes
- Actividades Outdoor
- Metodología de rendición de cuentas para equipos de trabajo (accountability)

## Programas de Bienestar (PBC)

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

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

Durante el año 2019 se ejecutó el Plan de Bienestar al Colaborador con una asistencia del 99% en las diferentes actividades. Las actividades más representativas a nivel nacional fueron: detalle de cumpleaños para colaboradores, fiesta de fin de año, fiesta y regalos para hijos de colaboradores, celebración de quinquenios, celebración fechas especiales, subsidios para gimnasios, citas psicológicas, entre otras.

### G4-LA5, G4-LA16

#### COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

Coomeva Medicina Prepagada S.A. tiene conformado en cada una de sus regionales y en la Dirección Nacional el Comité de Convivencia Laboral, de conformidad con la Ley 1010 de 2006. En el transcurso del año 2019, se presentaron al Comité siete casos para estudio, de los cuales solo en uno de ellos se identificaron conductas

que podrían ser constitutivas de acoso laboral y frente al cual se emitieron las respectivas recomendaciones. En el seguimiento mensual se logró evidenciar un ajuste positivo en las conductas individuales que connotaron un cese de los comportamientos inadecuados, lo que permitió fortalecer la sana convivencia y calidad de las relaciones laborales.

### G4-HR3

## Gestión de relaciones laborales

Entre el año 2018 y 2019 se presentaron 66 y 75 quejas respectivamente sobre prácticas laborales tratadas y resueltas a través de mecanismos formales. No hubo casos de discriminación.

## Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

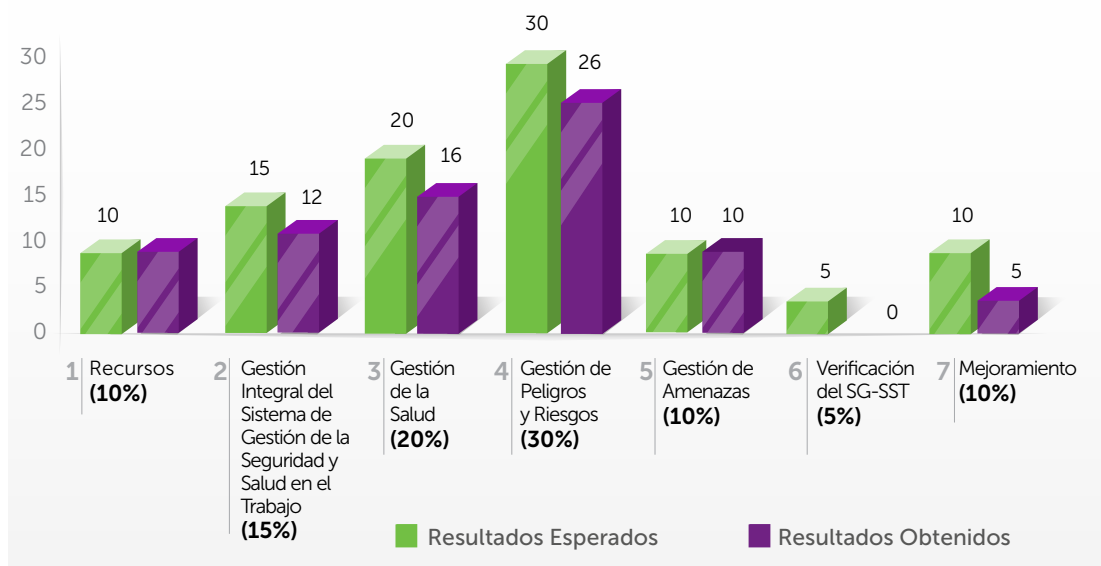
En 2019 continuamos con la implementación del SG-SST Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como nuestra autoevaluación a través de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST conforme a la Resolución 0312 del 2019. El resultado obtenido fue 79%, lo que indica un alcance Moderadamente Aceptable.

Frente a esto, las acciones prioritarias son:

- Realizar y tener a disposición del Ministerio de Trabajo el Plan Anual de Mejoramiento.
- Reportar a la Administradora de Riesgos Laborales el informe de autoevaluación de Estándares Mínimos.



### RESULTADOS EVALUACIÓN POR ESTÁNDAR



#### GESTIÓN DOCUMENTAL

- Evaluación de estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo en diciembre 2019: 79%.
- Evaluación de Plan Estratégico de Seguridad Vial: 59.9%.
- Actualización de documentos de vigilancia epidemiológica en desórdenes musculoesqueléticos, biológico y psicosocial.
- Documentación de 100% de fichas técnicas (22) de adquisición de productos con lineamiento de compra bajo asesoría de SST.
- Documentación de plan de acción de gestión ambiental y radicación de informe ante DAGMA.
- Documentación de indicadores de ausentismo y accidentalidad.

#### GESTIÓN DE LA SALUD

- Aplicación de batería de riesgo psicosocial con participación del 89% de colaboradores a nivel nacional.
- Dotación de misceláneos a nivel nacional (56%): Elevador de pantalla, descansapiés, mouse; según priorización obtenida en inspecciones de puestos de trabajo.
- Inicio de evaluaciones médicas ocupacionales periódicas en Dirección Nacional.
- Seguimiento de condiciones de salud mediante Comité de Ausentismo.

#### GESTIÓN DE RIESGO

- Documentación de matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos por procesos.

#### GRUPOS DE APOYO

- Entrenamiento en nivel básico para brigadistas de emergencia, a nivel nacional.

#### G4-LA5

##### Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo

En cumplimiento de la normatividad legal vigente, el Comité fue integrado a nivel nacional en noviembre de 2019, con representación de cada regional. Su conformación tiene como criterio el igual número de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Este Comité es elegido por un periodo de dos años para ejercer las siguientes funciones:

- Vigilar el desarrollo de las actividades en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.
- Colaborar en el análisis de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones.

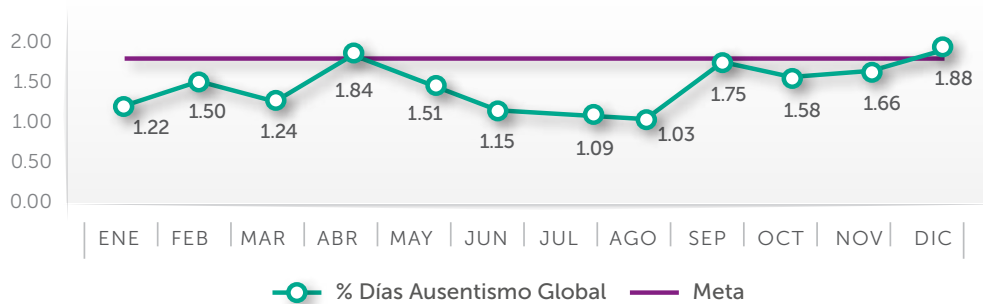
- Recibir las sugerencias que presenten los trabajadores en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.
- Coordinar entre empleador y los trabajadores la solución de los problemas relativos al SG-SST(Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Mantener archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen.

#### G4-LA6

#### AUSENTISMO

El ausentismo por causa médica en Coomeva Medicina Prepagada, corresponde con mayor frecuencia a afectaciones gastrointestinales, virales y osteomusculares de los colaboradores, por lo que a nivel nacional se han focalizado acciones de promoción de hábitos saludables direccionadas mediante campañas por correo electrónico y tomas de oficina. También se han realizado capacitaciones en el marco de jornadas de Semana de la Salud y otras acciones que han favorecido el comportamiento de la tasa global de ausentismo de manera regular.

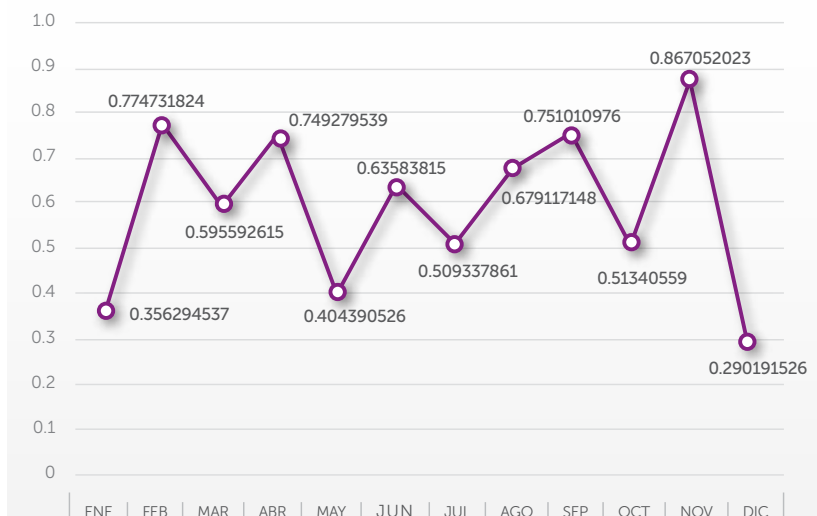
**TASA DE AUSENTISMO GLOBAL COOMEVA MEDICINA PREPAGADA 2019  
INTEGRAL (MP-CEM)**



#### ACCIDENTALIDAD

En el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se considera el indicador de frecuencia de accidentalidad, el cual define el número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el mes.

**FRECUENCIA AT 2019**



En febrero de 2019 se presentó en Coomeva Medicina Prepagada el mayor índice de frecuencia de accidentalidad, lo cual fue intervenido de manera prioritaria a través de acciones orientadas a la educación de marcha segura, así como con acciones de movilidad y comportamiento seguro en vías públicas, enmarcadas en el Plan Estratégico de Seguridad Vial.



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

Coomeva Medicina Prepagada ha mantenido el compromiso con los planes de acción definidos para la aplicación de la Política Corporativa de Igualdad y Equidad:

- Curso virtual sobre equidad, disponible para todos los colaboradores de la empresa, 100%
- Publicación de vacantes sin sesgo de género
- Descripciones y perfiles de cargo sin sesgo de género
- Utilización de lenguaje incluyente en las comunicaciones
- Carné con cargo sin sesgo de género, igual que las firmas
- Entrega de 800 regalos genéricos; impactando a la familia de los colaboradores al escoger regalos sin promover estereotipos de género
- Capacitación al Comité de Equidad por parte del Ministerio sobre Equidad e Igualdad
- Dos días de licencias de paternidad adicional concedidos a los colaboradores
- Beneficio de hora adicional de lactancia durante 30 días, después de la licencia de maternidad.

### G4-LA11

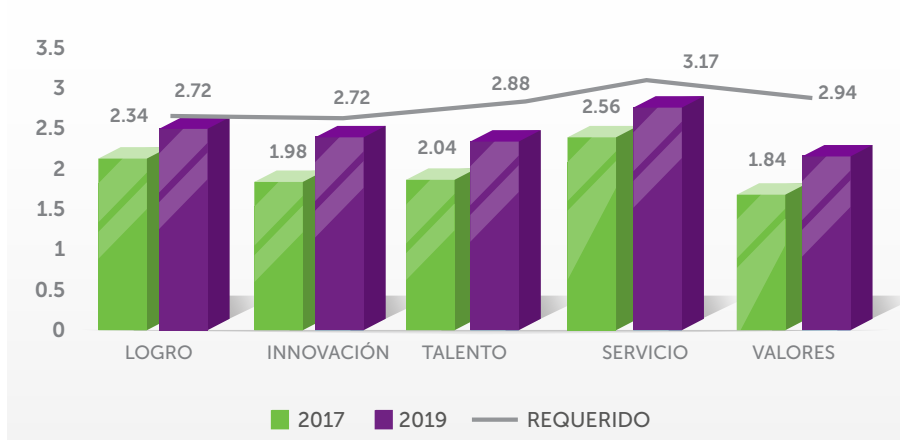
## Cultura y Escuela de Servicio

Impulsamos el desarrollo de una cultura de servicio a través de la Escuela:

- Conformación de una red de formadores internos
- Impacto en 552 colaboradores con los procesos formativos
- Certificación de 122 colaboradores en proceso de Humanización de Servicios de Salud.

### Gestión de la cultura

RESULTADOS MEDICIÓN CULTURA 2019



Logramos que el modelo de cultura entrará en operación a través de la conformación de los comités a nivel nacional y de la implementación de los planes tácticos.

Durante 2019 en Coomeva Medicina Prepagada continuamos con la generación de acciones alineadas con el fortalecimiento de los pilares culturales del Grupo Coomeva.

La formación en el modelo de cultura llegó en este año al 100% de colaboradores.



<b>SERVICIO</b>	Seminario Servicio como Ventaja Competitiva – Grupo Primario Dirección Nacional. 19 Julio 2019.
	Seminario Servicio como Ventaja Competitiva – Gerencia Media Dirección Nacional. 24 Julio 2019. Cobertura: 30 personas.
	Escuela de Servicio.
<b>VALORES</b>	Pausa Cultural – BTL. Dirección Nacional + Regionales
<b>LOGRO</b>	Charlas con la Gerencia. A nivel nacional. Mayo – Junio 2019. Despliegue de Estrategia Cuidarte es Quererte. Cobertura: 800 personas
	Plegables de Direccionamiento Estratégico MP. Entrega por Gerente General y Gestión Humana en Regionales. Julio 2019
	Volantes de Direccionamiento Estratégico CEM. Entrega Gestión Humana CEM. Agosto 2019
<b>TALENTO</b>	Divulgación Ruta de Desarrollo. A nivel Nacional a través de Cafés con Gestión Humana.
	Pausa Cultural de Reconocimiento– BTL.
	Escuela de Liderazgo. Programas de Desarrollo para Lideres
<b>INNOVACIÓN</b>	Mañana de Innovación. 23 Agosto. Lugar: Centro de Pensamiento. Cobertura: 250 personas





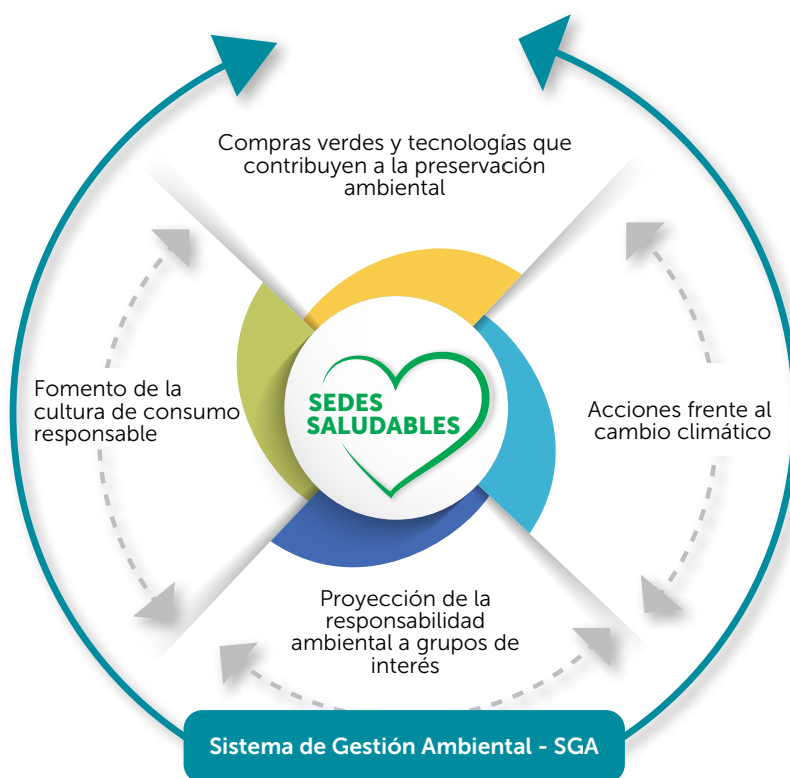
**COMPROMISO 3**  
Preservamos la vida del planeta

## Compromiso 3.3

### Preservamos la vida del planeta



Durante 2019, en Coomeva Medicina Prepagada continuamos con la materialización de este compromiso, con el mantenimiento de nuestro modelo de gestión ambiental, el cual articula acciones y actores organizacionales que tienen incidencia en procesos con impacto ambiental:



Por ser una empresa de servicio, la incidencia de la operación de Coomeva Medicina Prepagada en los impactos ambientales es indirecta. Sin embargo, se aplican estrategias para prevenir tales impactos, las cuales se abordan en dos fases:

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

## Fomento de la cultura de consumo responsable

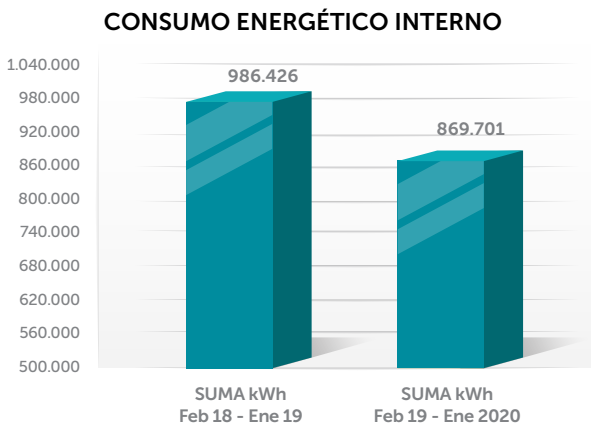
### G4-EN1

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

- a. Manejo de materiales: Seguimiento al consumo de papel, impresiones, útiles de oficina, elementos de aseo y cafetería; establecimiento de acuerdos para fomentar la optimización y uso responsable de estos recursos.
- b. Clasificación y manejo de residuos desde la fuente, el cual incluye capacitación con proveedores aliados y estrategias para fomentar el reciclaje.
- c. Campañas a nivel nacional sobre el ahorro en consumo de agua y energía.

### G4-EN3

Entre los principales resultados de 2019 en el fomento de cultura de consumo responsable están:



En 2019 se registró una reducción en el consumo de energía eléctrica del 17%, con ahorro anual de 148,545 Kw/h frente al 2018, considerando además que se abrió una nueva sede.

Estas cifras no incluyeron los consumos de energía de EPSA, correspondientes al Complejo Coomeva Palmira, pues en 2018 no reportaban información. El consumo de EPSA para 2019 fue 1,908,971 Kw/h.

### G4-EN5

La intensidad energética para el año 2019 fue de 502.14 (Kw-h/empleado, con una disminución del 7% respecto del año anterior.

### G4-EN6

Se continuó con la reconversión del sistema de iluminación tradicional, a iluminación tipo Led. De igual manera se mantuvo la apropiación de nuevas tecnologías para el caso de los aires acondicionados Inverter. Estos sistemas tuvieron las siguientes inversiones:

- Inversión en equipos de AA tecnología Inverter y uso de gas R410 amigable con el medio ambiente = \$102,929,688
- Inversión en luminarias tipo Led \$132,100,588

### G4-EN8

La empresa cuenta con el suministro de agua, captada a través de operadores, para cada una de las regionales y a nivel nacional. El volumen total consumido fue de 15,750 m<sup>3</sup>.

### G4-EN10

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





#### G4-EN2

En el desarrollo de su misión organizacional la empresa no transforma materiales para la prestación del servicio. Sin embargo, se hace reuso del papel de impresión dentro de sus procesos, en un 100%.

#### G4-EN23

El volumen de reciclaje para el año 2019 fue de 5,608 Kg de material; esto es cerca de cinco toneladas y media de materiales que volvieron al ciclo productivo.

En 2019 se compraron 2,226 resmas de papel elaborado con materia prima del bagazo de los ingenios, y se realizó por parte del proveedor un análisis de acuerdo con el ahorro de emisiones de Co2 vs. una tonelada de papel blanco marca Reprograf.

COOMEVA MEDICINA PREPAGADA											
Referencia	# resma	Peso carta kg	Ton	Energía MKW/ton gross	Vapor Mlbs /ton gross	Agua Mgl/ton Gross	Ahorro en Kilovatios de Energía	Miles de libras de Vapor	Ahorro en Galones de Agua	Kg/ Mlbs	Ahorro en Kilos de Carbón
CARTA	2,226	2.25	5.0085	0.17	2.41	2.34	851.445	12.070	11,719.89	57	688.02

En CEM, en relación con el manejo de residuos biosanitarios y cortopunzantes, se realiza una gestión integral adecuada dentro de los establecimientos y sedes, acorde con lo establecido en la norma. En cada regional se cuenta con gestores autorizados por la autoridad ambiental, las cuales desarrollan la recolección, transporte y disposición final de residuos. Al finalizar el año se cuenta con los certificados de disposición final de residuos biosanitarios y cortopunzantes.

## Tecnologías que contribuyen a la preservación ambiental

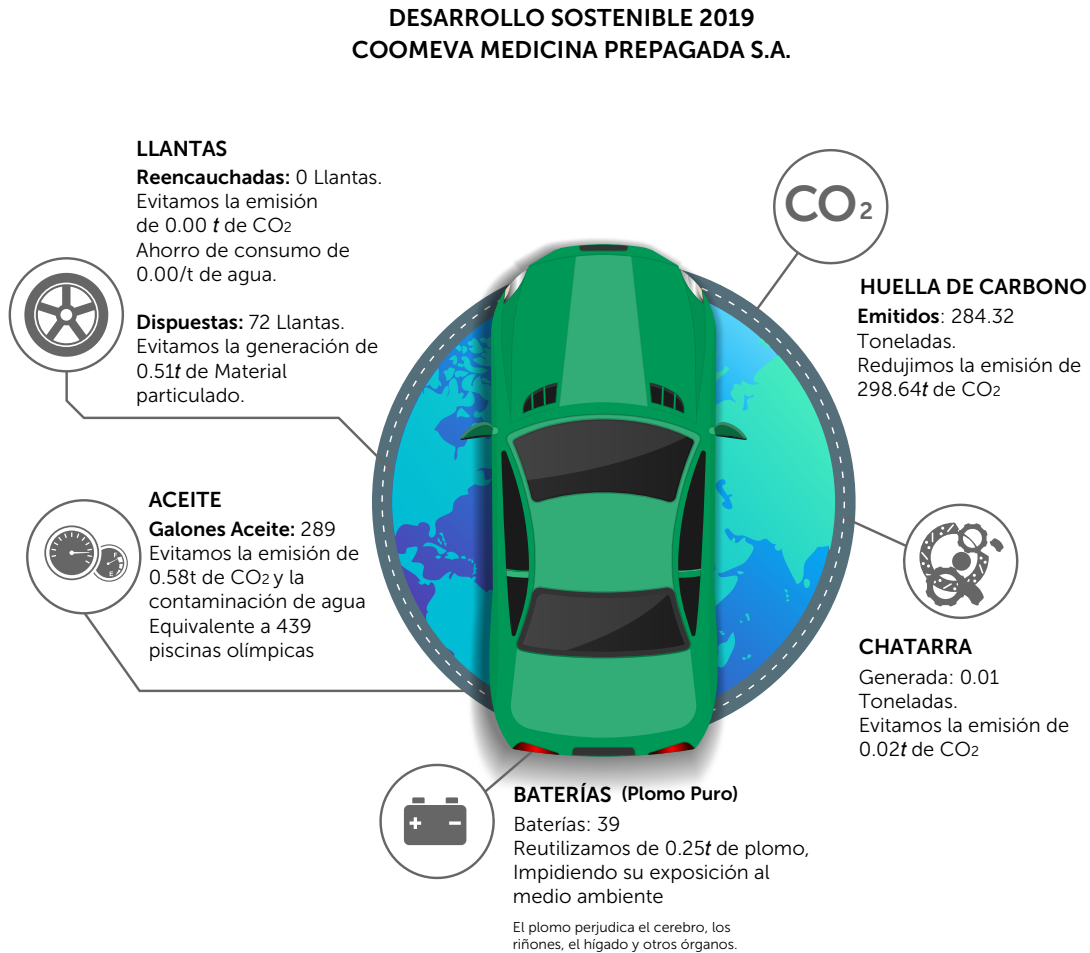
Coomeva Medicina Prepagada mejora continuamente sus procesos de cara a la transformación digital del Grupo Coomeva, que tiene un impacto en la disminución del uso de papel, con su consecuente impacto ambiental.

A través de metodología Lean se implementó el proyecto menos preimpresos más planeta, el cual tuvo un impacto de 543,062 hojas de papel menos, equivalente a 31 árboles y 3,694,720 litros de agua menos usada.

El resultado o ahorro generado por optimización en procesos como Historia Clínica Digital, proyecto Saodent, ordenamiento digital, Dactinet entre otros, arroja un impacto en uso de preimpresos, hojas y registros de trabajo de 10,891 unidades de papel menos que en el 2018.

## Acciones frente al cambio climático

Por su actividad, Coomeva Medicina Prepagada tiene para su operación la administración de una flota de ambulancias y vehículos para visitas médicas en su unidad de negocio Emergencia Médica. Frente a lo anterior, durante 2019 se efectuaron las siguientes mediciones:



- Emisiones por vuelos comerciales: 4.852.243 tCO<sub>2</sub>. Emisiones generadas por transporte de personal vía aérea, vuelos nacionales.

### G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19

Las emisiones procedentes de la electricidad consumida por Coomeva Medicina Prepagada en sus sedes durante el año 2019, se han considerado para dimensionar el impacto en gases de efecto invernadero. En el año anterior (2018) la cantidad de CO<sub>2</sub> emitida fue de 197.20 Ton y para el año 2019 fue de 173.07 Ton CO<sub>2</sub>, registrándose una disminución de 24.13 Ton CO<sub>2</sub>.

#### G4-EN29

Durante 2019 la empresa no registró multas ni sanciones por incumplimiento de legislación o normatividad ambiental.

#### G4-EN31

Detalle de gastos e inversiones ambientales:

Gasto o Inversión	(MILL)
Iluminación – (LED)	132
Recurso agua	151
Tratamiento de desechos (recogida, transporte y tratamiento)	18
Sensores movimiento	4.7
Tecnología	269
Compras Verdes	20
Baterías Sanitarias ahorradoras	14
Mantenimiento preventivo	299
Filtros	32
<b>TOTAL</b>	<b>939.7</b>

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





## COMPROMISO 4

Aportamos al desarrollo sostenible del país



## Compromiso 3.4

Aportamos al desarrollo sostenible del país



G4-S01

# INVERSIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

## COMUNIDAD VIRTUAL ODONTOLÓGICA

Cantidad Real	Descripción
7,161	OD Asociados a la Cooperativa
<b>2,274</b>	<b>Total OD Registrados a la Comunidad</b>
1,378	OD Asociados y Registrados
896	OD Registrados no Asociados
334	Prestadores Registrados

En la actualidad contamos con alrededor de 7,000 odontólogos asociados a la Cooperativa de los cuales 1,378 están registrados en nuestra Comunidad Virtual Odontológica. En esta población tenemos un potencial de crecimiento que hemos estado motivando a través de mensajes y correos electrónicos, haciendo evidente los beneficios que tenemos para ellos con los descuentos en educación continua e insumos odontológicos. También tenemos el reto del registro de la totalidad de nuestra red de prestadores naturales -cerca de 600- y de los cuales 334, más de la mitad, ya se encuentran registrados.

Durante el 2019 se compartió con la Dirección Comercial del Grupo Coomeva, la base de datos de cerca de 154 odontólogos registrados no asociados, para su respectiva gestión.

### Alianzas para orientar beneficios a prestadores

Entre las principales iniciativas implementadas en 2019 para generar beneficios a prestadores de servicios está el inicio de la prueba piloto en la ciudad de Cali, de una herramienta para la gestión y realización de créditos para tratamientos odontológicos. Con esta iniciativa

se busca facilitar la vida a los usuarios y prestadores, quienes a su vez serán beneficiados con este sistema que permitirá recaudo y permanencia de usuarios.

### Negocios internacionales

Desde el área de negocios internacionales aportamos al desarrollo sostenible del país, con la exportación de servicios de salud, siendo el agente que gestiona en Colombia la mayor facturación posible de estos servicios.

Durante el año 2019 se posicionó la marca registrada y la imagen de Aboutti ante los actuales clientes institucionales y colectivos, así como con nuevos prospectos de negocios. Se desarrollaron además nuevos clientes de tipo compañías de asistencia internacional, lo cual genera más ingresos al negocio y se materializa el enfoque en los servicios para pacientes con necesidades de medicina de alto costo o tratamientos complejos.

Esta estrategia incluirá la administración y experiencia de servicios para todos los clientes y usuarios en una sola plataforma digital, que generará valor y sostenibilidad para todos los clientes.



## Cuidarte es quererte

Como estrategia de profundización de mercados, se llevaron a cabo diversas actividades de marca con el objetivo de lograr un acercamiento con Coomeva Medicina Prepagada y su modelo de salud Cuidarte es quererte, en 34 empresas a nivel nacional, con un alcance aproximado de 29,200 personas y 1,051 ventas.

A través de activaciones con público objetivo, campañas digitales y promoción en diferentes medios, se obtuvo un registro de 14,596 usuarios de Coomeva Medicina Prepagada en la herramienta Mi Historia, aplicación que nos permitió conocer datos psicográficos de nuestros afiliados, como hábitos de vida -actividad física, sueño, alimentación- y antecedentes de salud, segmentado por grupos de homogeneidad para mejorar el desempeño de las campañas de mercadeo.

### INVERSIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

#### ALIANZA POR UN FUTURO LIBRE DE CARIES

Es un proyecto global que agencian líderes y dirigentes mundiales de la Odontología y desde la Salud Pública para promover medidas integradas que permitan reconocer la relevancia de la caries dental como enfermedad de prevalencia, impacto, costo y sufrimiento social e individual altos y como una enfermedad prevenible, controlable y reversible en sus primeras etapas.

El objetivo principal de este proyecto es lograr que al 2026, todo niño que nazca, cuente con un entorno apropiado que le permita controlar efectivamente la caries durante toda su vida.

En Colombia la AFLC tiene presencia en cuatro regiones -Cundinamarca, Antioquia, Eje Cafetero y Valle-. Coomeva Medicina Prepagada hace parte de los integrantes de esta última regional, como la única empresa en aseguramiento voluntario participante en la Alianza.

## Eventos y actividades

Entre las principales iniciativas para alcanzar la meta propuesta se encuentran:

- **Día Nacional del Cepillado:** Evento realizado con el fin de fomentar la cultura del autocuidado en salud oral entre la comunidad escolar, convocada a realizar un cepillado simultáneo como estrategia para generar recordación. En el 2019 en su cuarta versión, se contó con la participación a nivel nacional de 611,014 estudiantes y 1,082 niños que asistieron al evento principal realizado en el parque de la Horqueta de la comuna 20 de Cali.
- **Jornada de Educación y Desarme:** Dirigida a niños y adolescentes y realizada en espacios de alto riesgo social, en la cual se invita a la educación, usada como la mejor arma para prevenir el delito. La jornada es liderada por la Fundación "Los del Camino" y Bancoomeva. Coomeva Medicina Prepagada

participó con un stand de salud oral, realizando educación en técnica de cepillado, presentación del video de la Patrulla Dental y entrega de kits de higiene oral. Durante el 2019 participamos en eventos realizados en Palmira, Bogotá y Armenia, llegando a 2,718 niños y adolescentes.

- **Evento chicos and kids:** Dirigido a adolescentes en estado de embarazo. En esta actividad se les explica a las futuras madres la importancia de realizar una adecuada higiene oral desde los primeros meses de vida del bebé. Se realizó entrega de kits de higiene oral para bebé, a 32 gestantes.
- **Apoyo Fundación para el Desarrollo Humano:** Fundación que realiza acompañamiento integral a niños de bajos recursos. Esta actividad contó con la participación de 40 niños en edad escolar, a quienes se les entregaron kits de higiene oral y souvenirs de la Alianza por un Futuro Libre de Caries.
- **Acompañamiento cursos psicoprofilácticos en las UIS:** Charla en salud oral para los futuros padres sobre cuidados en salud, desde los primeros meses de vida del bebé. Se realizó en la ciudad de Bogotá, donde se entregaron un total de 11 kits.
- **Desayunos con odontopediatras:** Se realizó en las principales ciudades del país, con el apoyo de las Jefes Regionales de Salud Oral, con el fin de sensibilizar y adherir a los odontopediatras a las estrategias de la AFLC. Se entregó material con tips sobre autocuidado en salud oral para ubicación en consultorios y en la ciudad de Cali, se realizó charla sobre barniz de flúor, a cargo de la Dra. María Beatriz Ferro, de Colgate.
- **Estrategia de comunicación:** Se desarrolló mediante envío mensual de mensajes de texto a usuarios de los programas Salud Oral y Medicina Integral, compartiendo tips de autocuidado y prevención en el marco de "Un futuro libre de caries". Así mismo se llevó a cabo la publicación de un artículo en Revista Contacto "Equipo odontólogo-pediatra, la llave perfecta para niños sin caries" en el cual la Dra. María del Pilar Cerezo, cuenta la experiencia de vinculación y adherencia a las estrategias de la AFLC de ginecólogos y pediatras en Caldas.





**COMPROMISO 5**  
Democratizamos la riqueza

## Compromiso 3.5

### Democratizamos la riqueza



## Creación y distribución de valor económico sostenible

### Capacidad financiera

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

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

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

El saldo de liquidez al cierre de diciembre de 2019 reporta un incremento del 5.6% frente al mismo corte del año anterior, ubicándose en \$103,828 millones. A continuación se detallan las entradas y salidas de recursos:

CONCEPTO	2019	2018
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>98,344</b>	<b>88,367</b>
Ingresos Convenios Internacionales	42,023	42,516
Ingresos Planes	706,650	682,120
Ingresos Financieros	15,013	13,134
Otros Ingresos	4,578	5,347
<b>TOTAL ENTRADAS</b>	<b>768,264</b>	<b>743,117</b>
<b>TOTAL SALIDAS</b>	<b>755, 411</b>	<b>714,425</b>
<b>FLUJO NETO OPERATIVO</b>	<b>12,854</b>	<b>28,692</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>111,198</b>	<b>117,059</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>5,572</b>	<b>5,109</b>
<b>RECURSOS</b>		
Internos	5,253	166
Distribución de Utilidades	4,631	12,613
Créditos pagados	2,382	956
Intereses pagados	38	203
<b>MOVIMIENTO NETO DE RECURSOS</b>	<b>-1,798</b>	<b>-13,606</b>
<b>SALDO FINAL</b>	<b>103,828</b>	<b>98,344</b>

## Inversiones

### Inversiones Temporales

Se logró un incremento significativo en la rentabilidad de las inversiones temporales en el año 2019 frente al año 2018. Lo anterior producto de la reorganización de la composición del portafolio de inversiones, direccionando los recursos hacia las fiducias que estaban otorgando mayor rentabilidad.

RENTABILIDAD POR PAPEL				
CLASE TÍTULO	Cierre 2018		Cierre 2019	
	VALOR COMPRA	RENTABILIDAD % (E.A.)	VALOR COMPRA	RENTABILIDAD % (E.A.)
BONOS	11,501	6.82	11,501	7.31
CDT	33,970	6.35	17,626	6.32
FIDUCIA	6,775	8.53	15,016	8.55
PATRIMONIO AUTÓNOMO	3,81	6.27	4,256	20.45
<b>TOTAL</b>	<b>52,250</b>	<b>6.74</b>	<b>48,399</b>	<b>8.49</b>

Lo anterior, sumado a la rentabilidad en cuentas bancarias y descuentos por pronto pago, generó una rentabilidad de 11.81%.

### INVERSIONES DE CAPITAL

#### Inversiones en instrumentos de patrimonio en partes relacionadas

		2019		2018	
	% Part		% Part		
Coomeva Corredor de Seguros S.A.	6.46%	874,836	5.00%	474,850	
Conecta Salud S.A.	10.00%	121,976	10.00%	108,221	
Hospital en Casa S.A.	0.00001%	1	0.00001%	1	
Coomeva Servicios Administrativos S.A. - Costo (1) (a)	8.13%	1,020,235	8.13%	1,020,235	
Coomeva Servicios Administrativos S.A. - Deterioro (1) (a)		(1,020,235)		-	
Coomeva EPS S.A.	1.66%	-	1.66%	-	
<b>Total Inversiones en instrumentos de patrimonio en partes relacionadas (Nota 32) (3)</b>		<b>\$ 996,813</b>		<b>\$ 1,603,307</b>	

## Estado de Resultados

A cierre diciembre de 2019 Coomeva Medicina Prepagada arrojó una utilidad neta de \$21,316 millones frente a una utilidad presupuestada de \$24,943 millones para un cumplimiento del 85.46%.

ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2019					
REGIONAL	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2019	PPTO 2019	REAL 2018	"EJECUCIÓN REAL vs PPTO"	"VAR 2019 vs 2018"
Ingresos operacionales	732.588	760.419	699.249	96,34	4,77
Costos	578.548	564.094	528.933	102,56	9,38
<b>Utilidad bruta</b>	<b>154.040</b>	<b>196.324</b>	<b>170.316</b>	<b>78,46</b>	<b>-9,56</b>
Gastos operacionales	167.506	177.197	164.156	94,53	2,04
Otros ingresos y egresos	30.221	8.856	28.913	341,24	4,53
Neto cuentas en participación	4.387	4.386	4.099	100,02	7,02
Ingresos y egresos financieros	5.076	7.222	5.140	70,29	-1,24
<b>Utilidad antes de impuestos</b>	<b>26.219</b>	<b>39.592</b>	<b>44.312</b>	<b>66,22</b>	<b>-40,83</b>
Impuesto renta	4.903	14.649	12.697	33,47	-61,39
<b>Utilidad neta</b>	<b>21.316</b>	<b>24.943</b>	<b>31.615</b>	<b>85,46</b>	<b>-32,58</b>

## Ingresos

El ingreso operacional a diciembre presenta una subejecución de \$27,830 millones, para un cumplimiento frente a presupuesto del 96.34%. Este resultado se alinea con el cumplimiento poblacional, el cual al cierre del mes reportó un total de 344,079 usuarios, alcanzando la meta en un 89.02%. En el cumplimiento poblacional por unidades de negocio se destaca Medicina Integral con un cumplimiento del 93.45%, seguido por SAO con el 89.63% y cierra CEM con el 79.99%.

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO - DICIEMBRE DE 2019					
RUBRO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2019	PPTO 2019	REAL 2018	"EJECUCIÓN REAL vs PPTO"	"VAR 2019 vs 2018"
CUOTAS MEDICINA INTEGRAL	618,541	638,513	592,757	96.87	4.35
CUOTAS SAO	17,733	18,665	15,871	95.00	11.73
CUOTAS CEM	38,403	43,225	36,511	88.84	5.18
CUOTAS MODERADORAS	47,715	47,740	45,528	99.95	4.80
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	10,198	12,274	8,581	83.08	18.83
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>732,588</b>	<b>760,419</b>	<b>699,249</b>	<b>96.34</b>	<b>4.77</b>

## Costos

El comportamiento del costo total al cierre de diciembre de 2019 presentó una sobre ejecución de \$14,454 millones, producto del neto entre la subejecución en reserva técnica y otros costos, y la sobre ejecución del costo médico asistencial. Dicha desviación se concentra principalmente en las cuentas de apoyo diagnóstico, insumos, cirugía y hospitalización.

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO - DICIEMBRE DE 2019					
RUBRO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2019	PPTO 2019	REAL 2018	"EJECUCIÓN REAL vs PPTO"	"VAR 2019 vs 2018"
COSTOS MÉDICOS ASISTENCIALES	563,396	547,675	517,416	102.87	8.89
OTROS COSTOS	12,374	12,418	11,516	99.64	7.44
RESERVA TÉCNICA	2,778	4,002	0	69.42	100.00
<b>TOTAL COSTO</b>	<b>578,548</b>	<b>564,094</b>	<b>528,933</b>	<b>102.56</b>	<b>9.38</b>

## Gastos

Los gastos operacionales de la empresa cierran el año 2019 con una subejecución de \$9,691 millones, explicados principalmente por la menor ejecución en los gastos de ventas y dirección nacional, los cuales reportaron ahorros por \$3,675 millones y \$3,672 millones respectivamente.

ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2019					
CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2019	PPTO 2019	REAL 2018	"EJECUCIÓN REAL vs PPTO"	"VAR 2019 vs 2018"
Gastos de administración	65,767	68,111	70,173	96.56	-6.28
Gastos de ventas	60,128	63,803	58,650	94.24	2.52
Apoyo Dirección Nacional	41,611	45,283	35,333	91.89	17.77
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>167,506</b>	<b>177,197</b>	<b>164,156</b>	<b>94.531</b>	<b>2.041</b>

En lo referente al gasto de administración, se presentó una subejecución de \$2,344 millones frente a presupuesto, producto del neto entre el mayor gasto incurrido por deterioro de inversiones en acciones en la empresa Coomeva Servicios Administrativos, CSA, y los ahorros presentados en las cuentas de personal, honorarios, arrendamientos (mejoras de infraestructura, comunicaciones de campañas generales, traslados de sedes no ejecutados) y arrendamientos que se compensan con las depreciaciones producto de la norma NIIF 16.

Los gastos de ventas presentan una menor ejecución que la presupuestada en \$3,675 millones, producto del aplazamiento de la contratación de personal, del menor valor pagado en comisiones producto de la subejecución en las metas de ventas, y de las eficiencias alcanzadas con el plan de optimización en los rubros de material publicitario y arrendamientos.



Los gastos correspondientes a la Dirección Nacional finalizan con una subejecución frente a presupuesto de \$3,672 millones, apalancado por el plan de optimización que generó ahorros en los rubros de honorarios por \$1,186 millones por proyectos aplazados; personal por \$1,387 millones en mayor parte por cargos presupuestados no contratados; y arrendamientos de sedes por traslados que no se ejecutaron.

## Otros Ingresos y Egresos

ESTADO DE RESULTADOS - ACUMULADO DICIEMBRE DE 2019					
CONCEPTO	ACUMULADO (Mill \$)			(%)	
	REAL 2019	PPTO 2019	REAL 2018	"EJECUCIÓN REAL vs PPTO"	"VAR 2019 vs 2018"
Ingresos Financieros	10,789	10,709	8,858	100.74	21.80
Gastos Financieros	5,712	3,487	3,717	163.81	53.67
Neto otros Ingresos y otros egresos	30,221	8,856	28,913	341.24	4.53
<b>TOTAL NO OPERACIONALES</b>	<b>35,298</b>	<b>16,078</b>	<b>34,053</b>	<b>219.54</b>	<b>3.65</b>

Respecto al neto entre ingresos financieros y gastos financieros se presenta una brecha frente a presupuesto de \$2,146 millones por debajo de la meta, la cual corresponde principalmente a la sobre ejecución de los gastos financieros en \$908 millones por el reconocimiento de los cambios en el valor razonable de la inversión PA Renta PLUS, en el rubro de diferencia en cambio por \$689 millones (compensados en el ingreso por \$421 millones) y \$459 millones en el rubro de intereses correspondientes al componente financiero generado en la adopción de NIIF 16 de arrendamientos.

En el neto de otros ingresos y gastos se presenta una variación frente a presupuesto por \$21,365 millones producto del cambio de uso de una de las torres del Complejo Empresarial Palmira, pasando de propiedad, planta y equipo, a propiedad de inversión, lo que genera el reconocimiento del valor razonable.



**G4 – EC1**

De otro lado, se indica que entre los posibles impactos u oportunidades económicas que puede tener la organización, como consecuencia del cambio climático están:

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

**G4 – EC2**

Al 2019 Coomeva Medicina Prepagada cuenta con 812 proveedores, de los cuales 97.5% son locales (Colombia) y el 2.5% son extranjeros. El porcentaje del gasto de tales proveedores corresponde al 98%.

**G4 – EC9**

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

## Indicadores Financieros

Al 31 de diciembre de 2019 los indicadores financieros más importantes son:

TIPO	INDICADORES NIIF	Und	Real 2019	Ppto 2019	Real 2018
<b>RENTABILIDAD</b>	Ingresos Totales	Mill \$	732,588	760,419	699,249
	% Costo / Ing. act. ordinarias	%	78.97%	74.45%	77.29%
	% Gasto / Ing. act. ordinarias	%	22.86%	23.30%	23.48%
	Margen neto	%	2.91%	3.28%	4.52%
	ROE	%	28.87%	33.79%	42.45%
	ROA	%	6.21%	10.65%	15.31%
	EVA	Mill \$	10,124	13,751	20,325
<b>OPERACIÓN</b>	Días CxC	Días	16	15	13
	Días INV.	Días			
	Días CxP	Días	37	38	33
	Ciclo de caja	Días	-21	-23	-20
	KTNO	Mill \$	-27,234	-23,957	-40,878
<b>LIQUIDEZ</b>	Saldo Caja	Mill \$	103,828	116,201	98,343
	EBITDA*	Mill \$	25,398	42,081	48,410
	Margen EBITDA	%	3.47%	5.53%	6.92%
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	End. Financiero	%	10.80%	-0.68%	0.89%
	Gtos Financieros/ EBITDA	%	22.49%	8.29%	7.68%
	End. Total (Pasivo / Act.)	%	80.28%	75.14%	72.63%
	Margen solvencia (Pat./ Act)	%	19.72%	24.86%	27.37%

\* Para el cálculo del EBITDA se excluyen los rubros afectados por la adopción de la norma NIIF 16



**COMPROMISO 6**  
Avanzamos con nuestros aliados

## Compromiso 3.6

### Avanzamos con nuestros aliados



Continuamos con el propósito de fortalecer y ampliar la respuesta a requerimientos y necesidades de nuestros asociados y usuarios, mediante un proceso donde se establecen sinergias entre las capacidades de las dos partes y consecuentemente se genera mayor valor. Con base en este propósito, actualmente desarrollamos alianzas con:

#### G4-HR10

##### a. Prestadores de servicios de salud: 6,237 con 13,338 líneas de servicio.

La gestión de alianzas de Coomeva Medicina Prepagada se extiende a través de procesos derivados de la prestación del servicio al usuario, orientado principalmente a gestionar el riesgo en salud e impactar positivamente la morbimortalidad de la población de afiliados.

Continuamos aportando al desarrollo de la red de atención de centros ambulatorios de Christus Sinergia generando valor compartido mediante el fortalecimiento del modelo de Atención de Gestión de Riesgo individual, a partir de la implementación de actividades del proyecto Cuidarte es quererte, que en 2019 fueron:

- Acompañamiento a la capacitación de todos los profesionales de salud y del personal administrativo sobre el modelo de atención y de servicio de Coomeva Medicina Prepagada, haciendo énfasis en la adopción de estilos de vida saludable y en la gestión de los factores de riesgo para reducir la probabilidad de eventos cardiovasculares de nuestros afiliados.
- Desarrollo de interfaz que permite al médico tratante de Christus Sinergia conocer, previo a la consulta, los hábitos y riesgos de los afiliados, con

el fin de hacer más efectiva la atención y lograr mayor adherencia a las recomendaciones.

- Desarrollo de un plan de comunicación conjunto para promover los beneficios del modelo de atención.

Dado que los prestadores de servicios de salud son nuestros principales aliados, a través de la gestión de relacionamiento aportamos a su desarrollo, entre otras, con las siguientes estrategias:

- Canal de comunicación directa con prestadores, a través del cual se desarrolla material académico para educación continua y se reconoce a los aliados destacados en algún campo de la medicina, el arte o las humanidades.
- Oficina virtual del prestador, como una herramienta que mejora la comunicación entre los prestadores y la organización, a la vez que facilita el acceso a información actualizada en línea y agiliza los procesos administrativos y operativos con Coomeva Medicina Prepagada.
- Coomeva Medicina Prepagada, como pionera en el sector salud, implementa un modelo de acceso al servicio de salud para sus afiliados, a través de la integración de dispositivos móviles biométricos, que disminuyen el tiempo de atención, agiliza las autorizaciones y simplifica la operación del prestador con la integración de la oficina virtual.
- Desarrollo de producto especial de Medicina Prepagada para prestadores.

#### G4-HR10, G4-HR11, G4-SO10

## Gestión sostenible de proveedores

Con el fin de identificar el estado actual de la organización frente a criterios que orientan el enfoque de sostenibilidad en la gestión de proveedores y determinar acciones pertinentes, durante 2019 se continuó el proceso siguiendo con los estándares internacionales establecidos, en materia de gestión y desarrollo de proveedores:

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

En el año 2019 continuamos con:

### G4-HR10

- Implementación del modelo Coomeva Compra Cooperativo, que permite el crecimiento del proveedor y mejora del portafolio, según las necesidades de Coomeva. Con esto buscamos fomentar el desarrollo de proveedores y consecuentemente la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento. Este tema sigue en vigencia, con la intención de incrementar la base de proveedores.
- Políticas encaminadas a establecer estrategias que permitan desarrollar una cadena de abastecimiento circular, capaz de garantizar los flujos de ida y regreso de materiales que constituyen productos y bienes, que alargan sus utilidades, y que a su vez pueden regenerarse y satisfacer las necesidades. Con este logro desarrollamos el concepto de compras con enfoque de sostenibilidad, el cual incluye el de ciclo de vida de equipos e insumos.
- Adicional a estas políticas hemos avanzado en nuevas iniciativas, tales como:

- Aplicación de criterios de sostenibilidad en el relacionamiento con los proveedores, en especial en las convocatorias a procesos de cotización.
- Registro de alrededor de 8,100 proveedores adscritos a nuestra cadena productiva, de los cuales el 99.4% son industria desarrollada nacionalmente y de estos, aproximadamente el 49% son de la región donde las empresas del Grupo Coomeva tienen sus actividades.
- Motivación a proveedores en los procesos de reclutamiento, para que adelanten reportes GRI. Aunque no es una exigencia para la alianza con el proveedor, sí se genera un proceso de conciencia en su propio beneficio.

### G4-SO10

- Implementación de una estrategia con el proveedor corporativo de suministros, para eliminar todos los utensilios de un solo uso (vasos desechables plásticos, de icopor y mezcladores plásticos) reemplazándolos por vasos ecológicos a base de cartón.
- Prohibición a proveedores que actualmente tienen acuerdos de alimentación, de no servir los alimentos en recipientes de plástico o de icopor.





**COMPROMISO 7**  
Facilitamos la vida

## Compromiso 3.7

Facilitamos la vida



En Coomeva Medicina Prepagada, en alineación con la Unidad Corporativa, tenemos un modelo de servicio que busca promover la gestión adecuada y oportuna de las mejoras de procesos identificados como críticos en el servicio, generando experiencias memorables y creando vínculos emocionales que garantizan la permanencia y lealtad de los usuarios.



**G4-PR1**

Durante 2019 se realizaron las siguientes actividades con sus respectivos resultados:

**Voz del cliente**

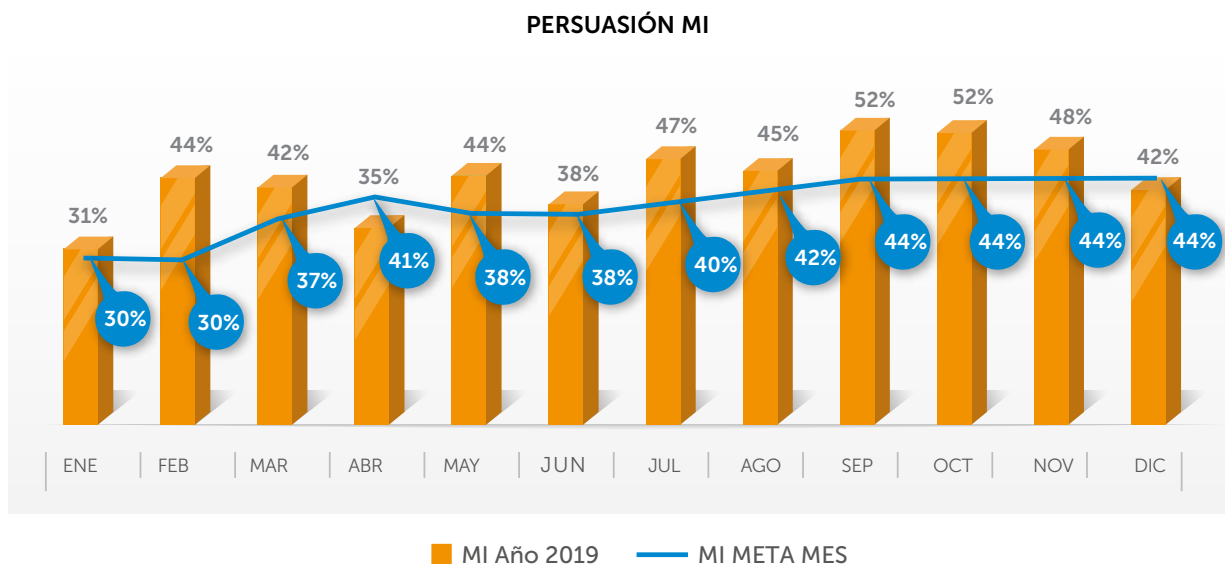
Las manifestaciones del cliente para Medicina Integral en 2019 disminuyeron un 6% respecto al año anterior (2,136 casos menos). El canal más utilizado para la radicación de las PQR fue el telefónico, en el 52% de los casos. La oportunidad de respuesta en las manifestaciones del cliente en 2019 fue del 97% presentando un incremento del 3% con respecto al año anterior y para usuarios asociados fue del 97%, con un incremento del 4% con respecto a 2018.

En la línea de Salud Oral se presentó un incremento del 79% en las manifestaciones, respecto al segundo semestre del año, registrando un aumento para los usuarios asociados de 64%, que puede explicarse debido a que durante 2018 solo se contaba con información del segundo semestre, cuando se estableció SAO como línea independiente de recepción de manifestaciones en el sistema Atentos. La oportunidad de respuesta en las manifestaciones del cliente en el año 2019 fue del 99%.

**Persuasión**

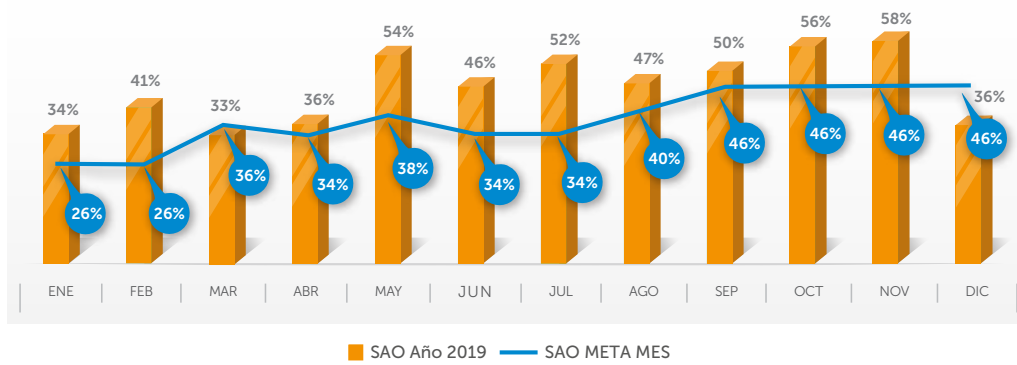
El índice total de persuasión en planes individuales en 2019 fue del 43% para todo Medicina Prepagada, logrando retener 6,257 usuarios, de los cuales 4.905 son de la línea de servicios de Medicina Integral y 1,352 de Salud Oral. El ejercicio de persuasión en 2019 (43%) superó en tres puntos porcentuales lo realizado en 2018 (41%), logrando retener 715 usuarios más en este año.

El comportamiento mensual para cada línea se puede observar en las siguientes gráficas:



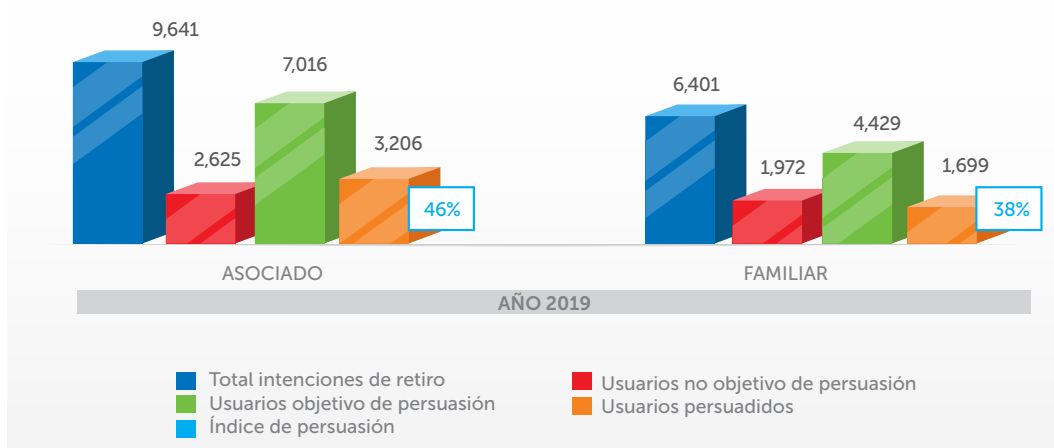


### PERSUASIÓN SAO



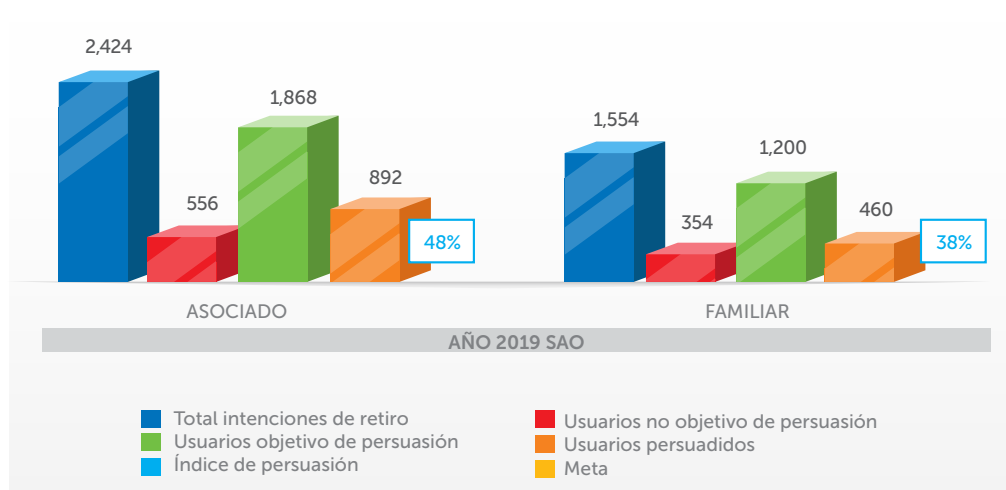
Durante 2019, el ejercicio de persuasión en Medicina Integral favoreció al Plan Asociado, con una retención de 3,206 usuarios, generando un índice de persuasión del 46%.

### PERSUASIÓN POR PLAN



Por su parte, la persuasión en Salud Oral favoreció al plan asociado, logrando persuadir a 892 usuarios, generando un índice del 48%.

### PERSUASIÓN POR PLAN



## Estrategias de fidelización

### Anfitrión Clínicas

Esta estrategia inició en diciembre de 2015 con el fin de generar experiencias positivas en los usuarios, realizando acompañamientos a pacientes y familiares en los servicios de hospitalización, urgencias, cirugías entre otros, en las clínicas con mayor afluencia.

En 2019 esta estrategia impactó a 13,916 usuarios a nivel nacional, presentando un incremento del 14% frente al 2018. Se logró intervenir el 72% de los usuarios en el servicio de hospitalización, siendo la Clínica Imbanaco la que presentó mayor número de afiliados hospitalizados.



La satisfacción del usuario con la estrategia fue del 99%, presentando cumplimiento en todas las regionales.

### Campaña órdenes negadas

Durante el 2019 se logró gestionar el 72% de las negaciones realizadas, contactando a 12,295 usuarios a los cuales se les brindó una explicación personalizada sobre la situación, ofreciéndoles múltiples alternativas para continuar con el procedimiento requerido.

### Campaña Un Ejecutivo para Ti

Esta estrategia inició en el segundo semestre de 2019 con el objetivo de realizar un acompañamiento continuo e integral de cada una de las interacciones que realizan nuestros usuarios cuando acceden a alguno de los servicios y monitorear la experiencia vivida, solucionar cualquier inconveniente que se presente y contribuir de esta forma a la lealtad y permanencia de la población. Al cierre del año la estrategia impactó a 15,841 usuarios, representados en 39,032 casos.

## Canales de Experiencia

Al cierre del año 2019 se ingresaron 174,149 solicitudes de autorizaciones médicas para valoración de auditoría médica, con un promedio mensual de 14,512. En comparación con el año anterior se registró una disminución de 22,438 solicitudes, con una variación del -11%.

En 2019 se recibieron a través de los canales virtuales 55,917 solicitudes distribuidas así: web 44,623 con el 80% y móvil 11,924 con el 20%. En comparación con el año anterior se dio un aumento de 5,703 solicitudes que corresponden a una variación del 11%. En 2019 por este canal se atendieron un total de 45,031 usuarios.

## Canal Presencial

En 2019, a los puntos de experiencia de Coomeva Medicina Prepagada a nivel nacional ingresaron 240,030 usuarios. El tiempo promedio de espera fue de 9.48 minutos y de atención, de 11.60 minutos.

## Conductas de servicio

El indicador para el año 2019 es de 4.8 cumpliendo con la meta establecida. Se obtuvo un total de 12.658 encuestas completas realizadas por los usuarios a quienes se les prestó el servicio. En comparación con el año 2018, en 2019 se observó que los ejecutivos tienen una mejor calificación. Al analizar la percepción del usuario con respecto a las conductas se evidencia que el Respeto y la Asesoría son las conductas que cumplen con la meta y las regionales sobresalientes en el ejercicio de estas conductas en 2019 fueron Nororiente y Eje Cafetero, con calificación en Respeto de 4.9 y Asesoría 4.8.

## SARA

Nuestra asistente virtual SARA está disponible para los usuarios y clientes potenciales de Coomeva Medicina Prepagada desde julio de 2018. Durante recibió un promedio de 50,000 interacciones al mes con el chatbot y 75 mediante chat en vivo.

## Centro de Contacto

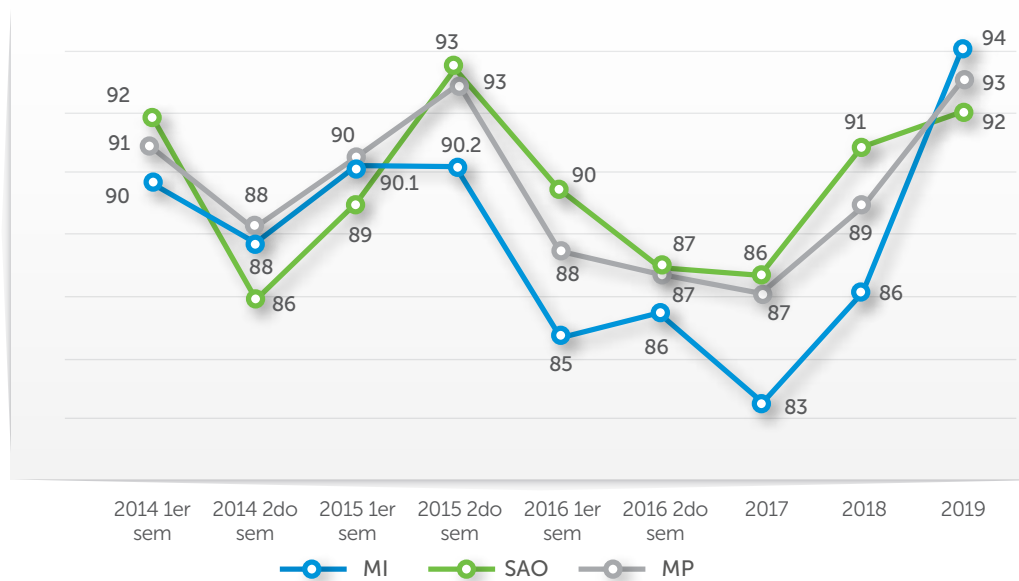
En el año 2019 se recibieron 36,229 llamadas en el centro de contacto, donde 35.696 fueron atendidas, y solo el 1% de estas se marcaron como abandonadas. El nivel de servicio se cumplió en el año con un 92% de llamadas contestadas en menos de 20 segundos. En la mayoría de los meses este porcentaje fue mayor al 90%.

### G4-PR5

## Satisfacción de usuarios

A continuación se detallan los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios realizada a finales de 2019 por cada línea de servicio.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS



## APP MI HISTORIA

En 2019 continuamos con la estrategia que nos permitió conocer los estilos de vida de nuestros afiliados y sus factores de riesgo con el fin de poder actuar frente a estos y reducir las incidencias de las enfermedades crónicas o mitigar sus complicaciones, permitiendo además una mayor adherencia de nuestros afiliados a la organización.

Al corte de diciembre de 2019 los registros de la plataforma sumaron 14,747 afiliados de Coomeva Medicina Prepagada, de los cuales fueron contactados 10,290 (90%) para promover sus hábitos saludables y gestionar un plan individual a través de una consulta con especialista. De esta manera se realizaron 5,349 atenciones (52%) bajo el modelo de gestión de riesgo individual, en los centros ambulatorios dispuestos por Coomeva Medicina Prepagada.

Dentro de los resultados más relevantes de esta estrategia se destaca que los afiliados adheridos mostraron una menor deserción comparada con la deserción global de Medicina Prepagada de 4.3% vs. 12%, y una satisfacción de 89% con la atención dentro del modelo.

### Actividades asistenciales

Durante 2019 se presentaron 4,847,047 actividades asistenciales, dentro de las cuales 167 presentaron un costo causado mayor a los \$50 millones.

ACTIVIDAD ASISTENCIAL	SERVICIOS	COSTO
Servicios Hospitalarios (incluye Cuidados Intermedios)	150	\$ 12,343,466,249
Cirugías	4	\$ 237,767,024
Trasplantes	13	\$ 1,969,640,819
Total general	167	\$ 14,550,874,092

Como se observa, en su mayoría las atenciones corresponden a servicios hospitalarios, en los que se incluyen 71 internaciones en servicio de complejidad mediana por \$5,634 millones, 28 en servicio de complejidad alta por \$2,655 millones, 14 internaciones en unidad de cuidados intermedios por \$997 millones, 32 en cuidados intensivos por un costo de \$2,701 millones y cinco en UCI neonatal por \$354 millones. Por regional, se tiene que el 39% de los servicios hospitalarios se causaron en Noroccidente, por un costo de \$5,481 millones.

De los 13 trasplantes el más costoso por \$204 millones correspondió a un trasplante alogénico de médula ósea en la Regional Noroccidente. También en Medellín se reportó otro trasplante similar por \$147 millones. Se tienen cuatro trasplantes autólogos de médula ósea: tres en Cali por \$191 millones cada uno y uno en

Medellín por \$104 millones. Además, se reportaron cuatro trasplantes auxiliares de hígado, dos en Cali y dos en Medellín, por un total de \$319 y \$259 millones, respectivamente. También en Cali se reportaron dos trasplantes autólogos de células madres por \$102 millones cada uno y un homotrasplante de páncreas por \$155 millones. Cabe mencionar que durante el año se reportaron dos trasplantes de riñón, uno en Cali y otro en Medellín por \$46 y \$44 millones respectivamente.

Las cuatro cirugías reportadas corresponden a dos procedimientos de colgajo libre compuesto con técnica microvascular reportados en Cali, por un valor de \$53 millones cada uno, en Medellín una cirugía de colocación epidural del electrodo de neuroestimulación intracraneal por \$65 millones, y en Barranquilla, por igual valor, una cirugía de oclusión de lesión en vasos intracraneales.

En general, la distribución de los servicios causados en el año 2019 con valor superior a los \$50 millones por regional señala que el 38% se encuentra en la regional Noroccidente con un costo \$6.262 millones, seguido por la regional Suroccidente donde se reporta un total de 51 servicios, esto es, una participación del 31% por un costo de \$4.166 millones.



COOMEVA MEDICINA PREPAGADA		Acumulado Diciembre
Variables	Unidad	2019
Actividades Asistenciales Coomeva Medicina Prepagada	No.	4,847,047
Consultas Médicas Generales y Especializadas	No.	976,455
Consultas Medicina General	No.	124,772
Consultas Medicina Especializada	No.	851,683
Ayudas Diagnósticas ( Laboratorio, imagenología, patología y otros)	No.	3,114,087
Servicios Hospitalarios ( Incluye Cuidados Intermedios)	No.	41,129
Tratamientos para Cáncer	No.	12,140
Terapias	No.	248,666
Atenciones de Urgencias	No.	120,617
Cirugías	No.	137,778
Otros Odontológicos	No.	196,175
Pacientes consultantes con cáncer	No.	1,938
Pacientes consultantes con VHI, SIDA	No.	30
Pacientes transplantados en el mes con costo >\$ 50 Millones	No.	2
Pacientes consultantes con IRC	No.	277
Partos (normales y por cesárea)	No.	1,490

## Acciones dirigidas hacia la promoción de la salud

A diciembre de 2019 se realizaron 161 actividades a través de jornadas de salud para promover estilos de vida saludable, prevención temprana de enfermedades y la gestión oportuna de los factores de riesgo conforme al perfil demográfico y caracterización de nuestra población, impactando a 11,929 personas.

Se realizaron más de 7,000 consultas derivadas de demanda inducida en los centros ambulatorios con el fin de identificar y gestionar oportunamente riesgos identificados de nuestros afiliados.

De acuerdo con la caracterización de nuestra población, tenemos 58,000 afiliados con enfermedades crónicas, lo cual representa el 28% de la población; sin embargo, se consumen el 60% del costo médico asistencial, por lo cual se priorizan en gestión de riesgo las patologías de mayor prevalencia e impacto como son la enfermedad cardiovascular,

la enfermedad respiratoria crónica, la enfermedad osteoarticular, la salud mental y el cáncer.

Al respecto de la efectividad de la gestión en los centros ambulatorios de Christus Sinergia para el tratamiento de las cohortes de riesgo se identificó que los afiliados que asisten a las consultas dentro del modelo, tienen una menor tasa de urgencias y de hospitalización que los afiliados con riesgos similares atendidos exclusivamente fuera de los centros ambulatorios, lo cual nos impulsa a continuar fortaleciendo el modelo de gestión de riesgo individual.

## Población

Las acciones mencionadas permitieron alcanzar los siguientes resultados:

Al cierre de 2019 Coomeva Medicina Prepagada cerró con una población de 344,079 usuarios, con crecimiento positivo en la línea Salud Oral, con 2,318 usuarios netos. Es importante resaltar el crecimiento neto del programa Oro Plus, de 10,712 usuarios.

POBLACIÓN ACUMULADA A DIC 2019 Y VARIACIÓN CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR								
LÍNEA	DIC 2018	DIC 2019	NETOS ACUM	% VAR ACUM AÑO VS DIC 18	DIC PPTO	% CUMPL PPTO MES		
MEDICINA INTEGRAL	213,257	208,020	-5,237	↓ -2.5%	222,599	⚠ 93.5%		
SALUD ORAL	43,628	45,946	2,318	↑ 5.3%	51,262	✗ 89.6%		
CEM	95,172	90,113	-5,059	↓ -5.3%	112,658	✗ 80.0%		
<b>TOTAL MP</b>	<b>352,057</b>	<b>344,079</b>	<b>-7,978</b>	<b>↓ -2.3%</b>	<b>386,519</b>	<b>✗ 89.0%</b>		

### Resultados por línea de negocio

La línea Medicina Integral, MI, aporta el 60.5% del total de la población, equivalente a 208,020 usuarios; la línea CEM aporta el 26.1%, equivalente a 90,113 usuarios y la línea Salud Oral aporta el 13.4% correspondiente a 45,946 usuarios.

- Familiar: 94,018 usuarios activos correspondiente al 27.3% de la población total.
- Colectivos: 96,095 usuarios activos correspondiente al 28.0%, con un crecimiento neto de 1,227 usuarios.

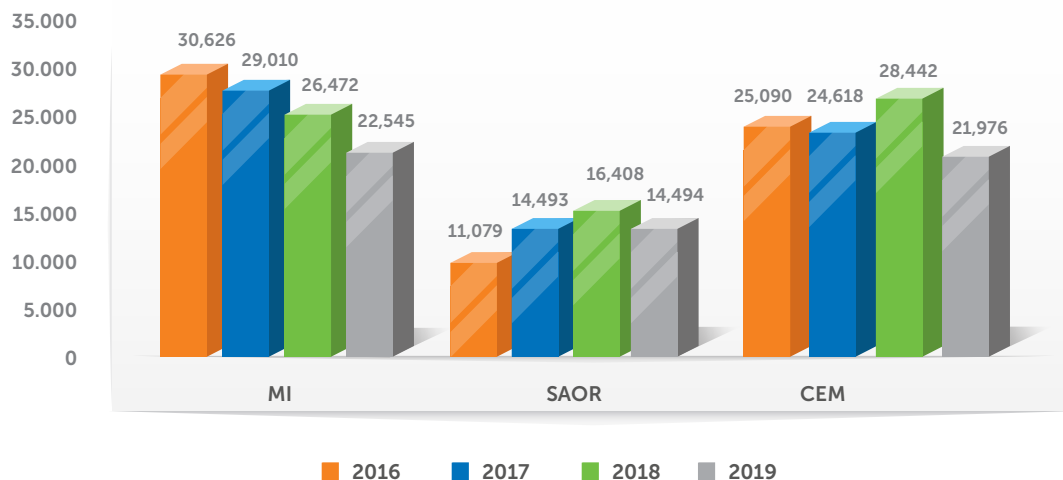
### Ventas

El 2019 cerró con 59,015 ventas realizadas. La línea de MI representa el 38.2% con 22,545 ventas; se destaca un incremento del 59% en ventas del programa Oro Plus con respecto al 2018; la línea de SAO representa el 24.6% con 14,408 ventas; el Plan Colectivo logró un incremento del 23% en ventas con respecto al 2018 con el desarrollo de la estrategia Prestador Aliado y la línea CEM representa el 37.2% con 21,976 ventas.

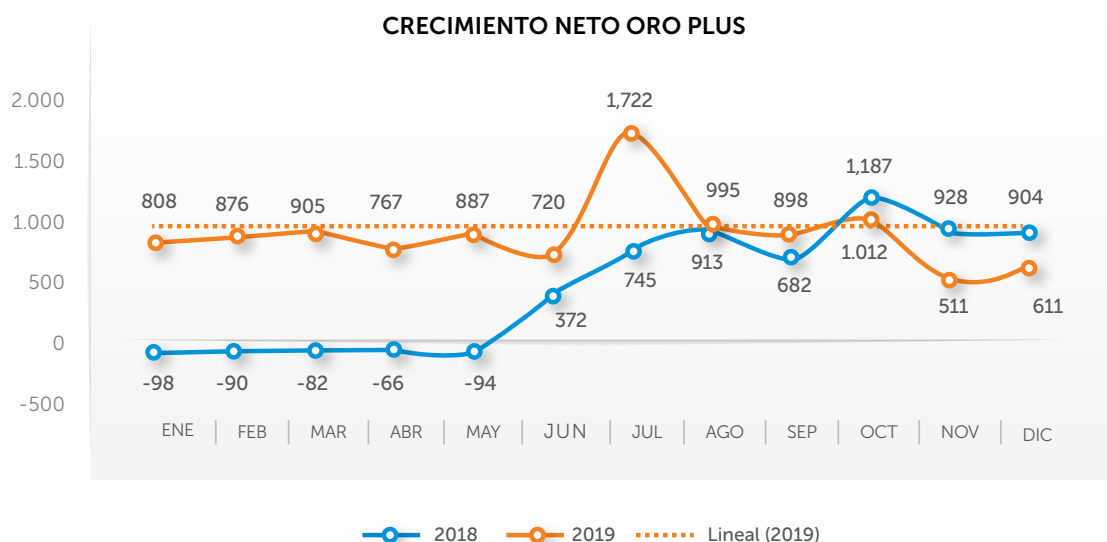
### Resultados por plan

- Asociados: El 44.7% de la población corresponde a la comunidad de asociados y sus familias, equivalente a 153,966 asociados, lo cual se traduce en una tenencia de 26.5%.

TENDENCIA DE VENTAS AÑO/LÍNEA



En julio de 2018 se inició la estrategia Simplificación de la Oferta, cuyo objetivo es mantener una posición de liderazgo en calidad de servicios y productos diferenciadores en aseguramiento voluntario en salud. Esta estrategia se ha fortalecido con mejoras en la prestación y en el programa, que llevaron a un crecimiento neto en el programa Oro Plus del 102.1% del año 2018 a 2019, pasando de 5,301 usuarios a 10,712 para el cierre de 2019.



## Población del sector y participación del mercado

Cooameva Medicina Prepagada es pionera en la creación del aseguramiento voluntario en salud, con una trayectoria en el mercado de 46 años, gracias al reconocimiento de sus usuarios y el respaldo del Grupo Cooameva, que la han convertido en una de las líderes en este sector.

El entorno de la medicina prepagada es competitivo e imitable, lo que incide directamente en el crecimiento del mercado en los planes voluntarios con un leve 0.3% -4,030 usuarios entre el cierre de diciembre 2018 a junio 2019-, según información reportada por la Superintendencia de Salud, en su más reciente actualización.

En cuanto a la participación relativa del mercado de las aseguradoras en salud en Colombia por regionales, el 59.9% del total de afiliados en aseguramiento voluntario se concentra en la Regional Centro Oriente (Bogotá, Ibagué, Neiva y Villavicencio), mientras que el 40.1% restante, se distribuye en las diferentes regionales del país, lideradas por Suroccidente y Noroccidente.

**Regional Suroccidente:** (Buenaventura, Buga, Cali, Palmira, Pasto, Popayán y Tuluá) abarca el 13.2% de la población.

**Regional Noroccidente:** (Apartadó, Medellín, Montería, Quibdó y Rionegro) el 10.3% de usuarios.

**Regional Caribe:** (Barranquilla; Cartagena, Santa Marta, Valledupar) cuenta con el 10.7% del mercado.

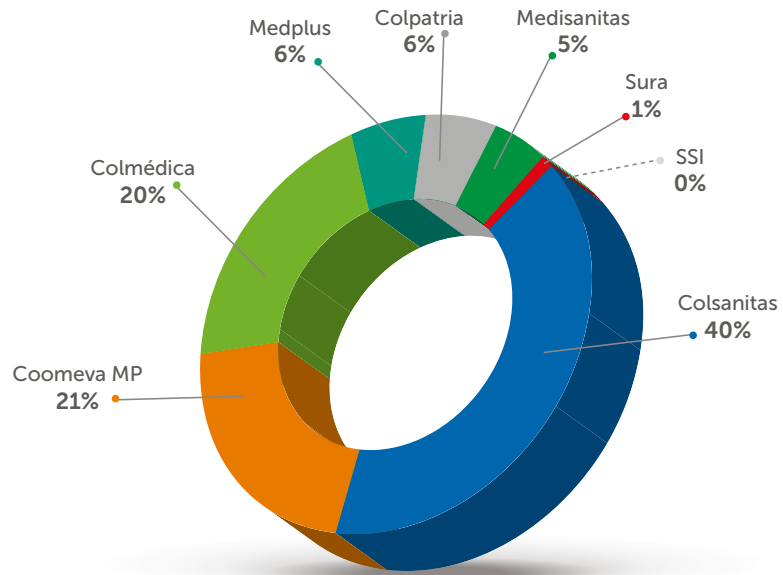
**Regional Nororiente:** (Bucaramanga y Cúcuta) 3.6% de los usuarios.

**Regional Eje cafetero:** (Armenia, Cartago, Manizales y Pereira) 2.3% de la población.

Cooameva Medicina Prepagada visiona a futuro brindar protección en salud y bienestar a su población afiliada gracias a las estrategias innovadoras que continuarán generando valor agregado al servicio de sus usuarios, aliados, accionistas, comunidad y colaboradores.



### POBLACIÓN DEL SECTOR Y PARTICIPACIÓN DEL MERCADO







## 4. Premios y reconocimientos

En 2019 Coomeva Medicina Prepagada obtuvo dos reconocimientos. En primer lugar, la plataforma de Aboutti Individual fue reconocida con el galardón **“Equipo Integrador”**, otorgado por la organización Ventures / Google a la finalización del programa de aceleración, donde se aplicaron metodologías basadas en innovación, automatización y creatividad.



Igualmente Coomeva Medicina Prepagada fue reconocida como **“Mejor lugar para trabajar”** alcanzando el puesto 17 en la categoría de más de 500 colaboradores, en el ranking local que genera Great Place to Work.

Por otro lado se obtuvo la recertificación de la **norma ISO 9001 en su versión 2015 por la firma SGS Colombia 2015.**



## ANEXO 1: TABLA CONTENIDO INDICADORES GRI - CRITERIOS PACTO MUNDIAL

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
<b>Contenidos Básicos Generales</b>				
<b>MENSAJES DEL PRESIDENTE CORPORATIVO Y GERENTE DE LA EMPRESA</b>				
Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.	3, 19	7
<b>ACERCA DEL INFORME</b>				
Perfil del Reporte	G4-28	Período objeto de la memoria.		9
	G4-29	Fecha de la última memoria.		9
	G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		9
	G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.		9
	G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.		9
	G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.		-
<b>Cap. 1: QUIÉNES SOMOS</b>				
Perfil de la organización	G4-3	Nombre de la organización.		11
	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		11, 12
	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.		13
	G4-6	Países en los que opera la organización.		13
	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.		26
	G4-8	Mercados servidos.		13
	G4-9	Dimensiones de la organización.		12, 13, 39
	G4-10	Desglose de empleados de la organización.		39
	G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2	12
	G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	2	12,14
	G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.		28
	G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	18	19
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	18	19	

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4				Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido			
<b>Cap. 2: NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>					
Enfoque de Gestión	G4-DMA	Descripción de la gestión de los aspectos materiales de la organización y sus impactos		3, 4, 9, 12,13, 15	14, 20
Aspectos materiales identificados y cobertura	G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.			-
	G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.			
	G4-19	Listado de aspectos materiales.			14, 20
	G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.			20, 23
	G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.			20, 23
Participación de los grupos de interés	G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.		21	23
	G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja		21	
<b>Cap 3. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD</b>					
<b>3.1 AFIANZAMOS NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO Y LA ÉTICA EMPRESARIAL</b>					
Gobierno Corporativo	G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.			24, 26
	G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.			27
	G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.		1	27
	G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.			26
	G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.			27
	G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.			24, 27
	G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.		20	27

ÍNDICE	GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
	Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4			Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido		
Gobierno Corporativo	G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1	27
Ética e integridad	G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	12 al 14	27
	G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	12 al 14	28
	G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional.	12 al 14	28
Lucha contra la corrupción	G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12 al 14	28
	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	12 al 14	28
	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	12 al 14	28
Derechos Humanos	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DDHH relevantes para sus actividades, incluir % de empleados capacitados	3 al 5	42
	G4-HR3	Números de casos de discriminación y medidas adoptadas		45
	G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización en materia de DDHH relevantes para las operaciones		-
	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		37

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4				Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido			
<b>3.2 CRECEMOS CON NUESTRA GENTE</b>					
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>					
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.		6 al 8	39, 40
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.			46
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.			47
Capacitación y Educación	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.			41, 42
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.			41, 42
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.			41, 42, 43, 48
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.			45
<b>3.3 PRESERVAMOS LA VIDA DEL PLANETA</b>					
<b>Gestión Ambiental</b>					
Materiales	G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		9 al 11	52
	G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.			53
	G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.			53
Energía	G4-EN3	Consumo energético interno.			52
	G4-EN5	Intensidad Energética			52
	G4-EN6	Reducción Consumo Energético			52
Agua	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.			52
	G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		52	

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4				Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido			
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.			55
Emisiones	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).			54
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).			54
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.			54
General	G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones ambientales		9 al 11	55
<b>3.4 APORTAMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAIS</b>					
Comunidades locales	G4-SO1 / COP16	Inversión social estratégica y filantrópica		16	57
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.			-
<b>3.5 DEMOCRATIZAMOS LA RIQUEZA</b>					
Desempeño económico	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la organización.			66
	G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.			66
	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno.			-
	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.			-
	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.			-
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.			66
<b>3.6 AVANZAMOS CON NUESTROS ALIADOS</b>					
Evaluación de proveedores en materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos.		3 al 5	68, 69
	G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.		3 al 5	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.		3 al 5	69

ÍNDICE		GRI 4 - Nivel de conformidad "Esencial"			
		Criterios COP, Pacto Mundial - Nivel "Avanzado"			
Indicadores G4				Criterio COP Pacto Mundial	Pag.
Aspecto	Ind.	Contenido			
<b>3.7 FACILITAMOS LA VIDA</b>					
Responsabilidad sobre productos					
Salud y Seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.			72
	G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.			36
Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.			75
Comunicación de mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.			36
Privacidad de los clientes	G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.			36







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



Pacto Global  
Colombia



Pacto verde cooperativo  
NUESTRO compromiso  
con la TIERRA