

Informe de sostenibilidad

# Keralty

2020



Informe de sostenibilidad

---

# Keralty

2020

# Contenidos

Informe de sostenibilidad  
2020

CAPÍTULO

# 1

- NOS TRANSFORMAMOS PARA SEGUIR CRECIENDO

CAPÍTULO

# 3

- UN MODELO DE SALUD EN EXPANSIÓN

CAPÍTULO

# 5

- NUESTROS COLABORADORES, NUESTRO COMPROMISO

CAPÍTULO

# 7

- COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD

CAPÍTULO

# 2

- SOMOS KERALTY

CAPÍTULO

# 4

- ASÍ NOS COMPORTAMOS EN KERALTY

CAPÍTULO

# 6

- TRABAJAMOS DE LA MANO CON LOS MEJORES

CAPÍTULO

# 8

- NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Medical exam room  
506  
Consultorio médico 506

—  
CAPÍTULO  
—



# Palabras del presidente

102-14 102-20 102-23 102-12

El 2020 puso al mundo en general y a las organizaciones del sector de la salud - en particular - a enfrentar uno de los más grandes desafíos de la humanidad en toda su historia: luchar contra una pandemia como la que detonó en forma intempestiva la aparición de la COVID-19.

En medio de una situación tan inesperada, de unas condiciones adversas causadas por la velocidad y agresividad con la que actuaba el nuevo virus, y de la incertidumbre global por la falta de información con la que contaba la comunidad científica mundial acerca del nuevo enemigo que se esparcía por todo el planeta, poner en primer plano nuestra misión de trascender cuidando la vida y el bienestar de las personas fue más que nunca el sustento para asumir

el reto de ponernos en la primera línea de batalla para enfrentar una de las dificultades más grandes que ha tenido el ser humano en toda su historia.

Como nunca antes, pusimos a prueba la experiencia científica, médica, tecnológica y humana acumulada durante 40 años de servir a las personas, y nos demostramos que esa experiencia nos había preparado para salvar miles de vidas y brindar el apoyo que miles de familias buscaron en nosotros en este momento.

Y como nunca antes, nuestras empresas demostraron que la calidad en la gestión administrativa —que han desarrollado y fortalecido durante cuatro décadas— hizo de la nuestra una organización sostenible, para

beneficio de nuestros usuarios, colaboradores, proveedores y de las comunidades de los países donde hacemos presencia, que contaron y siguen contando con una compañía sólida que está allí para ellos, incluso en las situaciones más adversas.

Respondimos, y con el apoyo de toda nuestra gente hemos respondido con honores. Porque respondimos con valentía, gallardía, profesionalismo y sentido humano, pero sobre todo con los valores que nos guían: justicia, respeto, solidaridad, responsabilidad, compasión, verdad y honestidad.

Fortalecimos nuestra gestión y difusión del conocimiento científico a través del Instituto Global de Excelencia Clínica de Keralty, para cuidar a nuestros profesionales

de la salud y prepararlos para afrontar y enfrentar de la mejor manera la atención durante la pandemia. Desplegamos los canales y herramientas para el seguimiento de las condiciones de salud física y mental de nuestros colaboradores, propios y adscritos de todos los países en los que estamos presentes, a quienes garantizamos su estabilidad laboral en medio de la emergencia.

Apoyamos a nuestros proveedores, implementando las acciones que nos han permitido estar a su lado, ayudándoles a sortear este periodo de incertidumbre económica que se generó en el mundo por cuenta de la pandemia y aportar en lo que ha estado a nuestro alcance en su sostenibilidad y, por ende, en el bienestar de sus colaboradores.



Pusimos a prueba, con éxito, nuestra gestión administrativa. Creamos e implementamos, en tiempo récord, equipos de tomas de muestras domiciliarias e intramurales para detección de la Covid-19; equipos de atención domiciliaria en salud y de exámenes diagnósticos para nuestros usuarios con condiciones vulnerables, y equipos y plataformas de telemedicina para la atención médica no presencial y por medios virtuales. Nuestro Laboratorio Clínico desarrolló, implementó y amplió permanentemente su capacidad para el procesamiento de muestras Covid-19. Nuestras clínicas triplicaron sus Unidades de Cuidado Intensivo y lograron, mediante la implementación de hoteles de campaña, hoteles hospitales o alianzas para la adecuación de instituciones dedicadas a los cuidados intermedios, la expansión de sus áreas para garantizar a nuestros usuarios, afiliados y pacientes, la atención de sus necesidades en salud. Lideramos la implementación de estrategias de detección, tratamiento temprano y vacunación, en la lucha contra la Covid-19, y en países como Colombia recibimos el reconocimiento de los gobiernos locales y nacional por nuestro compromiso con la innovación, la gestión y la atención.

Y todo ello sin dejar de lado la atención en salud de las patologías no Covid, que conservaron la importancia que cada una amerita, y sin dar marcha atrás en aquellos programas que buscan generar la participación comunitaria como parte fundamental de un nuevo modelo de salud integral, para lo cual han sido fundamentales nuestra Fundación Keralty y empresas como EPS Sanitas, en Colombia.

Los invitamos a conocer este *Informe de Sostenibilidad*, en el cual ratificamos nuestro compromiso con el cumplimiento de la agenda propuesta por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, alineándonos con las iniciativas y principios de Pacto Global de Naciones Unidas, al cual nos adherimos desde agosto de 2016.

Desde Keralty reafirmamos nuestro compromiso con la promoción de prácticas transparentes y de lucha contra la corrupción; acciones para minimizar en todos nuestros procesos el impacto en el medio ambiente; trabajo permanente y articulado con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos, y políticas de responsabilidad social corporativa que continuamos fortaleciendo.

Nos satisface compartir con ustedes este nuevo balance en el cual reiteramos nuestro propósito de consolidar una

política empresarial responsable, que nos permite seguir brindando estabilidad laboral a nuestros colaboradores; de lograr nuestro propio crecimiento empresarial, con lo cual continuamos aportando al desarrollo económico de los países en los que estamos presentes, y de haber continuado promoviendo en todos nuestros públicos el uso adecuado de los recursos naturales, prácticas de movilidad sostenible y el cuidado de nuestro entorno y del medio ambiente.

Haber afrontado con gallardía este desafío que nos planteó la pandemia y continuar cuidando de nuestros más de cinco millones de usuarios en el mundo, se constituye en un orgullo para Keralty y seguirá siendo un compromiso ineludible continuar nuestro día a día alineados con nuestra misión de “ofrecer un modelo de salud integral sanitario, social y comunitario, mediante un ecosistema integrado de compañías, productos de aseguramiento en salud, servicios sanitarios y sociales de alta calidad, que provean el mejor valor en salud y bienestar, garantizando unos cuidados coordinados, verdaderamente compasivos, efectivos, excelentes, equitativos y solidarios”.

**BIENVENIDOS.**



**JOSEBA GRAJALES JIMÉNEZ**  
Presidente Keralty



# Sobre este informe

102-46 102-50 102-52 102-53 102-54

En nuestro octavo informe anual de sostenibilidad, consolidamos los resultados alcanzados en el **Grupo Keralty en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobierno corporativo** durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

Comunicamos de forma transparente los retos, metas y objetivos propuestos y los que

queremos alcanzar para el nuevo año en Colombia y en los países donde tenemos presencia (Brasil, Estados Unidos, Filipinas, México, Perú y Venezuela), esto con el fin de continuar impulsando el crecimiento rentable, equitativo e incluyente que gestiona responsablemente la cadena de abastecimiento. Lo anterior bajo una visión integral y sostenible que contribuya a la construcción de una mejor sociedad.

La elaboración de este documento sigue los lineamientos establecidos por los estándares Global Reporting Initiative (GRI), los 10 Principios de Pacto Global, el aporte de nuestras buenas

prácticas al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible agenda 2030 y los seis asuntos priorizados en materia de sostenibilidad: actuar transparente (Gobierno Corporativo y estrategia); construir una mejor comunidad y sociedad; gestionar responsablemente la cadena de suministro (proveedores); reducir el impacto en el medio ambiente; promover los hábitos de vida saludable en nuestros clientes, usuarios y comunidad en general, y fomentar buenas prácticas laborales y de Derechos Humanos.

Para ampliar información sobre el Informe de Sostenibilidad, pueden comunicarse con nosotros al teléfono (571) 646 6060 Extensión: 5710275 o al correo: [comunicacionekeralty@keralty.com](mailto:comunicacionekeralty@keralty.com)



## Participación de los Grupos de Interés y modelo de relacionamiento

102-40 102-42 102-43 102-44

Mantenemos una comunicación constante y fluida con nuestros Grupos de Interés debido a que contamos con una estrategia de relacionamiento bidireccional, permitiendo capturar, conocer y analizar los temas que son considerados de mayor importancia y gestionarlos adecuadamente, con el fin de brindar una respuesta clara, oportuna, transparente y eficaz. En el Grupo contamos con una sólida estrategia de comunicación y canales que garantizan establecer diálogos constructivos, participativos e inclusivos.

La estrategia de comunicación tiene en cuenta el propósito de comunicación, el canal, la periodicidad y el Grupo de Interés, así:

Grupo de interés	Propósito del relacionamiento	Estrategia de relacionamiento
 <b>Clientes y usuarios</b>	Brindar siempre un servicio humanizado y de calidad a nuestros clientes y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción (mensual)</li> <li>Asociación de usuarios (permanente)</li> </ul>
 <b>Proveedores</b>	Fortalecer la cadena de abastecimiento y el crecimiento de nuestros aliados estratégicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de comunicación comercial (semestral)</li> </ul>
 <b>Competidores y grupos financieros</b>	Conocer buenas prácticas que nos lleven a un mejoramiento continuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seminarios y eventos (según programación)</li> </ul>
 <b>Medios de comunicación</b>	Mantener una comunicación clara, transparente y oportuna con todos nuestros grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de prensa (permanente)</li> </ul>
 <b>Gobierno corporativo</b>	Ofrecer información relevante y confiable para el proceso de toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo directivo (anual)</li> <li>Comité ejecutivo (periódico)</li> <li>Asamblea (anual).</li> </ul>
 <b>Estado y entes de control</b>	Contribuir al desarrollo de lineamientos y políticas públicas del país.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes y reuniones de control (según requerimiento)</li> </ul>
 <b>Comunidad</b>	Adelantar estrategias que gestionen el desarrollo de la sociedad de manera sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de sugerencias (permanente)</li> <li>Reunión con juntas de acción comunal y/o autoridades en territorio (según necesidades)</li> </ul>
 <b>Colaboradores</b>	Avanzar en la implementación de buenas prácticas que continúen promoviendo el desarrollo, la productividad y la calidad de vida en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de calidad (bianual)</li> <li>Líderes de bienestar (mensual)</li> <li>Buzón de Desarrollo Humano (según requerimiento)</li> <li>Grupos primarios (mensual)</li> </ul>



# Materialidad y ámbitos de práctica

103-1 103-2 103-3 102-47

Mediante la articulación de los Asuntos Materiales con los Objetivos De Desarrollo Sostenible, podemos alinear la estrategia de Responsabilidad Social al logro de objetivos mundiales, contribuyendo al **mejoramiento de la salud y bienestar, garantizar los Derechos Humanos mediante la igualdad de oportunidades, la protección del medio ambiente y acceso a empleo decente** para el crecimiento económico.

El ejercicio de materialidad tiene en cuenta estándares como: Global Reporting Initiative (GRI), principios rectores de Pacto Global y Guía AA1000.

En 2020 continuamos fortaleciendo la Comisión de Responsabilidad Social, mediante la cual se realiza seguimiento al resultado de las acciones desde cada uno de los asuntos materiales, evidenciando la gestión lograda y el cumplimiento de objetivos.



## Asunto material: Gobierno Corporativo

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

Este asunto material se trabajó con las siguientes estrategias:



### Código de buen gobierno



### Código de ética



### Conflicto de interés

Durante el 2020 implementamos la encuesta de conflicto de interés. Se incluyeron 1525 trabajadores y fue resuelta por 1494, una respuesta del 97 %. El 3 % restante es producto de colaboradores en periodo de vacaciones, licencias y retiros.

### ► ODS relacionado



Código de Ética y Código de Buen Gobierno



## Asunto material: **laboral y derechos humanos**

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

Este asunto material se trabajó con el Modelo Integral de Psicokeralty, que establece cuatro dimensiones para promover el bienestar emocional de nuestros trabajadores y la comunidad familiar y social, por medio de dos enfoques:

1

### ENFOQUE PREVENTIVO

2

### ENFOQUE DE INTERVENCIÓN

#### ► ODS relacionado



#### ENFOQUE PREVENTIVO BIENESTAR FÍSICO Y EMOCIONAL

**Programa de vida sana:** estrategias para promover hábitos de vida saludables de forma experiencial y participativa.

374  
clases online

2358  
participantes

90  
deportistas

136  
entrenamientos  
virtuales

6  
torneos deportivos

893  
participantes

**Testeo emocional en línea:** autoevaluación semanal de estado emocional a través de cuestionario inteligente.

*Testeo emocional fase I. Semanal (mayo-junio 2020)*

2248  
encuestas  
respondidas

995  
participantes

180  
reportes de  
alerta emocional

*Testeo emocional fase II. Segmentado (julio 2020)*

5028  
participantes (17 vicepresidentes;  
85 líderes; 4926 colaboradores)

660  
reportes de alerta emocional

*Testeo emocional fase III. Semanal (agosto-diciembre 2020)*

4916  
encuestas  
respondidas

1159  
participantes

879  
reportes de  
alerta emocional

**Espacio de armonía emocional:** Actividades para generar estados de ánimo favorables en los equipos asistenciales, mitigando la afectación emocional.

Se realizaron actividades de Terapia de la Risa con la Doctora Clown, con el fin de minimizar el impacto emocional de nuestros trabajadores, priorizando los equipos asistenciales. (octubre 2020-abril 2021)

Visitas realizadas en 11 sedes, de las cuales siete son de Regional Bogotá, dos de Regional Cali y dos de Regional Barranquilla.





## ENFOQUE DE INTERVENCIÓN

### SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL

**Acompañamiento emocional individual:** sesiones psicológicas de acompañamiento individual preservando la salud mental de los trabajadores.

1635  
participantes

115  
intervenciones grupales

### FAMILIA Y COMUNIDAD

**Programa de red de apoyo:** acompañamiento y gestión integral a los trabajadores que presentan afectaciones en sus entornos emocionales, económicos y familiares.

102

colaboradores dentro de los cuales se otorgaron auxilios económicos de calamidad al 60 % de ellos, por más de 137 millones de pesos.

El 40%

restante han sido remitidos y acompañados desde el Programa de Planeación Financiera, para brindar herramientas en hábitos financieros saludables, priorización de compromisos económicos y reducción de gastos no vitales.

**Contigo en tu duelo:** acompañamiento emocional y orientación en manejo del duelo y asesoría en tramites extralegales.

Acompañamiento a ocho familias de trabajadores fallecidos en el trámite de reclamación de acreencias laborales, póliza de vida, seguro de vida colsanitas, pensión por sobrevivencia, cesantías, subsidio familiar por fallecimiento y amparo de vida de la CCF, auxilio mutual por fallecimiento de Fecolsa y trámite de pensión con la ARL Colmena, según aplique.

Acompañamiento emocional a través de orientación terapéutica en manejo de duelo a 54 trabajadores que han perdido uno o varios seres queridos por consecuencia de la COVID-19.

**Escuela para familias:** sesiones de orientación familiar a través de diferentes estrategias de participación, formación y cuidado.

### Temáticas 2020 - 555 participantes

1

Gestión de emociones y comunicación familiar en tiempos adversos

2

Comunicación asertiva con hijos y pareja

3

Salud digital en adolescentes

4

Madres de Acero: Mujeres que combinan el rol de madre y padre.

5

Gestión del tiempo familiar, versus trabajo en casa

6

Manejo de Conflictos Familiares



## Asunto material: Ambiental

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

Este asunto material se trabajó con la siguiente estrategia:



### REDUCCIÓN CONSUMO DE HOJAS DE IMPRESIÓN: CENTRO IMPRESIONA

Durante el 2020 nuestro propósito fue reducir el consumo de papel de impresión, pasando de 8 611 973 impresiones en enero a 5 935 777 impresiones en diciembre, es decir una reducción de 2 676 196 impresiones. Lograr esta reducción

también fue posible gracias a la instalación del centro de impresión “IMPRESIONA” en la sede calle 100, donde se concentran todas las impresiones de la sede, concientizando a los trabajadores del uso digital de los documentos y priorizando aquellos que por su naturaleza se deben imprimir.

Por la instalación del centro de impresiones, la sede de la calle

100 pasó de 208 532 impresiones en enero a 10 870 impresiones en diciembre 2020.

#### ► ODS relacionado



## Asunto material: comunidad y sociedad

Promovemos el desarrollo social en las comunidades de mayor influencia para nuestra operación, desarrollando estrategias y actividades basadas en nuestros valores, así como en la armonía y respeto por nuestras poblaciones vecinas, buscando desarrollar un modelo de salud integrado e integral que incorpore un enfoque desde la comunidad y en articulación con lo social para lograr un verdadero bienestar.

Este asunto material se trabajó con la siguiente estrategia:



### FUNDACIÓN KERALTY

La Fundación Keralty desde Ciudades Compasivas, en alianza con el Colegio Colombiano de Psicología, realizó el acompañamiento a más de **1287** personas y apoyó con soporte emocional

a **80** adultos mayores para el manejo de la ansiedad y angustia causadas por la pandemia de la COVID-19.

Asimismo, con el programa Colombia Contigo Ciudades Compasivas, se desarrolló la estrategia la Compasión Nos Mueve, encaminada a brindar apoyo a hogares geriátricos de escasos recursos donde la mayoría de sus integrantes estaban en situación de abandono y sin redes de apoyo. En búsqueda de mejorar el bienestar de los adultos mayores se realizó una convocatoria a los centros participantes del programa de Ciudades Compasivas en las ciudades de Bogotá, Ibagué, Manizales y Santa Marta, logrando convocar a **27** centros, que realizaron **19** actividades y de las que se beneficiaron alrededor de **1372** adultos mayores de

diferentes centros geriátricos.

En Brasil, gracias al Programa De Voluntariado, logramos reducir la distancia entre los pacientes y los voluntarios generada por la COVID-19. Con la participación de más de 3 mil voluntarios registrados en 12 estados brasileños y en seis países —España, Colombia, Estados Unidos, Francia, Uruguay y Perú—, se redactaron cartas con su puño y letra, que se entregaron a pacientes vulnerables. Con el crecimiento exponencial del proyecto, también se enviaron cartas a personas de la tercera edad, profesionales que están en la primera línea de la COVID-19, cajeros de supermercados y y también voluntarios que trabajan en la región amazónica en temas educativos. Se obtuvieron **13 701** cartas, entregadas más de **12 500** personas.

#### ► ODS relacionado



## Asunto material: Proveedores

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

Este asunto material se trabajó con la siguiente estrategia:



### Acompañamiento proveedores

Comprometidos con el desarrollo sostenible en nuestra cadena de abastecimiento, trabajamos con diferentes proveedores con el fin de fortalecer su gestión de responsabilidad social al interior de las mismas. Durante el 2020 realizamos capacitaciones en temas de Derechos Humanos, se establecieron alianzas y sinergias que han permitido mejorar acciones

ambientales en sus procesos, logrando que estos implementen buenas prácticas de responsabilidad social, compartiendo experiencias con sus aliados y otras organizaciones de su sector, para así lograr extender buenas prácticas en diferentes organizaciones.

Por otra parte, para hacer frente a la pandemia generada por la COVID-19, a través de diferentes alianzas con nuestros proveedores, se realizaron donaciones como elementos de bioseguridad

(tapabocas y caretas), se realizaron entregas de paquetes alimenticios para familiares de pacientes de Clínica Colombia y Santa María del Lago (alineado con Fundación y el DAU de la clínica), se identificaron casos con la EPS para hacer la asignación de paquetes en los Centros Médicos a las familias de usuarios con COVID-19 o sospecha del mismo.

En total, las donaciones por parte de los proveedores llegaron a sumas aproximadas de 160 millones de pesos.



### ▶ ODS relacionado



## Asunto material: **clientes y usuarios**

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

Este asunto material se trabajó con la siguiente estrategia:



### PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y VOLUNTARIADO

En 2020 continuamos con programas dirigidos a nuestros clientes y usuarios, impactando positivamente su calidad de vida.

Durante este periodo, logramos desarrollar programas en temas como:



**Lactancia materna**



**Planificación familiar**



**Nutrición**



**Contigo  
(cuidados paliativos)**



**Anticoagulación**



**Salud**



**Estás con nosotros  
(ruta oncológica).**



**Cuidados de la piel**

Por otra parte, con apoyo de los voluntarios del Grupo, se brindó apoyo a 100 adultos mayores de EPS en trámites digitales como el agendamiento de entrega de medicamentos y preparación de teleconsulta, logrando que el acceso a los servicios no se afectara totalmente a causa de la pandemia.

Así mismo, desde la implementación del enfoque comunitario por parte de la EPS Sanitas fue posible acompañar a usuarios de algunos de nuestros centros médicos y apoyarlos con recursos sociales y comunitarios que pudieran resolver sus necesidades de acompañamiento, alimentación y soporte económico.

#### ► ODS relacionado



Con estos programas llegamos a más de 24 381 personas con más de 7122 actividades durante el año, caminando de la mano con nuestros clientes y usuarios durante la pandemia y reafirmando la importancia del acompañamiento en momentos de alta complejidad.



CAPÍTULO

# SOMOS KERALTY

# Nuestra estructura directiva



Se han creado cuatro comités de gestión de Junta Directiva que son:

Cada uno de ellos cuenta con un reglamento para su funcionamiento y operación, y se nombró igualmente un presidente y un secretario técnico para cada uno de ellos. Las actas de reuniones son custodiadas y centralizadas por la Vicepresidencia.

102-18 102-22

Contamos con una estructura de Gobierno Corporativo participativa y creativa que permite transmitir información permanente hacia los órganos de dirección y sus administradores. La estructura corporativa está conformada por la Asamblea General de Accionistas, que es el máximo órgano de administración. Sus funciones, derechos, convocatorias, reuniones y demás están contemplados en los estatutos de la sociedad y en el código de Buen Gobierno Corporativo.

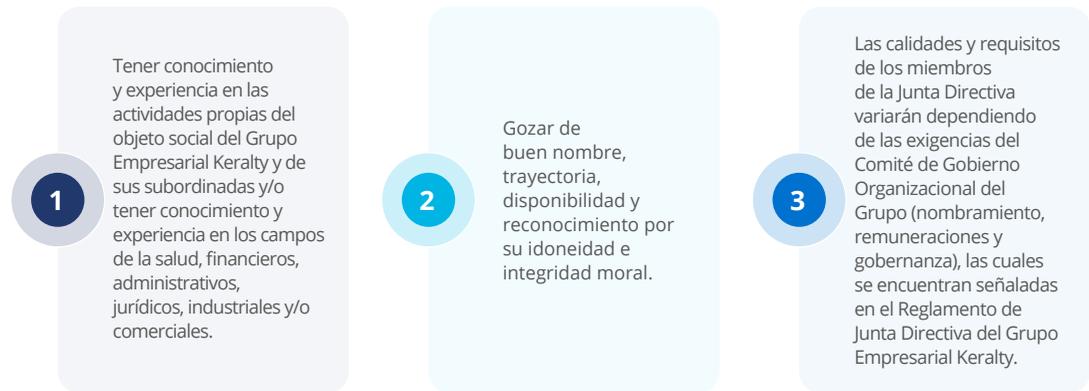
Adicionalmente, se han creado los reglamentos de las Asambleas como órganos máximos de administración, dentro del cual se detalla su funcionamiento.

De igual forma, contamos con las Juntas Directivas en las diferentes compañías del Grupo, que ejercen como órganos de administración, con sus miembros principales y suplentes. Algunas empresas no cuentan con Juntas Directivas y, por ende, disponen de un administrador y su respectiva asamblea.



Respecto a las Juntas Directivas, **están compuestas por personas de nivel ejecutivo y miembros independientes** con sus respectivos suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea.

Se cuenta con un alto porcentaje de participación de mujeres, en consonancia con el principio de igualdad de género, y un alto número de miembros con carácter de independientes. Existen reglamentos de Junta Directiva, dentro de los cuales se especifican los perfiles de los candidatos, sus competencias y el periodo de elección para el ejercicio del cargo:

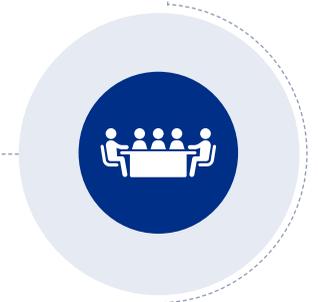


De igual forma, son principios rectores de la Junta Directiva los siguientes:



**Los directores patrimoniales** son quienes no cuentan con el carácter de independientes y son miembros del máximo órgano social, ya sean personas jurídicas o naturales, o personas expresamente nombradas por un miembro o grupo de miembros del máximo órgano social para integrar la junta directiva.

**Las Juntas Directivas** de las compañías están conformadas tanto por hombres como por mujeres, y poco a poco se ha venido incrementando el porcentaje de participación de estas últimas en estos órganos de administración.



**Los miembros de la Junta Directiva** podrán ser directores ejecutivos, quienes, a su vez, serán empleados o directivos del Grupo Empresarial Keralty, representantes legales, miembros de la Alta Gerencia o líderes de la parte asistencial que participan en la gestión diaria de la entidad.

**Los directores independientes** son quienes no ostentan ninguna de las calidades que lo pudieran clasificar como miembro de capital o ejecutivo.

La Vicepresidencia de Gobierno Corporativo y Compliance es el área encargada de gestionar las labores de Secretaría General y facilitar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, es la

que sirve como canal de comunicación entre los accionistas, miembros de la Junta Directiva, empleados, usuarios, grupos de interés y la alta gerencia de la entidad, garantizando, en conjunto con las áreas involucradas, el desarrollo e implementación

de mecanismos para asegurar la efectividad de los valores propios de Keralty, así como el trato equitativo y transparente a accionistas, empleados, usuarios y demás grupos de interés. En cuanto a la gobernanza del sistema de riesgos, el Grupo Keralty

ha concebido la gestión y la administración del riesgo como un aspecto relevante para su expansión. Es por ello que se ha incluido como uno de los ejes que definen la cultura organizacional.



## Máximo órgano de gobierno

El máximo órgano de gobierno de las compañías que hacen parte del Grupo Empresarial es la asamblea de accionistas; en cada asamblea se elige al presidente conforme a la votación de los asambleístas, y es este quien ejerce las actividades y funciones que le han sido encomendadas en los estatutos y en los reglamentos de asambleas. Adicionalmente, como órgano de administración, algunas compañías cuentan con Juntas

Directivas, las cuales a su vez tienen conformados comités de gestión tales como el comité de riesgos, comité de auditoría/contraloría interna, de gobierno organizacional y de ética. Estos comités tienen a su cargo las funciones que se describen en cada uno de los reglamentos que los regulan, dentro del cual se incorporan sus actividades, la periodicidad de sus reuniones y el nombramiento de sus miembros, entre otras.

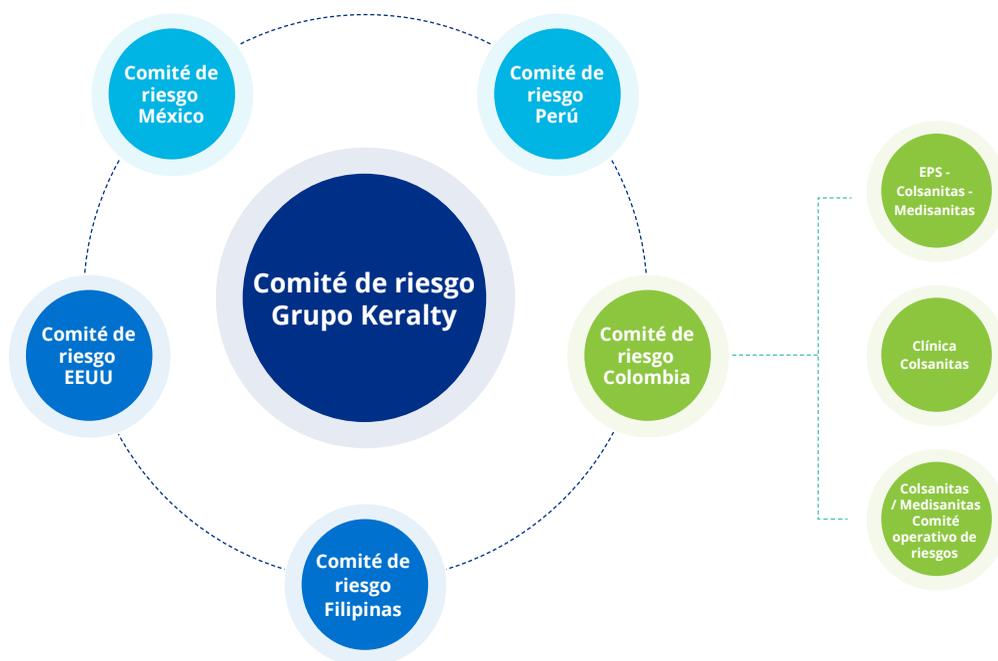
## Código de Buen Gobierno

El Grupo Empresarial Keralty cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo que contiene las políticas que deberá guiar la gestión del Grupo, así como de las sociedades controladas por este, con criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia, para asegurar que sus administradores y demás colaboradores actúen en cumplimiento de los objetivos estratégicos fijados.

La implementación de este código ha contribuido a que el Grupo y sus sociedades subordinadas desarrollen un escenario donde los parámetros de actuación sean claros y precisos, dando como resultado comportamientos transparentes, que generan confianza en la actuación de sus administradores, e incrementa la credibilidad de nuestro Grupo frente a sus diferentes grupos de interés.

## Comité de riesgos

Figura 1. Estructura de Gobierno de Riesgos Grupo Keralty



## Comité de riesgos

Figura 1. Estructura de Gobierno de Riesgos Grupo Keralty

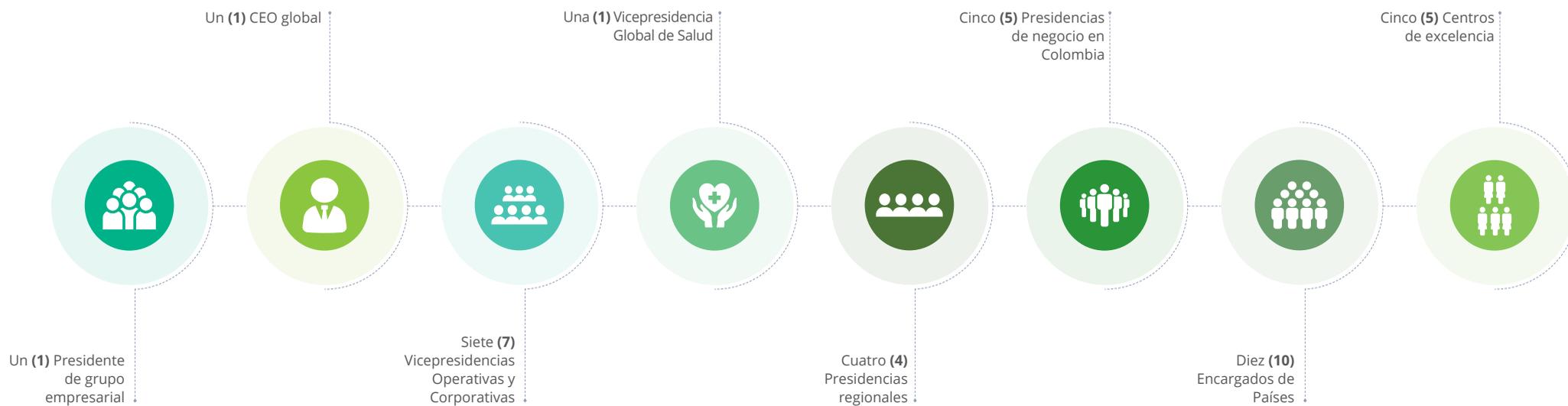
El comité adelanta las funciones detalladas en su reglamento y aborda varios aspectos:

- 1 Los lineamientos generales que como comité del Grupo sugiere que se instrumenten en cada una de las empresas que pertenecen al Grupo, acorde con las particularidades regulatorias y del modelo de negocio de cada una de las empresas.
- 2 Evalúa los niveles de implementación de los diferentes subsistemas de administración de riesgos en las diferentes empresas, de acuerdo con las prioridades normativas y/o de relevancia en riesgo.
- 3 En un mediano plazo deberá velar por que los niveles de asunción del riesgo del Grupo se encuentren dentro de su perfil, así como las medidas de las diferentes entidades para que los diferentes riesgos que se encuentran fuera de este sean mitigados a los niveles de apetito y tolerancia del mismo

Adicionalmente, se consolidó la Comisión de Responsabilidad Social como comité encargado de tomar decisiones sobre buenas prácticas en temas económicos, sociales y ambientales.



La estructura de gobierno de Keralty es la siguiente:



# Diversidad en la alta gerencia

102-24 405-1

Las Juntas Directivas<sup>1</sup> de las diferentes sociedades que conforman el Grupo cuentan con un reglamento dentro del cual se especifica su organización y funcionamiento. A su vez, existe un procedimiento interno para evaluar las incompatibilidades e inhabilidades de carácter legal, y la adecuación del candidato a miembro a las necesidades de la junta directiva, a través de la evaluación de un conjunto de criterios que deben cumplir los perfiles funcionales y personales de

los candidatos, y la verificación del cumplimiento de unos requisitos objetivos para ser director de junta y otros adicionales para ser Director Independiente.

Adicional a los criterios subjetivos y personales de los miembros de los comités, se tiene en cuenta la experiencia y conocimientos en temas técnicos que regule el comité respectivo, así como temas económicos, sociales y ambientales. También la evaluación de la idoneidad de los candidatos a miembros de Junta Directiva se realizará con base en los criterios que haya fijado el

Comité de Gobierno Organizacional, respecto a las calidades personales, trayectoria, experiencia, integridad moral, etc. Además, cada año se realiza una evaluación a los miembros de Junta Directiva, dentro de la cual se mide su gestión y desempeño durante el periodo anterior, que a su vez es adelantada por el Comité de Gobierno Organizacional.

Los candidatos que sean nombrados como miembros de la Junta Directiva deberán entregar a la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo y Compliance su carta de aceptación del nombramiento.

Adicionalmente, en tal aceptación se deberán resumir los deberes a su cargo y los compromisos que asume con la sociedad en materia de **confidencialidad respecto de la información que reciba en el ejercicio de su rol.**

1. Órgano de gobierno



La Junta Directiva cuenta con comités con sus propios reglamentos, que actúan como órganos de asesoría y consulta sobre materias específicas, con facultades para presentar propuestas y/o los reportes que consideren necesarios. Estos no son órganos independientes de la Junta, sus funciones son determinadas por la propia junta en el reglamento que ella aprueba y en el Código de Buen Gobierno Corporativo.

El comportamiento de los miembros de Junta debe seguir

una serie de lineamientos que los enfoque hacia una labor objetiva y transparente, cumpliendo a cabalidad las responsabilidades y principios de la sociedad. En el ejercicio de sus funciones los Directores tendrán en cuenta sus deberes, los cuales serán de estricto cumplimiento para mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones.

Estos deberes son de buena fe, de diligencia o cuidado, de lealtad, de comunicación, de no competencia,

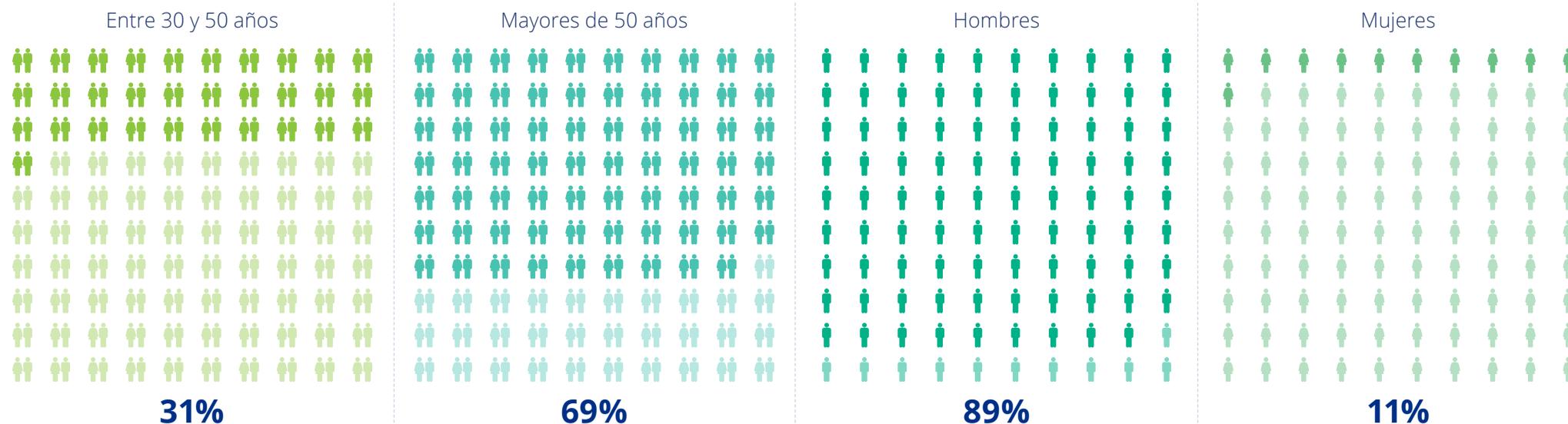
de secreto, de no uso de los activos sociales y deberes generales de los administradores. De igual forma, para el ejercicio de sus funciones como miembros de la Junta, los Directores tienen derecho de información, derecho a contar con el auxilio de expertos, derecho de remuneración, derecho de inducción y entrenamiento.

El Grupo Empresarial Keralty promueve la igualdad de género, y así mismo considera que el papel de la mujer es fundamental en la

sociedad y en el desarrollo de las organizaciones, razones por las cuales las juntas directivas de las compañías del grupo tienen una importante representación femenina. Los órganos de administración de las compañías (juntas directivas, directorios o consejos directivos, según el país) en las que tenemos participación mayoritaria a nivel mundial, están compuestos por hombres y mujeres de altas cualidades ejecutivas, profesionales y morales.



Para el 2020, en Keralty contamos con la siguiente distribución de la Junta Directiva:



# Nuestro direccionamiento estratégico

102-26

En el Grupo Empresarial Keralty contamos con un Código de Ética y Conducta, el cual ha sido aprobado por las juntas directivas u órganos máximos de administración de cada una de las compañías pertenecientes al Grupo.

## Código de Ética

El Código de Ética<sup>2</sup> es la guía de comportamiento que debemos

2. Traducido a los idiomas respectivos de los países en los que tenemos presencia.

seguir todos los empleados, directivos, miembros de Junta Directiva, proveedores de bienes y servicios, prestadores de servicios de salud y estudiantes en práctica del Grupo Keralty, y de cada una de sus empresas, en general denominados colaboradores, para el correcto desarrollo de las actividades, basadas en los principios de integridad, igualdad, respeto y equidad.

En dicho documento encontramos las pautas generales y obligaciones de carácter ético para el relacionamiento con el entorno administrativo, empresarial y la comunidad en general, que debemos asumir todos los que tenemos vínculo con el Grupo, para evitar conflictos de intereses, fraude o fuga de información.



Los objetivos del Código de Ética son:



Unificar y fortalecer las prácticas empresariales en nuestros empleados, para cumplir con los más altos estándares morales y profesionales.



Fomentar una cultura de transparencia, integridad y legalidad en las relaciones con nuestros diferentes grupos de interés, basada en los Derechos Humanos.



Facilitar la resolución de dilemas éticos.



Compilar las políticas, normas, sistemas y principios éticos que orientan las actuaciones del Grupo Keralty y de todas las personas vinculadas con este, para preservar nuestra integridad ética.



Los valores Keralty y de sus sociedades subordinadas deben reflejarse en el actuar de cada uno de sus empleados:



## Valores corporativos

102-16

Los valores corporativos del Grupo Empresarial Keralty son resultado de una cultura empresarial que se ha construido con la experiencia que ha tenido con cada uno de sus grupos de interés.



Cada vez que un colaborador ingresa a la compañía, se le hace una inducción que obliga a dar lectura al Código de Ética y Conducta; y anualmente se realiza una evaluación virtual obligatoria a todos los colaboradores del Grupo, de tal forma que puedan actualizar, reforzar y fortalecer sus conocimientos sobre este código.

A los demás socios de negocio, como aliados estratégicos, terceros y proveedores, se les hace extensivo el Código de Ética y Conducta a través de

su remisión por medios electrónicos y con la inserción en los formularios de vinculación —bien sea como persona natural o como representantes de una persona jurídica hacia cualquiera de las sociedades del Grupo— de una cláusula en la que declaran el conocimiento de este documento, su entendimiento y aceptación.

En el año 2020 se hizo un primer tiraje del Código de Ética y Conducta, el cual fue entregado a los miembros de Junta Directiva, presidentes

de compañías, CEO de países y representantes legales; en la medida en que es un documento dinámico, que de manera permanente se actualiza, se continuará con esta práctica para favorecer su consulta permanente.

Para efectos de conocer la materialización de conductas antiéticas, el Grupo ha creado una línea ética a la cual se puede acceder a través de varios canales como el formulario web, línea telefónica o correo electrónico; esta línea brinda total confidencialidad

frente a la información recibida y el reportante, o garantiza el anonimato cuando expresamente lo solicita el denunciante.

Del mismo modo, atendiendo las buenas prácticas en materia de gobierno corporativo, se creó un Comité de Ética, conformado por algunos miembros de Junta Directiva y la alta gerencia, al cual se le escalan los casos objeto de investigación, con los debidos análisis y soportes de los casos reportados.



Las áreas que contribuyen en la divulgación, control y vigilancia al cumplimiento del Código de Ética y Conducta son las siguientes:

1

### Desarrollo humano

Se compromete socializar el Código de Ética y Conducta entre todos los empleados del Grupo, dejando constancia y registro de su conocimiento y aprobación.

2

### Auditoría interna

Evalúa la observancia de las disposiciones contenidas en el código de ética y conducta

3

### Gobierno corporativo y compliance

Se encarga de realizar la revisión periódica del documento, de su edición y modificación cuando se deban incluir nuevos procedimientos o actualizar los vigentes, todo lo cual deberá ser sustentado y presentado a la junta directiva para su aprobación.

4

### Comité de ética y conducta

Es el organismo que define y vigila el cumplimiento del código y ética de Keralty.

A los demás socios de negocio, como aliados estratégicos, terceros y proveedores, se les hace **extensivo el Código de Ética y Conducta a través de su remisión por medios electrónicos y con la inserción en los formularios de vinculación** — bien sea como persona natural o como representantes de una persona jurídica hacia cualquiera de las sociedades del Grupo— de una cláusula en la que declaran el conocimiento de este documento, su entendimiento y aceptación.



**Los principios, valores y estrategia corporativa** son definidos por el máximo órgano de administración de la compañía, que se construye a partir de la cultura de ética y de transparencia en que se basa el Grupo.

La Asamblea de accionistas es el máximo órgano de administración, conformada por los socios reunidos con el quórum y las condiciones que se consagran en la ley y en sus estatutos.

Los principios, valores y estrategia corporativa son definidos por el máximo órgano

de administración de la compañía, que se construye a partir de la cultura de ética y de transparencia en que se basa el Grupo, y permiten la generación de valor en su operación. Por tal razón, inspirados en las mejores prácticas sobre la materia, ha planteado los siguientes principios rectores de un buen gobierno corporativo:

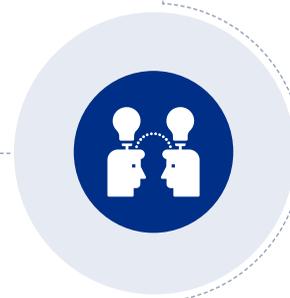
**Lealtad**

todos los colaboradores deberán actuar de buena fe en interés del Grupo, con honestidad y el cuidado propio de un buen hombre de negocios.



**Respeto por la legislación**

son destinatarios del Código de Buen Gobierno Corporativo la alta gerencia, administradores, directores, empleados y accionistas de Keralty, y de sus subordinadas.



**Reconocimiento a sus grupos de interés**

el Grupo Empresarial Keralty reconoce como principales grupos de interés, sin limitarse a ellos, a sus Accionistas, Administradores y Directores, Alta Gerencia, Colaboradores, Contratistas, Proveedores, Prestadores de servicios de salud, Usuarios, Pacientes, órganos de control interno y externo, grupos o asociaciones de usuarios, entes de control y supervisión.





Las relaciones que se adelanten con cada uno de los Grupo de Interés, están orientadas por los principios de gobierno corporativo, por lo que se otorgan las garantías que permiten una adecuada protección de sus derechos y un trato equitativo.

### Responsabilidad social empresarial

la responsabilidad social empresarial se contempla como compromiso esencial del Grupo Empresarial Keralty, bajo los principios de valor compartido empresa-sociedad que inspiran y redefinen los diferentes modelos de práctica empresarial de negocio, acordes con el compromiso de desarrollo endógeno en todas las ciudades en que operamos.



De igual manera, son la alta gerencia y los órganos de administración quienes han definido como misión del grupo trascender como la entidad en la que confíen las personas para mejorar su bienestar y salud, cuidando de ellos a lo largo de toda la vida; y la visión consiste en ofrecer un modelo de salud integral sanitario, social y comunitario, mediante un ecosistema integrado de compañías, productos de aseguramiento en salud, servicios sanitarios y sociales de alta calidad, que provean el

Para lo anterior, el grupo fomenta y promueve una activa participación y cooperación, que permite generar un efecto positivo del Grupo, en la comunidad, así como promover que las relaciones se enmarquen en la transparencia y el apego a las normas.

### Confidencialidad de la información y datos personales

el Grupo Empresarial Keralty entiende el valor que tiene la información suministrada por sus usuarios, pacientes, empleados, contratistas, proveedores y prestadores de servicios de salud, por lo que se compromete a dar un uso adecuado a los datos personales puestos a su disposición.



mejor valor en salud y bienestar, garantizando unos cuidados coordinados, verdaderamente compasivos, efectivos, excelentes, equitativos y solidarios. Adicional a lo anterior, periódicamente se celebra el Comité de Dirección General, presidido por el Presidente del Grupo, quien junto con los CEO del Grupo lidera y socializa las estrategias y objetivos del Grupo, así como la alineación que se requiere de los equipos de la base para el cumplimiento de metas y propósitos.



---

CAPÍTULO

# UN MODELO DE SALUD EN EXPANSIÓN

---



# Generalidades sobre Keralty

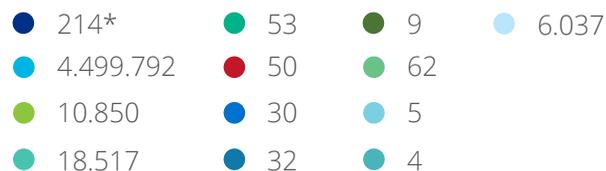
102-1 102-2 102-5 102-7

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

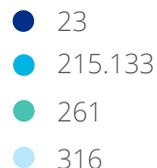
## Nuestros servicios y capacidad instalada

Con nuestra capacidad instalada en diferentes países brindamos servicios con altos estándares de calidad, impactando positivamente a más de 5 millones de afiliados, en más de 800 ciudades alrededor del mundo.

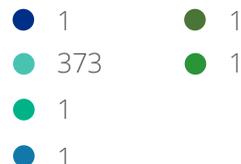
### Colombia



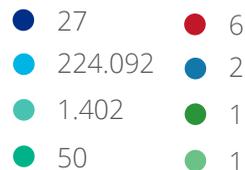
### Perú



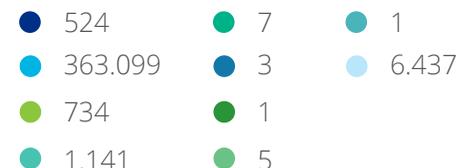
### Venezuela



### Estados Unidos



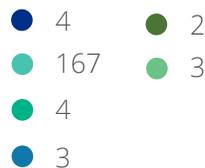
### Brasil



### México



### Filipinas

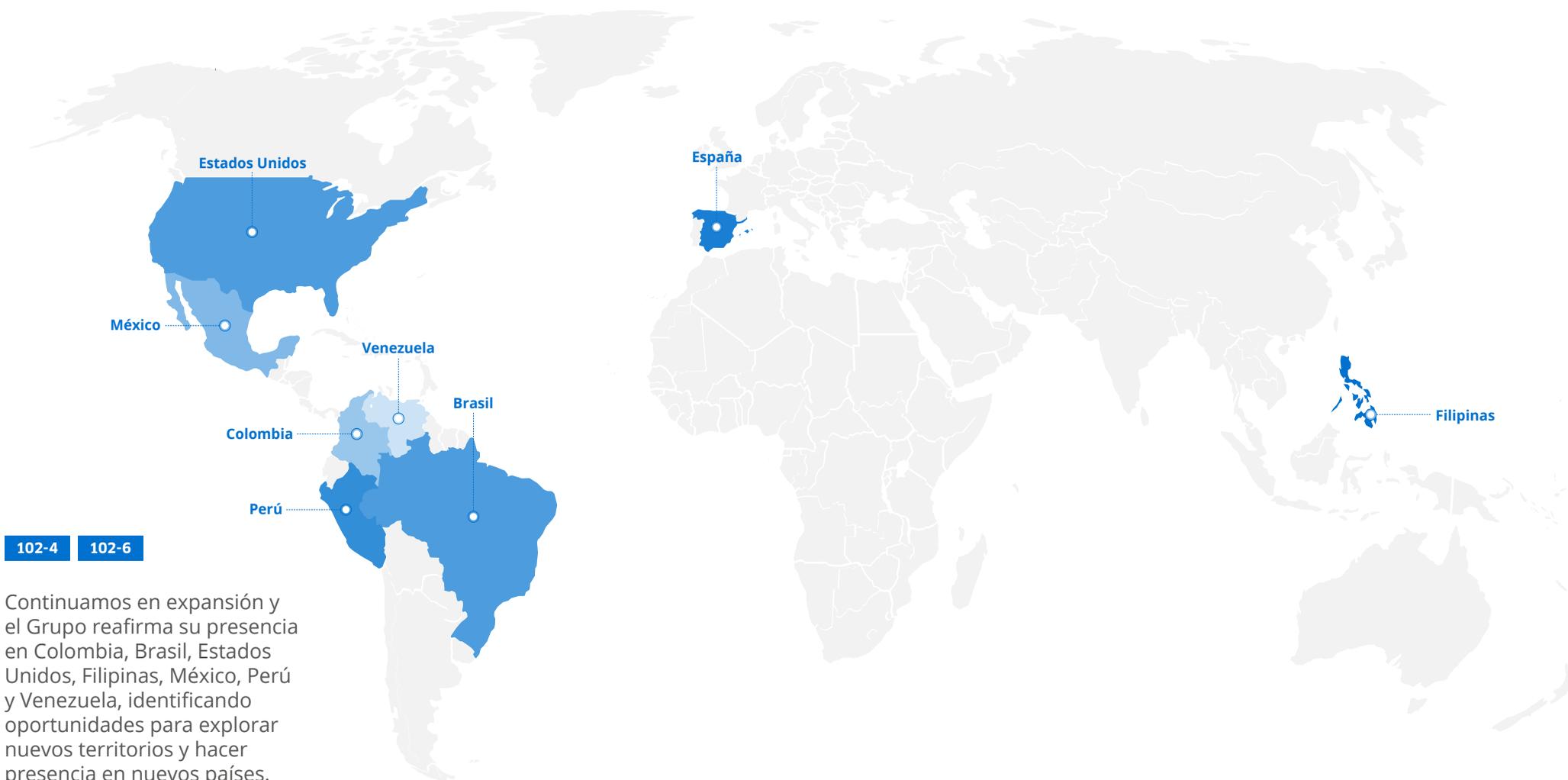


La información reportada en este informe tiene corte al 31 de diciembre de 2020. Para Venezuela y Filipinas, la información de usuarios no aplica, pues en estos países Keralty solo cuenta con prestación, y hasta el momento no se tienen contratos para asignación de usuarios.

\*Esta cifra hace referencia a las ciudades donde atendemos usuarios, no son ciudades donde contamos con oficina o centros de atención propios.

# Proceso de expansión

Nueva infraestructura



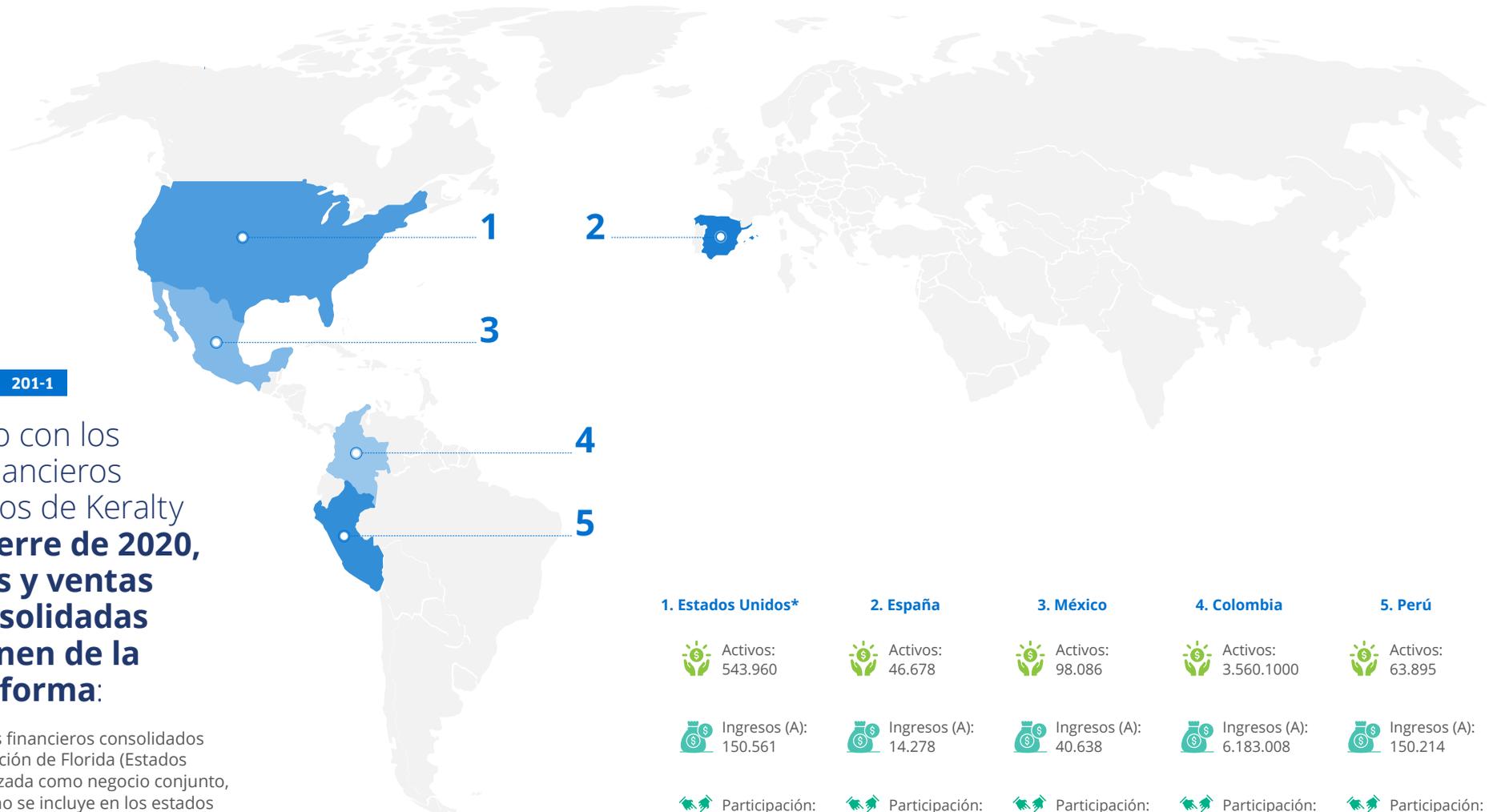
102-4

102-6

Continuamos en expansión y el Grupo reafirma su presencia en Colombia, Brasil, Estados Unidos, Filipinas, México, Perú y Venezuela, identificando oportunidades para explorar nuevos territorios y hacer presencia en nuevos países.



# Desempeño financiero, nuestras cifras



102-7 102-45 201-1

De acuerdo con los estados financieros consolidados de Keralty S.A.S. **al cierre de 2020, los activos y ventas netas consolidadas se componen de la siguiente forma:**

\* A nivel de estados financieros consolidados de Keralty, la operación de Florida (Estados Unidos) es categorizada como negocio conjunto, motivo por el cual no se incluye en los estados financieros generales.

## 1. Estados Unidos\*

Activos:  
543.960

Ingresos (A):  
150.561

Participación:  
2%

## 2. España

Activos:  
46.678

Ingresos (A):  
14.278

Participación:  
0%

## 3. México

Activos:  
98.086

Ingresos (A):  
40.638

Participación:  
1%

## 4. Colombia

Activos:  
3.560.1000

Ingresos (A):  
6.183.008

Participación:  
95%

## 5. Perú

Activos:  
63.895

Ingresos (A):  
150.214

Participación:  
2%

De acuerdo con las políticas de consolidación para Keralty S.A.S, los estados financieros consolidados incluyen la información financiera del grupo y sus compañías subordinadas al 31 de diciembre de 2020. Las entidades incluidas en el proceso de consolidación de estados financieros se encuentran listadas a continuación:



Entidades incluidas en  
Estados Financieros  
Consolidados

 **ESPAÑA**

- Keralty Health, S.L.
- Soprinsa Global Health S.A.
- Biopraxis Research, A.I.E.

 **FILIPINAS**

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

 **MÉXICO**

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

 **PERÚ**

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

 **ESTADOS UNIDOS**

- Sanitas USA, Inc.
- Sanitas USA 2, Inc. y sus compañías subordinadas
- HCSC Sanitas I, LLC.
- Guidewell Sanitas II LLC.
- Sanitas Dental Management LLC.
- Sanitas of New Jersey, LLC
- BCBST Sanitas "Tennessee"
- Keralty Hospital

 **COLOMBIA**

- Clínica Colsanitas S.A.
- Clínica Campo Abierto S.A.S.
- Sociedad Clínica Iberoamérica S.A.S.
- Colsanitas S.A.
- E.P.S. Sanitas S.A.
- Lazos Humanos S.A.S.
- Unidad de Imágenes Avanzadas S.A.S.
- Unidad de Cuidados Paliativos Presentes S.A.S.
- Versania Senior S.A.S.
- Inversiones del Exterior Colsanitas S.A.
- Medicina Nuclear Palermo S.A.S.
- Medisanitas S.A.
- Oftalmosanitas S.A.S.
- Oftalmosanitas Cali S.A.S.
- Óptica Colsanitas S.A.S.
- Promotora Inmobiliaria Sanitas Ltda.
- Revista Bienestar S.A.S.
- Salud Ocupacional Colsanitas S.A.S.
- Inversiones Clinitas S.A.S.
- Versania S.A.S.

En el año 2020 Keralty mantuvo la senda de crecimiento que traía, en línea con el plan estratégico y sus objetivos económicos de largo plazo. En este periodo, los ingresos consolidados presentaron un crecimiento de 10,7 % frente al año anterior, ubicándose en \$6 538 700 millones. El activo consolidado cierra en

\$4 312 720 millones, el pasivo en \$3 886 450 millones y el patrimonio en \$426 271 millones, cifras que soportan la operación actual, con presencia activa en ocho países.

Al cierre de 2020, los estados financieros de las empresas del Grupo en Brasil no se presentan consolidados, ya que pasan a formar parte de los activos mantenidos para la venta.



De acuerdo con los estados financieros consolidados de Keralty S.A.S. al cierre de 2020, los ingresos (valor económico directo generado) se detallan a continuación:



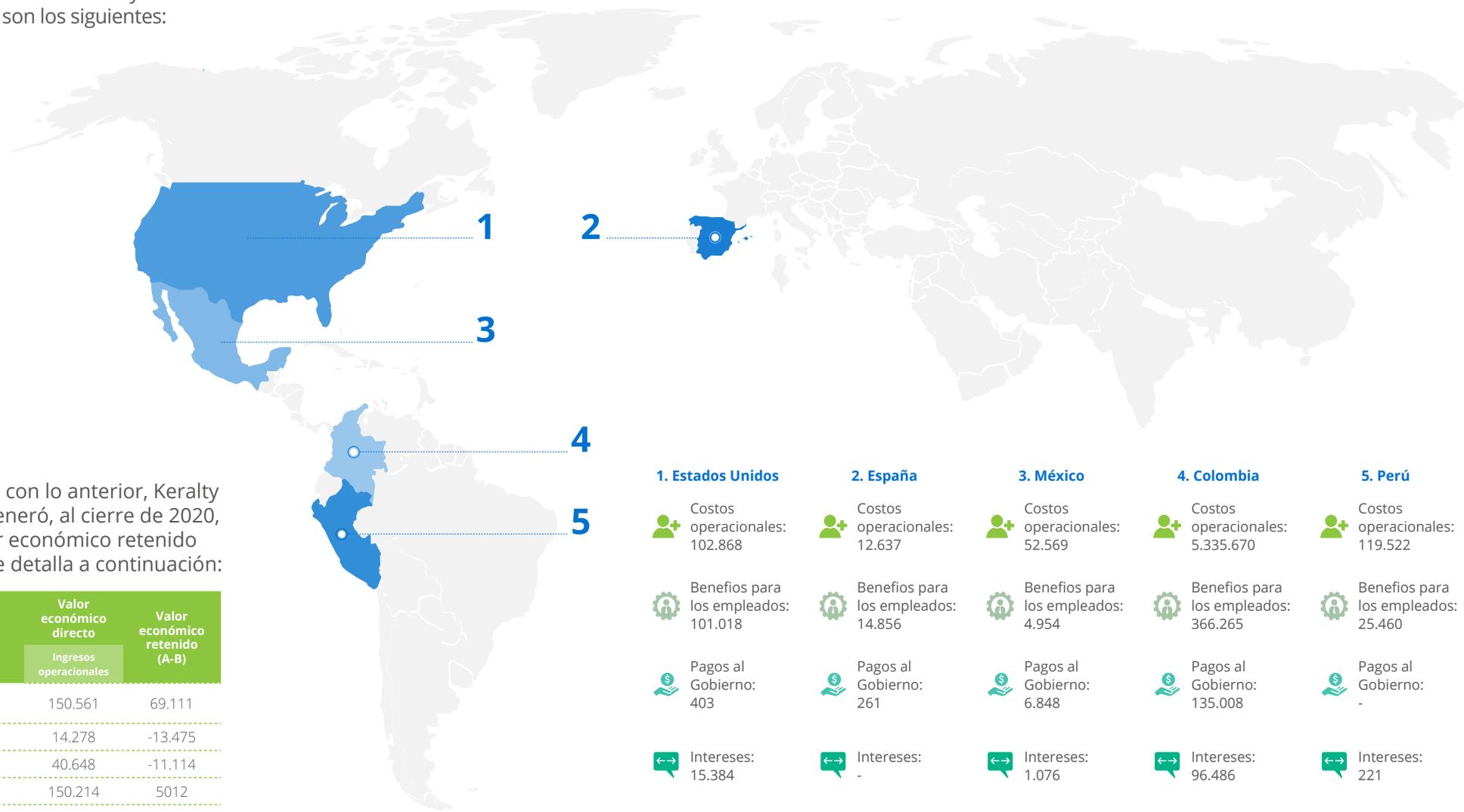
Las cifras de ingresos consolidados de esta operación se muestran a continuación:



\*A nivel de estados financieros consolidados de Keralty, la operación de Florida en Estados Unidos es categorizada como negocio conjunto, motivo por el cual no consolida en los estados financieros generales.

Por su parte, los costos y gastos de operación (valor económico distribuido) relacionado en los estados financieros consolidados de Keralty S.A.S. al cierre de 2020 son los siguientes:

 Valor económico distribuido (B)



En línea con lo anterior, Keralty S.A.S. generó, al cierre de 2020, un valor económico retenido como se detalla a continuación:

País	Valor económico directo	Valor económico retenido (A-B)
	Ingresos operacionales	
Estados Unidos	150.561	69.111
España	14.278	-13.475
México	40.648	-11.114
Perú	150.214	5012
Colombia	6.183.008	247.912
<b>Totales</b>	<b>6.538.700</b>	<b>159.222</b>

1. Estados Unidos	2. España	3. México	4. Colombia	5. Perú
 Costos operacionales: 102.868	 Costos operacionales: 12.637	 Costos operacionales: 52.569	 Costos operacionales: 5.335.670	 Costos operacionales: 119.522
 Beneficios para los empleados: 101.018	 Beneficios para los empleados: 14.856	 Beneficios para los empleados: 4.954	 Beneficios para los empleados: 366.265	 Beneficios para los empleados: 25.460
 Pagos al Gobierno: 403	 Pagos al Gobierno: 261	 Pagos al Gobierno: 6.848	 Pagos al Gobierno: 135.008	 Pagos al Gobierno: -
 Intereses: 15.384	 Intereses: -	 Intereses: 1.076	 Intereses: 96.486	 Intereses: 221
 Donaciones: -	 Donaciones: -	 Donaciones: -	 Donaciones: 1.669	 Donaciones: -

# Nuestra participación en asociaciones



Introducción - Ecosistema de relaciones externos

\*ACEJV: Asociación de copropiedades y entes jurídicos vecinos del OJ.  
\*\*CSMS: Corporación Social Médica Sanitas

# Reconocimientos

## Entidad promotora de salud sanitas S.A.

-  Reconocimiento de la Cuenta de Alto Costo, perteneciente al Fondo de Enfermedades de Alto Costo del Gobierno Nacional, a EPS Sanitas como ganador en la categoría EPS con los mejores resultados en nefroprotección en pacientes con HTA o DM.
-  Reconocimiento de la Cuenta de Alto Costo, perteneciente al Fondo de Enfermedades de Alto Costo del Gobierno Nacional, a EPS Sanitas como finalista en las siguientes categorías:
  -  EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en VIH/Sida.
  -  EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer de mama.
  -  EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer gástrico.
  -  EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en leucemia linfocítica aguda en menores de 18 años.
  -  EPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en hepatitis C.

## Clínica Colsanitas

-  Reconocimiento de la Cuenta de Alto Costo, perteneciente al Fondo de Enfermedades de Alto Costo del Gobierno Nacional, a Clínicas Colsanitas como finalista en las siguientes categorías:
  -  IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer.
  -  IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer de mama.
  -  IPS con los mejores resultados de gestión del riesgo en cáncer de cérvix.



Participación en la convocatoria del instituto Neerlandés Value-Based Health Care Center Europe, que le otorgó los premios VBHC Community Award y Patients Outcomes Award al programa de cuidados paliativos Contigo, con la participación de todas las compañías Colsanitas, EPS Sanitas y Clínica Colsanitas.

## Fundación Keralty

-  Premio "Reconocimiento a la categoría Fomento Empresarial" al proyecto A Guajira en Colombia Participa 2020 por el Ministerio del Interior.
-  Reconocimiento a Santa Marta, Ibagué y Manizales Contigo, Ciudad Compasiva con el nivel 1 de implementación del programa Todos Contigo por la New Health Foundation.



# Comunicación interna

402-1

El 2020, un año caracterizado por la pandemia generada por la COVID-19, la comunicación interna fue un eje fundamental dentro de la estrategia corporativa de Keralty para mantener a nuestros colaboradores informados, a nuestros equipos unidos, para fortalecer el sentido de pertenencia y especialmente generar adherencia con nuestro propósito global de **cuidar la salud y el bienestar de las personas.**

En primera medida, la situación nos exigió aumentar nuestro alcance por medio de correos electrónicos y números de celular, a través del levantamiento y actualización de nuestras bases de datos logrando la información de 16 000 colaboradores, alcanzando el cubrimiento de cerca del 80 % de nuestros colaboradores de planta activa en Colombia, México, Perú y Venezuela. En cuanto a los canales físicos, renovamos la imagen de nuestras carteleras institucionales, medio fundamental para nuestros colaboradores de la parte asistencial, particularmente para quienes no cuentan con correo corporativo.

Para atender a la estrategia global de atención en la pandemia, en colaboración con el Instituto Global de Excelencia Clínica, en febrero del 2020

elaboramos un Google Site como canal central de comunicaciones con todo lo referente al virus llamado Actualízate en COVID-19, el cual, a cierre del año, registró más de 160 mil visitas, cerca de 31 mil descargas de información y alrededor de 150 documentos técnico-científicos y protocolos vinculados. Un espacio de rápida actualización y consulta para que especialmente nuestros equipos de salud tengan información relevante a la mano.

Dando atención a las demandas de comunicación, realizamos una actualización de nuestra parrilla de contenidos y ampliamos la variedad de formatos de nuestros canales, contando con tres canales masivos de comunicación semanal en formato texto, video y audio, los cuales tienen una lecturabilidad promedio del 65 % y

lograron una calificación de satisfacción general del 94 %, según la más reciente encuesta de comunicaciones internas (realizada en enero del 2021 la cual contó con 2348 participantes).

Generamos espacios de integración y conexión global, por medio de tres videoconferencias presididas por la alta dirección de Keralty, con temas transversales de logros, estrategia y mensajes de fuerza y motivación para todos los equipos, logrando entre los tres espacios la participación de más de 11 800 colaboradores, desde los países en los que operamos.

Con relación a desarrollo humano, realizamos un acompañamiento sostenido y transversal, en donde elaboramos planes de comunicación, conceptos, y campañas que propiciaran el apalancamiento de iniciativas por parte de sus procesos,



destacando principalmente el lanzamiento del Modelo Conexión Humana, que tiene como propósito contribuir para que nuestra gente alcance su propósito de vida, acompañando mediante la comunicación todo el despliegue de la herramienta digital transversal para la gestión de los procesos de desarrollo humano.

También, acompañamos a más de 5 mil colaboradores, quienes hoy se

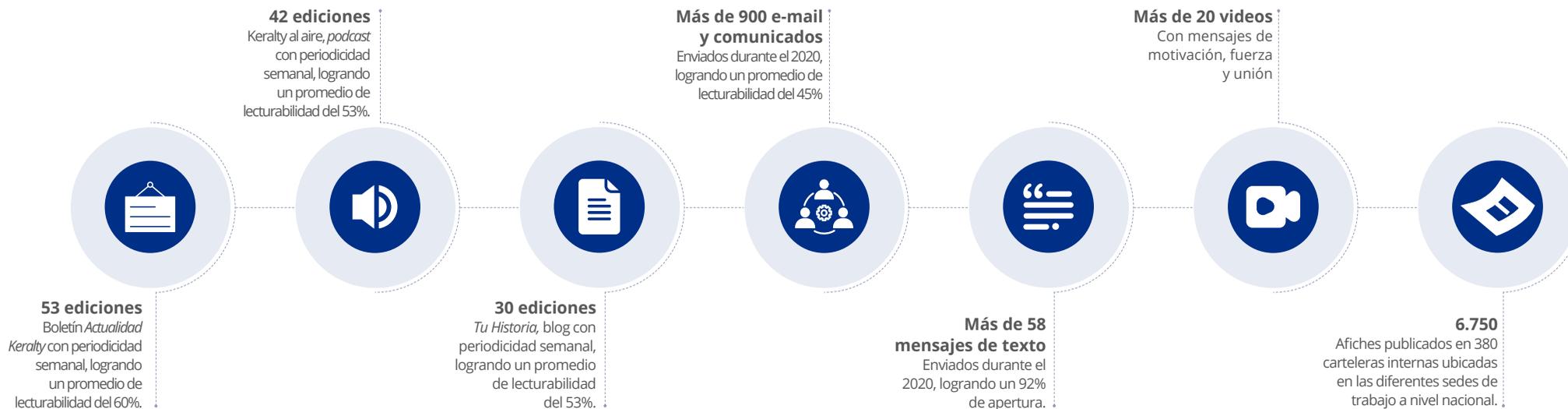
encuentran trabajando desde casa, generando mensajes en relación a su adaptabilidad, al impacto de su nuevo modo de trabajo y buscando hacerlos sentir cercanos a la organización pese a la distancia. Para ello, compartimos información en relación a cursos o actividades virtuales, el manejo del tiempo, y la promoción de su bienestar físico y mental, junto con el de sus familias.

Desarrollamos una estrategia de comunicación corporativa que ha fomentado la alineación de los temas organizacionales a nivel mundial, con temas como: valores corporativos, código de ética y conducta, línea ética Keralty, beneficios y programas de calidad de vida, momentos especiales de nuestros colaboradores, cuidado de la infraestructura y cumplimiento. Por último, aportamos al

posicionamiento de la marca, junto con su visibilidad empresarial, recopilando la información necesaria para la evaluación por segundo año de méritos de Merco, logrando mantenernos dentro de las 100 empresas con mejor reputación y dos puestos por encima con relación al año anterior. Esta gestión contribuye con el propósito de generar compromiso, sentido de pertenencia y orgullo hacia Keralty.



Algunas cifras



**Colombia.**

Portal de empleados: <https://portal.colsanitas.com/funcionarios>

Conexión Humana: [https://hcm19.sapsf.com/login?\\_s\\_crb=f1u3QtZMYSbKLjJALL%252fsb7cVnjw%253d#/login](https://hcm19.sapsf.com/login?_s_crb=f1u3QtZMYSbKLjJALL%252fsb7cVnjw%253d#/login)

**Colombia / México / Perú / Venezuela:**  
[comunicacionekeralty@keralty.com](http://comunicacionekeralty@keralty.com)



Canales oficiales



CAPÍTULO

# ASÍ NOS COMPORTAMOS EN KERALTY



# Actuar ético

102-17 102-25 205-1 205-2 206-1

En el Grupo Keralty estamos comprometidos con el desarrollo de las actividades enmarcadas en un comportamiento basado en la transparencia, por lo cual, contamos con estrictos procedimientos que permiten administrar los riesgos de corrupción y soborno.

Por medio de la metodología implementada en el Grupo, logramos identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos relacionados con la corrupción y el

soborno asociados a las actividades de las empresas pertenecientes a Keralty y se plasman en la Matriz de Riesgos, evaluándolos e identificando los controles para su mitigación.

En la Guía de Administración del Riesgo y en el Manual de Cumplimiento del Programa de Ética Empresarial para la prevención del Soborno y de la Corrupción se indica el proceso de evaluación de los riesgos que consiste en:

- 1 Determinar las prioridades de gestión del riesgo por la comparación de niveles de riesgo frente a estándares determinados y límites de niveles de exposición al Riesgo.
- 2 Se clasifican de acuerdo con su potencial de pérdida catastrófica y su probabilidad de ocurrencia mediante una medición cuantitativa o cualitativa de los efectos probables asociados a los riesgos.



Lo anterior permite al Grupo contar con datos fundamentales para la toma de decisiones en el tratamiento de los mismos y diseñar las estrategias sobre las cuales la organización podrá optar para evitar, prevenir, controlar, retener o transferir los riesgos.

En el Grupo Empresarial Keralty actuamos con criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia, en tal virtud, tiene una estructura de gobierno definida que permite desarrollar sus actuaciones bajo un escenario claro, preciso y transparente generando en sus grupos de interés confianza y credibilidad.

En Perú nos regimos por lo estipulado en el Decreto Legislativo 1034 (Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas), el cual identifica dos tipos de actos anticompetitivos en que pueden incurrir los agentes económicos: abuso de posición de dominio y prácticas colusorias<sup>1</sup>. Teniendo en cuenta lo anterior, no se han presentado casos en los cuales la organización se encuentre involucrada o investigada por casos de conductas anticompetitivas.

**1. Practica Colusoria:** todo acuerdo, decisión o recomendación colectiva, o práctica concertada o conscientemente paralela, que tenga por objeto, produzca o pueda producir el efecto de impedir, restringir o falsear la competencia en todo o parte del mercado nacional



## Conflicto de interés

En el Grupo contamos con política y procedimiento para la gestión de los conflictos de intereses, en la cual se analizan diversos escenarios en los que se pueden materializar, identificando y gestionando situaciones que se configuren en un presunto conflicto de intereses afectado la vida laboral del colaborador. Así, el Código de Ética y Conducta cuenta con un capítulo específico que regula dichos conflictos, señalando que se presentan cuando estamos ante situaciones en las que las actividades o intereses personales de los colaboradores o de personas vinculadas<sup>2</sup> con ellos, que pueden interferir en su independencia para tomar decisiones laborales o empresariales.

### 2. Personas vinculadas con el colaborador:

su cónyuge, los ascendientes o descendientes (tíos, primos y hermanos en cualquier grado) del colaborador; los ascendientes o descendientes (tíos, primos y hermanos en cualquier grado) del cónyuge del colaborador; Las sociedades (distintas a las del Grupo Keralty) en las que el colaborador, o cualquiera de las personas mencionadas anteriormente, tenga o ejerza el control, o cuente con la capacidad de nombrar la mayoría de la composición de sus órganos de administración, o en las que ocupe simultáneamente el cargo de empleado o directivo.

Los colaboradores del Grupo que se encuentran en del rango de administrador<sup>3</sup> deben diligenciar anualmente la "Declaración de situaciones que puedan generar conflictos de intereses de administradores del grupo empresarial Keralty" e implementar medidas y mecanismos que nos permitan identificar posibles situaciones de conflicto de intereses y evitar incurrir en estas. Toda situación que genere conflicto de intereses debe reportarse a través de la Línea Ética y a su superior jerárquico.

Cuando se presente una situación de conflicto de intereses, los comportamientos esperados son:

**3. Rol Administrador:** son quienes ejercen los siguientes cargos o las funciones de estos: representantes legales, miembros de Juntas o consejos directivos, presidentes, vicepresidentes, gerentes de empresas, gerentes de centrales, gerentes regionales, gerentes de área, jefes de departamento, subgerentes, directores, liquidadores y factores, así como aquellos que puedan tomar decisiones que vinculen a la empresa, con autonomía y autoridad; o quienes sin detentar los cargos mencionados anteriormente tienen personal a cargo).

### Como empleados y directivos



Diligenciar o actualizar el formato correspondiente, denominado "Declaración de situaciones que puedan generar conflictos de intereses de administradores".



Frente a aquellas situaciones que puedan comprometer la objetividad e independencia en una decisión del cargo, área o empresa, abstenerse de participar en ella.



Aplicar los lineamientos y recomendaciones que el comité de Ética y Conducta le indique.

### Como jefe inmediato al recibir un reporte de un empleado sobre alguna situación que pueda generar conflicto de intereses



Verificar con el Comité de Ética y Conducta la notificación del caso.



Excluir al colaborador de las decisiones relacionadas con la situación reportada.



Implementar las acciones pertinentes que estén a su alcance para evitar que se ejecute la acción bajo conflicto de intereses.



Realizar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones del Comité de Ética y Conducta.

De igual manera, se implementó la encuesta “Declaración de conflicto de intereses”, que debe ser presentada por aquellos colaboradores que ocupen el rol de administrador y se podrá presentar en dos momentos diferentes según aplique:

1

Anualmente para todos los colaboradores con rol administrador.

2

En el ingreso de un nuevo colaborador o de su promoción interna.

Por otro lado, el Grupo Empresarial cuenta una línea ética global para recibir denuncias por este concepto y otros temas relacionados, de tal forma que se puedan conocer conflictos de intereses que se presenten.

## Donaciones benéficas y patrocinios

Dentro del **Programa de Ética Empresarial Antisoborno y Anticorrupción del Grupo**, contamos con políticas específicas que regulan los eventos mencionados así:

### Política corporativa sobre donaciones de caridad



Los empleados, altos directivos y asociados del Grupo Empresarial Keralty podrán realizar donaciones a nombre de la misma, observando los procedimientos regulares y siempre que tal conducta se trate de donaciones de caridad, es decir, para fines benéficos, de buena fe, dirigidos a organizaciones sin fines de lucro y sin que de tal acto puedan derivarse beneficios relacionados con un acto, negocio o transaccional particular del Grupo.



Las donaciones de Caridad, definidas como en el párrafo precedente, deberán realizarse con la observancia de todas las leyes y reglamentos aplicables, en especial aquellos relacionados con temas fiscales.



En todo caso, las donaciones de caridad no deben ser utilizadas como alternativa a las contribuciones políticas.”

### Política corporativa sobre patrocinios



Dado que en ocasiones la matriz y/o las sociedades subordinadas pertenecientes al Grupo realizan o participan en eventos científicos, profesionales, de educación patrocinados por terceros o por el Grupo, a cambio de publicidad u otro tipo de beneficio, se aplicará en estos casos la política de Debida Diligencia para la vinculación de contratistas. Para el efecto, se usará el mismo formulario y documentos soportes utilizados para aplicación de dicha política. La invitación que se extienda a un servidor público a eventos patrocinados, no podrá estar en ningún caso condicionada a que dicho servidor realice, omita o retarde una gestión a su cargo.



El objetivo de dichas invitaciones debe ser el fortalecimiento de los conocimientos en los distintos tópicos del tema de salud y las mismas deberá realizarse siempre de buena fe.

De acuerdo con lo anterior, en Keralty hacemos énfasis en cuanto a la finalidad exclusiva que deben tener **dichas donaciones y/o patrocinios para evitar una destinación diferente.**

Por otro lado, dichas donaciones deben ser aprobadas por el órgano de administración que cada una de las compañías ha indicado en los estatutos para la aprobación de tales asignaciones, bien sea aprobación de la Junta Directiva o de la Asamblea General de Accionistas en aquellas sociedades en las que no se cuenta con Junta Directiva, previa justificación del motivo y la destinación de la misma. Si las donaciones superan el monto de 50 SMLMV deberá elevarse a escritura pública ante notario y adjuntar una certificación del Revisor fiscal.

Otro control para evitar el desvío de las donaciones es la contenida en el Estatuto Anticorrupción para el sector salud, específicamente para la Entidades Promotoras de Salud, respecto a la prohibición de contribuciones a campañas políticas.



## Lobby o Cabildeo

El Código de Ética y Conducta del Grupo incluye una política referente al Lobby y/o Cabildeo a fin de evitar los riesgos de soborno, en la cual se expresa, que:



Reconocemos a través de nuestra **“Política Corporativa sobre Pagos de Facilitación”** del manual de cumplimiento del Programa de Ética Empresarial para la prevención de la corrupción y el soborno transnacional, los parámetros de conducta frente al relacionamiento con entes públicos. Garantizando un actuar ético y transparente en las diferentes etapas del relacionamiento con nuestros grupos de interés.



Adicional a lo anterior, el Código de Ética y Conducta cuenta con un capítulo denominado Anti-Corrupción y Anti-Soborno indicado que en el Grupo tenemos cero tolerancia frente a la corrupción y el soborno nacional o transnacional en cualquiera de sus modalidades. En consecuencia, prevenimos la ocurrencia de actos relacionados con dichas conductas, alineados con la normativa legal vigente.

La expansión internacional nos exige mayor responsabilidad en cuanto a prevenir conductas que

estén en contravía de nuestro Código, es así, como en Keralty entendemos que el soborno nacional o transnacional es la acción de ofrecer a un servidor público nacional o extranjero, sumas de dinero o cualquier tipo de beneficio o utilidad para que realice, omita o retarde actos relacionados con sus funciones y en relación con un negocio o transacción nacional o internacional.

En concordancia con nuestra cultura de integridad, ética y transparencia, reportamos posibles

situaciones de alerta al Oficial de Cumplimiento Anti-Soborno y Anti Corrupción mediante el correo [info.soborno.transnacional@sanitas.me](mailto:info.soborno.transnacional@sanitas.me)

Finalmente, en el Grupo contamos con un área de Auditoría Interna, conformado por un equipo de auditores y expertos en el manejo de situaciones de alta complejidad, quienes gestionan y adelantan investigaciones que lleguen a reportarse a través de la línea ética o por cualquier otro medio con cualquier sospecha de conductas antiéticas.

## Comunicación y formación sobre anticorrupción

En Keralty, comprometidos en la lucha contra la corrupción y fortaleciendo la apropiación de nuestros valores corporativos, diseñamos el Programa de Ética Empresarial que incorpora el Manual de Prevención del Soborno y la Corrupción, adoptado y aprobado por el órgano máximo de administración y cada una de

sus sociedades subordinadas. Así, lo divulgamos entre todos los colaboradores por medio de los canales de comunicación existentes.

En 2020, desarrollamos el curso virtual "Academia de la confianza" en el cual se presentan diversos temas como Valores Corporativos Y Código De Ética, prevención de los riesgos de

Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, riesgo de Corrupción y riesgo de Soborno, acompañado de una campaña que permitió generar sensibilización hacia los colaboradores y contar con su participación activa en las diferentes campañas y actividades desarrolladas en torno a este tema.

Cada vez que hay un ingreso de

personal, nuevos socios o nuevos miembros de Junta Directiva, deben desarrollar la inducción virtual corporativa en la que se muestra de forma general los contenidos de los sistemas de compliance y se les hace entrega del código de ética con su respectiva evaluación de conocimientos.

En México igualmente se adelantó una capacitación virtual con los contenidos del Código, especificando un capítulo de antisoborno y anticorrupción, con un total de participación de 186 personas de niveles administrativo, operativo y asistencial, lo cual equivale al 45.9 % del total de colaboradores a cierre del año 2020.



En total se obtuvo una participación de 7223 que equivalió al 38 % del total de colaboradores a cierre del año 2020.

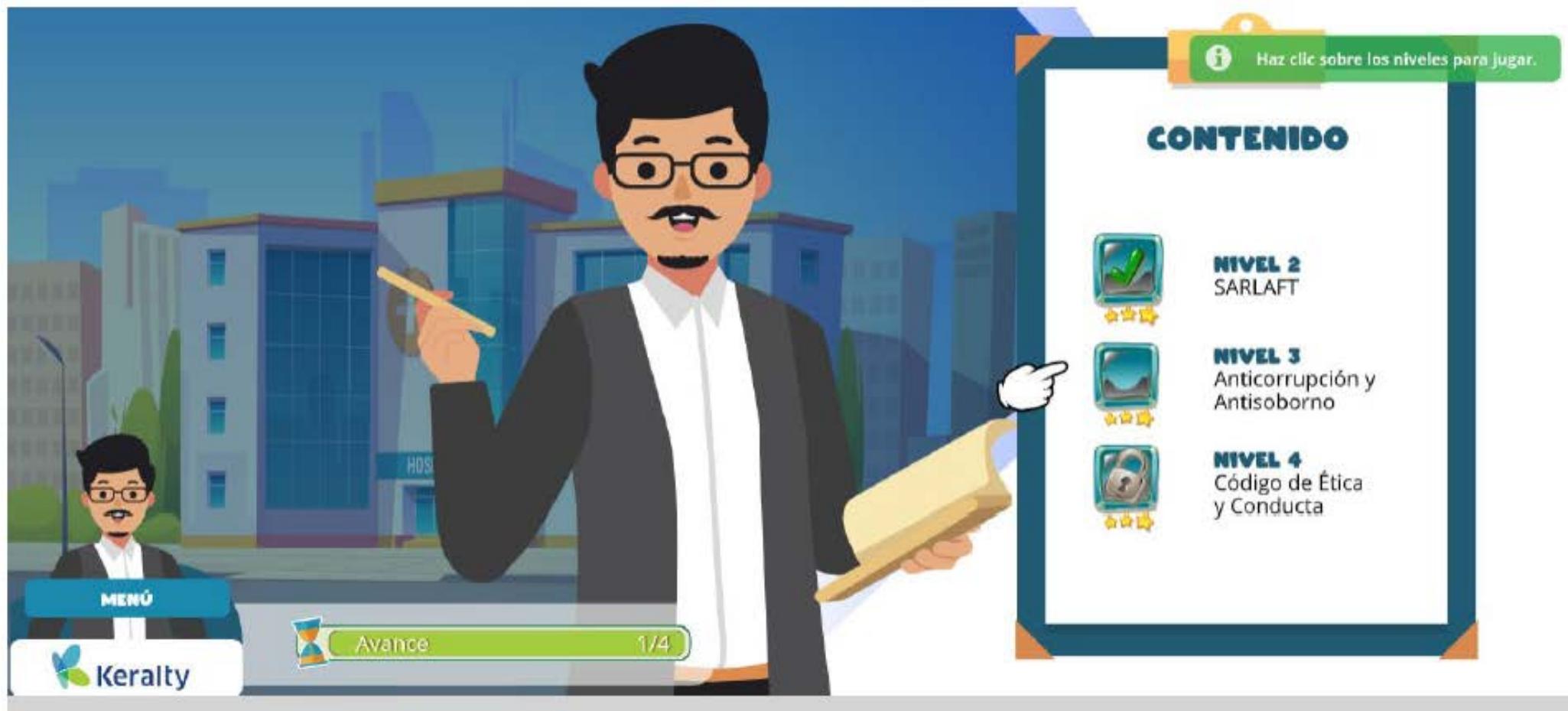


A los socios de negocio del Grupo vinculados por compañías subordinadas en Colombia se les remitió el Código de Ética y Conducta durante el mes de diciembre de 2020 con las últimas actualizaciones, así como su anexo de política de regalos e invitaciones. A proveedores, terceros y aliados estratégicos se les remite el código de ética y conducta al momento de su vinculación o proceso de selección, y declaran en el formulario de su vinculación conocer y entender el contenido del mismo.



Adicionalmente, se hace entrega del Código de Buen Gobierno Corporativo y reglamentos de junta directiva y/o comités si corresponde, para asegurar que se conozcan los valores corporativos, los objetivos organizacionales, misión y visión del Grupo.

Anualmente, se realiza la **capacitación virtual personalizada a toda la población** que incluye contenidos muy específicos respecto a normativa, procedimientos, generación de alertas, reportes, etc.



## Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción y competencia leal

Evaluamos e identificado los potenciales factores de riesgo de corrupción en el Grupo mediante un procedimiento de segmentación de las siguientes categorías:

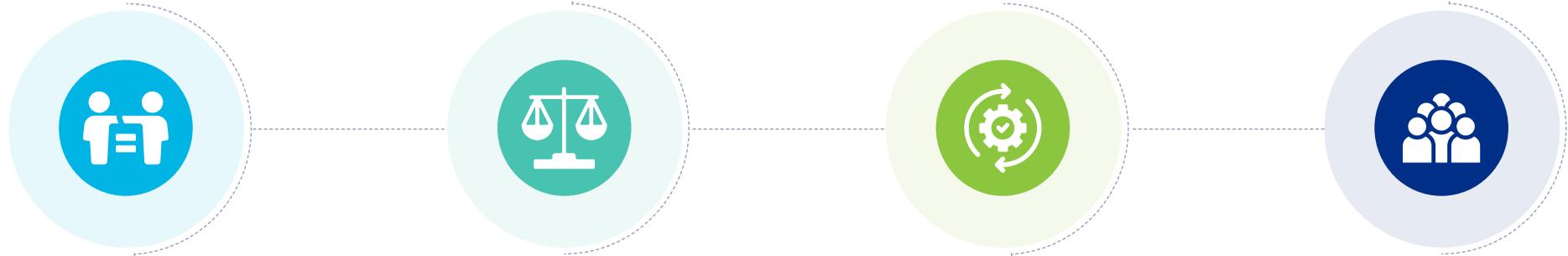


Lo anterior se evalúa con base en metodología cualitativa de segmentación de expertos, la cual no requiere la utilización de procedimientos estadísticos y se definen tres niveles de riesgo: bajo, medio y alto.





En la matriz de riesgos de corrupción, se identificaron las situaciones a las que se puede ver expuesto el Grupo empresarial de cara a este riesgo. A continuación se describen algunas de ellas:



Establecer relaciones jurídicas con Contratistas relacionados con conductas de corrupción y soborno transnacional.

Contratar empleados relacionados con conductas de corrupción o soborno sin la aplicación de los controles, el cumplimiento de lineamientos y procedimientos relacionados con la política de contratación.

Ofrecer, dar o prometer dineros, objetos de valor pecuniarios u otros beneficios a un servidor público o tercero de forma directa o indirecta con el objetivo de agilizar o facilitar acciones o servicios necesarios para llevar a cabo una inversión; acelerar o facilitar trámites, acciones o servicios (por ej. obtención de una licencia ordinaria o permiso de negocios, procesamiento de documentos gubernamentales, tales como visas, etc.).

La omisión por parte de un colaborador del Grupo en la aplicación de políticas y controles definidos frente a corrupción soborno transnacional.

Adicionalmente, nuestro comportamiento se rige por las disposiciones del Código de Buen Gobierno de cada empresa del Grupo, a fin de que el buen Gobierno Corporativo del Grupo pueda desarrollarse bajo los principios de actuación definidos

y con objetivos específicos y verificables.

Como evidencia de lo anterior, existen unas políticas de buen gobierno corporativo y compliance dentro de las cuales se incluye la siguiente política en relación con el derecho de la competencia:

“El Grupo Empresarial Keralty compite respetando las **leyes y regulaciones existentes en los países en que tiene presencia, por lo que no incurrirá en prácticas restrictivas de la competencia o actos anticompetitivos**, asegurando una actuación enmarcada en la lealtad, moralidad comercial y gestión sana de los negocios”.



Finalmente, nuestro Código de Ética y Conducta incluye un capítulo denominado “¿Cómo nos comportamos con nuestros aliados estratégicos?”, y específicamente incorpora un literal referente a la competencia así:



**Basados en nuestros principios, valores organizacionales y dentro de un marco de integridad, debemos asegurar en nuestro actuar que:**



CAPÍTULO

# NUESTROS COLABORADORES, NUESTRO COMPROMISO



# Generalidades



Para el periodo de este informe, contamos con colaboradores en Brasil, Colombia, Estados Unidos, México, Perú, Venezuela y Filipinas.



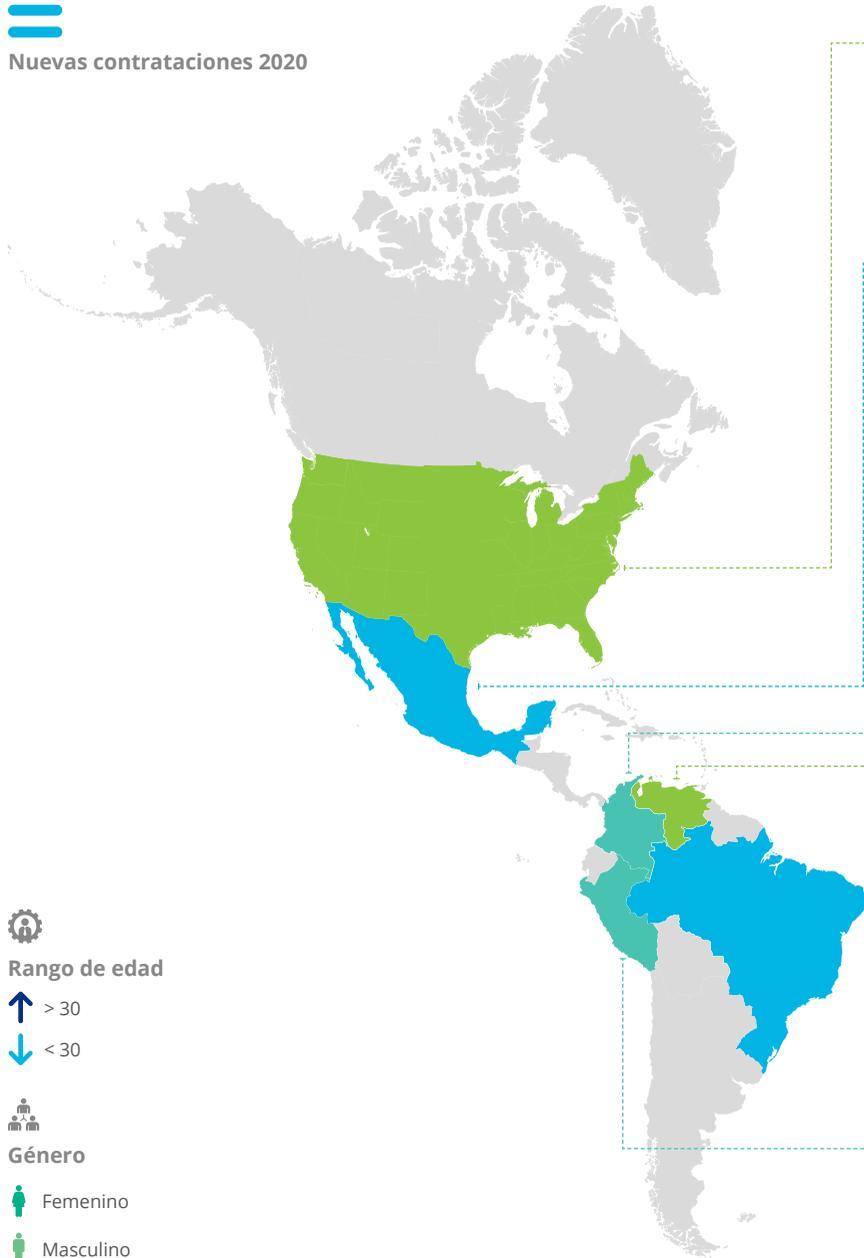
## Número Total de Trabajadores 2020

País	Número Total de Trabajadores 2020							
	Género		Tipo de Planta			Tipo de Jornada		Total
	Femenino	Masculino	Fija	Temporal	Aprendiz	Completa	Media	
<b>Brasil</b>	897	244	1.004	108	29	897	244	1.141
<b>Colombia</b>	13.784	4.733	14.297	3.661	559	12.495	6.022	18.517
<b>Estados Unidos</b>	1127	371	1.498	72	0	1478	72	1.518
<b>México</b>	327	101	428	0	0	428	0	428
<b>Perú</b>	178	83	256	0	5	261	0	261
<b>Venezuela</b>	256	117	373	0	24	233	140	373
<b>Filipinas</b>	151	51	169	27	6	202	0	202

102-8 401-1

Velar por el bienestar de nuestros trabajadores es parte de nuestra esencia y nuestro propósito. Actuando siempre en el marco de nuestros valores y teniendo en primer plano la compasión y el sentido humano, trabajamos con el corazón y en pro del servicio y el cuidado centrado en la persona. Esto se refleja en una gestión empresarial metódica, estructurada, seria, responsable y sostenible, buscando fortalecer la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias.

**Nuevas contrataciones 2020**



**Estados Unidos**

↑ 421   ↓ 1077   👤 1127   👤 371  
**Total: 1498**

**México**

↑ 218   ↓ 210   👤 280   👤 148  
**Total: 428**

**Colombia**

↑ 4324   ↓ 3465   👤 5769   👤 2020  
**Total: 7789**

**Venezuela**

↑ 87   ↓ 62   👤 101   👤 48  
**Total: 149**

**Brasil**

↑ 145   ↓ 171   👤 241   👤 75  
**Total: 316**

**Perú**

↑ 17   ↓ 35   👤 35   👤 17  
**Total: 52**

**Filipinas**

↑ 9   ↓ 30  
👤 28   👤 11  
**Total: 39**

**Rango de edad**

↑ > 30  
↓ < 30

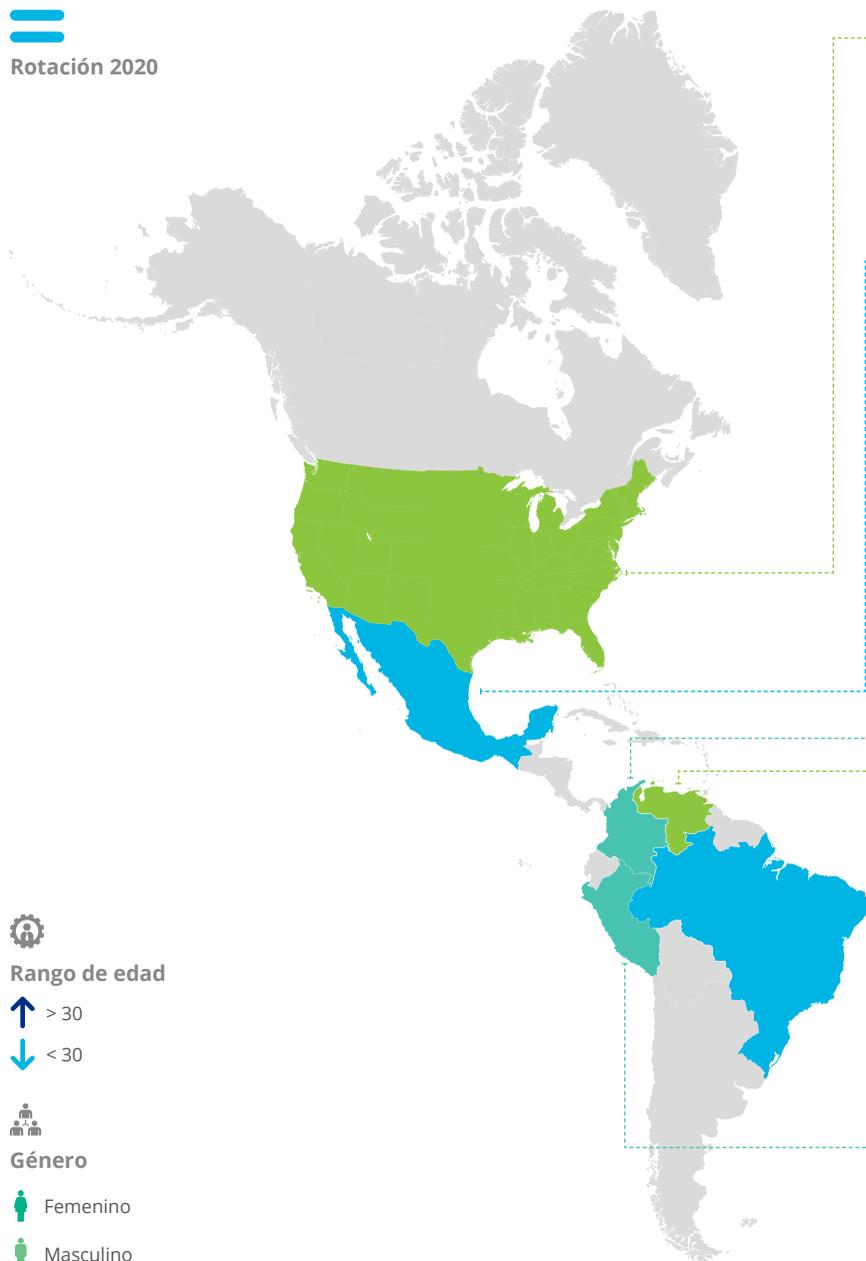
**Género**

👤 Femenino  
👤 Masculino





Rotación 2020



**Estados Unidos**

↑ 23,49 % ↓ 7,79 % ♀ 26,10 % ♂ 5,18 %  
**Total: 31,28 %**

**México**

↑ 21 % ↓ 12 % ♀ 18 % ♂ 15 %  
**Total: 2,8 %**

**Colombia**

↑ 2,15 % ↓ 0,87 % ♀ 1,12 % ♂ 1,42 %  
**Total: 1,20 %**

**Venezuela**

↑ 0,51 % ↓ 0,21 % ♀ 0,47 % ♂ 0,31 %  
**Total: 2,81 %**

**Brasil**

↑ 28 % ↓ 33 % ♀ 27 % ♂ 37 %  
**Total: 2,8 %**

**Perú**

↑ 1,92 % ↓ 1,53 % ♀ 1,92 % ♂ 1,53 %  
**Total: 3,4 %**

**Filipinas**

↑ 31,63 % ↓ 35,58 %  
♀ 32,45 % ♂ 37,25 %  
**Total: 33,66 %**



Rango de edad

↑ > 30

↓ < 30



Género

♀ Femenino

♂ Masculino



# Bienestar y calidad de vida



A continuación lo desarrollado durante el año 2020 en el marco de lo anterior:

1

## Sala amiga

Disposición de 6 Salas Amigas, con el propósito de proporcionar un espacio cálido e higiénico; así como acompañamiento técnico para que las madres gestantes puedan extraer su leche, conservarla y llevarla a sus hijos una vez finalicen su jornada laboral. **21 colaboradores en Colombia.**

2

## Tus Puntos, Tu Tiempo

Canje de puntos que puede realizar el colaborador por beneficios de tipo emocional representados en tiempo para disfrutar distintas actividades personales y familiares en horario laboral. **8.130 colaboradores en Colombia.**

3

## Contención en el servicio

Acompañamiento para los colaboradores que presenten situaciones de agresión verbal, física o amenaza por parte de usuarios o sus familiares en el desempeño de sus labores. **250 colaboradores en Colombia.**

4

## Escuela para Familias

Orientación a través de talleres para colaboradores y cuidadores con familiares en condición de discapacidad, enfermedades crónicas o terminales en temas físicos, sociales y emocionales. **365 colaboradores en Colombia.**

5

## Reconocimiento

Reconocimiento de los aportes significativos que generan valor agregado a la estrategia corporativa por parte de los colaboradores de manera individual y grupal. **2311 colaboradores reconocidos en Colombia.**

6

## Horarios flexibles

Oferta de alternativas de horarios para que los empleados administrativos puedan conciliar en un mayor nivel su vida laboral y personal. **40 colaboradores en Colombia.**

7

## Conversaciones Significativas

Detectamos fortalezas y aspectos a mejorar en el entorno laboral de las áreas o líneas de negocio, a través de un diagnóstico cualitativo y cuantitativo para establecer planes de acción a corto y mediano plazo. **277 colaboradores en Colombia.**

8

## Habilidades que Inspiran

Apoyo personalizado a colaboradores/jefes que requieren fortalecer sus habilidades sociales, orientadas al mejoramiento de las relaciones en los equipos y el clima organizacional de las áreas. **88 colaboradores en Colombia.**

Hemos diseñado y puesto en marcha un paquete robusto de beneficios económicos y programas de acompañamiento y soporte emocional para nuestros trabajadores y sus familias, con el propósito de reconocer su esfuerzo y valorar su desempeño, aptitudes, conocimiento y experiencia, preocupándonos permanentemente por su bienestar personal, familiar y laboral, y fomentando su compromiso, seguridad y confianza.



### Relaciones Armoniosas

9

Fortalecimiento de las relaciones interpersonales dentro de las áreas para generar espacios de conciliación y establecimiento de compromisos que promuevan ambientes laborales adecuados. **26 colaboradores en Colombia.**

### Tu Casa Keralty

12

Brindamos acompañamiento a todos los empleados para que puedan cumplir su sueño de tener casa propia o mejorar los espacios de su hogar a través de las tres líneas de trabajo del programa: Ahorro, Adquisición y Mejoras de Vivienda. **727 colaboradores en Colombia.**

### Movilidad Keralty

10

Ofrecimiento de alternativas de vehículo compartido, caravanas de bicicletas o caminantes, bicicletas eléctricas y convenios con patinetas para mejorar los tiempos y costos de desplazamiento de los colaboradores. **1.250 colaboradores en Colombia**

### Teletrabajo

13

Ofrecimiento de modalidad de teletrabajo autónomo o suplementario para que los trabajadores puedan realizar sus labores desde casa con un impacto en su calidad de vida y productividad. **2.383 colaboradores en Colombia.**

### Líderes de Bienestar

15

Refuerzo de los canales de comunicación interna bidireccional, a través de un grupo de colaboradores a nivel nacional, quienes minimizan la probabilidad de difusión de información errada o incompleta y apoyan en la identificación de temas relacionados con el clima laboral. **335 colaboradores en Colombia.**

### Red de Apoyo

17

Acompañamiento integral a los colaboradores cuando presentan situaciones difíciles de salud, dinámica familiar o social que afecta su estado emocional. **273 colaboradores en Colombia.**

### Plan Húrfano

11

Apoyo económico para la educación de los hijos de los colaboradores fallecidos, garantizando la continuidad del plan de formación que tenían sus padres. **12 niños en Colombia**

### Compromiso Organizacional

14

Identificación del nivel de compromiso de los colaboradores, a través de comportamientos como: hablar, permanecer y contribuir; así como de la medición de diferentes dimensiones que los impactan. A partir de dicha identificación se generaron planes de acción para fortalecer o mantener el compromiso con el grupo. **9.960 colaboradores en Colombia.**

### Contigo en tu Duelo

16

Acompañamiento a las familias de los colaboradores fallecidos durante el proceso del duelo, a los colaboradores en la pérdida de familiares de su núcleo base y a los equipos en la pérdida de compañeros. **137 colaboradores en Colombia.**

### Gestión pensional

18

Asesoría y acompañamiento a nuestros colaboradores en el proceso de adquisición de la pensión y adaptación a su nuevo rol, reconociendo la labor desempeñada y renovando generacionalmente a las empresas del grupo. **806 colaboradores en Colombia.**



# Beneficios para nuestra gente



## Beneficios para todos



### Quinquenios

Celebramos la antigüedad, dedicación y lealtad de los colaboradores.



### Días especiales

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



### Novenas de navidad

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



### Fiestas y regalos de navidad

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



### Vida sana

Ofrecemos un modelo integral de estrategias orientadas a mantener la salud física de los empleados.



### Talles de navidad

Brindamos talleres decorativos y nutricionales para los colaboradores y sus familias.



### Vacaciones recreativas

Ofrecemos un programa recreativo a los hijos de los empleados de Keralty para que tengan días llenos de diversión durante sus vacaciones académicas.



### Mercados nutricionales

Otorgamos mercados básicos a las familias para apoyar su salud y bienestar nutricional.



### Halloween

Celebramos con los empleados y sus familias esta fecha especial para lograr unión y diversión.



### Uniformes y zapatos

Aseguramos la entrega de la dotación de uniformes administrativos, mostradores y comerciales garantizando el cumplimiento de la ley y conservando la imagen corporativa.



### Auxilio de alimentación

Apoyo a los colaboradores ofreciendo un subsidio en especie o dinero para su alimentación.



### Auxilio de matrimonio

Bono consignado al trabajador para acompañarlo en un momento de su vida muy importante.

401-2

Nuestros beneficios no salariales se enmarcan en cinco dimensiones que buscan generar oportunidades de desarrollo y bienestar para lograr un balance entre el entorno laboral, familiar y personal de nuestros trabajadores y para garantizar su fidelización, permanencia y un adecuado clima organizacional que permita el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. A continuación, relacionamos el objetivo de cada uno de estos beneficios:



### Auxilio de nacimiento

Acompañamiento al trabajador en la bienvenida del nuevo miembro a la familia a través de un bono consignado en su cuenta.



### Auxilio de guardería

Acompañamiento económico para el pago mensual de la institución educativa de los hijos de los colaboradores en edad preescolar.



### Bono de navidad

Entregamos un bono anual en la época navideña para el bienestar de los colaboradores y sus familias.



### Bonificación de navidad

Entregamos una bonificación anual de hasta el 50% del salario de los colaboradores en la época navideña para acompañar sus gastos en esta época.



### Plan educativo

Apoyamos el desarrollo profesional de los colaboradores con el otorgamiento de un crédito sin interés o un auxilio para el pago de sus estudios.



### Parqueaderos

Ofrecemos alternativas de parqueadero en nuestras sedes con tarifas subsidiadas.



### Plan de salud

Contribuimos al bienestar en salud y calidad de vida, brindando tarifas especiales de medicina prepagada para el trabajador y su familia.



### Seguro de vida

Garantizamos la entrega de un monto económico a los beneficiarios en caso de invalidez o muerte del trabajador.



### Rutas de transporte

Ofrecemos a los colaboradores la posibilidad de acceder a un servicio de transporte.



### Traslados

Acompañamos el proceso de traslados de ciudades o sedes para empleados con situaciones complejas familiares o de salud.



### Cero estrés

Ofrecemos herramientas y desarrollar habilidades para el buen manejo del dinero, incremento del ahorro y disminución del endeudamiento.



### Líderes conectados

Brindamos formación y acompañamiento para líderes y equipos de trabajo.



### Espacios saludables en casa

Brindamos formación y acompañamiento para los colaboradores que trabajan en casa (ergonomía).



### Acompañamiento casos covid positivo

Acompañamiento a las familias de los colaboradores positivos COVID-19.





Estados Unidos

720	1.426	74	1.498	1.498
8				

México

224	63	5	333	428
8				

Colombia

6.988	51	632	51	319
14.806	2.383	1.557	218	2.132
609	335	197	13.658	
13.670	11.362	100	1.128	
6.025	186	81	3	
5.855	943	2.509	626	

Venezuela

423	27	18	2	133
343	320	343	62	8

Brasil

1.141	7	1.116	2	8
1.141	706	199	1.141	

Perú

261	3	371	110	8
261	261	964	20	

En el 2020 generamos espacios saludables de **integración para los colaboradores y sus familias** de la siguiente manera:

- Plan de salud
- Póliza de vida
- Quinquenios
- Bono de Navidad
- Fiesta y regalo de Navidad
- Auxilio de alimentación
- Auxilio de guardería
- Rutas de transporte
- Plan educativo
- Días especiales
- Vacaciones recreativas
- Espacios saludables en casa
- Útiles escolares
- Novenas de Navidad
- Vida sana
- Talleres de Navidad
- Mercados nutricionales
- Halloween
- Uniformes y zapatos
- Auxilio de matrimonio
- Auxilio de nacimiento
- Bonificación de Navidad
- Parqueaderos
- Traslados
- Cero estrés
- Líderes conectados
- Acompañamiento a casos COVID positivos
- Campañas de nutrición



# Licencias

401-3

Durante el año se otorgaron las siguientes licencias para los colaboradores en **Colombia, Brasil, México, Perú, Estados Unidos y Venezuela:**



## Tiempo por calamidad

Colaboradores disfrutaron de tiempo de calamidad para atender situaciones fortuitas.



## Tiempo por matrimonio

Colaboradores disfrutaron de tiempo por matrimonio otorgado por la compañía.



## Tiempo por maternidad

Colaboradores disfrutaron de tiempo para acompañar a su bebe en sus primeros meses de vida.



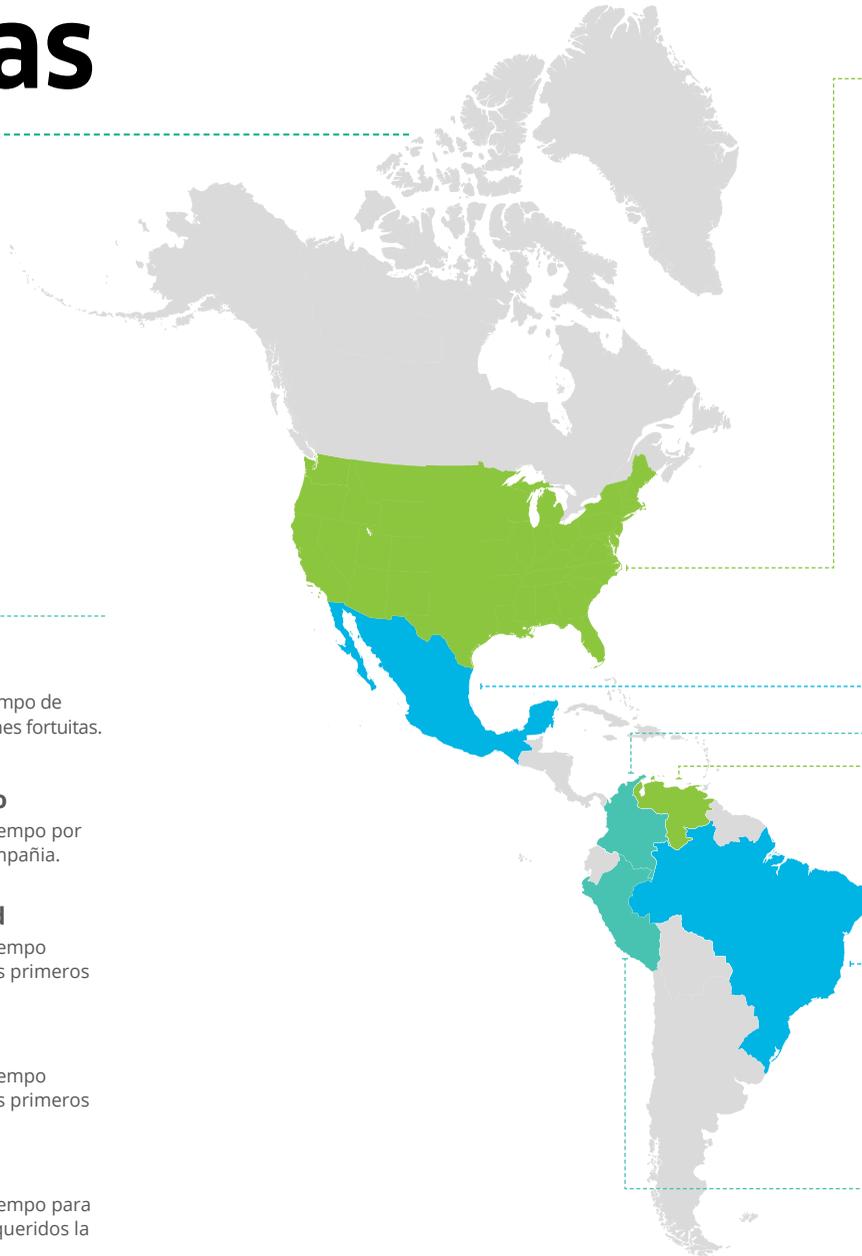
## Tiempo por paternidad

Colaboradores disfrutaron de tiempo para acompañar a su bebe en sus primeros meses de vida.



## Tiempo por luto

Colaboradores disfrutaron de tiempo para vivir en compañía de sus seres queridos la perdida de un familiar.



### Estados Unidos

1.201 36 20

### México

7 6 8

### Colombia

923 59 410 37 1.038

### Venezuela

14

### Brasil

16 32 4 34

### Perú

7 3 5



# Prácticas laborales

## 202-1

Uno de los compromisos que tenemos con nuestros colaboradores, es garantizar el cumplimiento con la normatividad legal vigente, continuar en constante alineación con la declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y directrices internacionales en el tema, y Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); adicionalmente, contamos con un seguimiento a la norma SA8000, la cual "establece los requerimientos a

ser cumplidos por las organizaciones, incluyendo el establecimiento o la mejora de los derechos de los colaboradores, las condiciones en el lugar de trabajo y un sistema de gestión efectivo", lo cual permite fortalecer nuestros sistemas de una forma efectiva y adecuada, y estableciendo espacios adecuados para el desarrollo de las actividades diarias en entornos de bienestar.

La asignación salarial para el Grupo considera varios aspectos:

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

Como Grupo Keralty, ratificamos el valor de lograr un equilibrio armonioso entre la vida laboral y familiar, por lo cual aseguramos que la jornada de trabajo se

limite a las horas reglamentarias de cada país en donde tenemos presencia, que el tiempo extra sea limitado y que los colaboradores cuenten con recesos y periodos de descanso razonables. De igual manera, continuamos con nuestro compromiso hacia la implementación de buenas prácticas que nos permiten continuar compensando el esfuerzo y dedicación que nuestro talento humano aporta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.



## Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

201-3

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

financieras de carácter privado, vigiladas por la Superintendencia Financiera.

En Perú, se realiza por la AFP (Administradora de Fondo de Pensiones) que el colaborador escoja o si escoge el sistema público por la ONP (Oficina de Normalización Previsional).

## Inclusión laboral

En el 2020 continuamos trabajando activamente en fortalecer nuestra iniciativa de inclusión con el ánimo de apoyar a las poblaciones más vulnerables. Facilitando su adaptación a la vida laboral y aportar a la generación de una mejor sociedad a través de la recuperación económica que permita disminuir los índices de pobreza y violencia en nuestro país. Así, aportando al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, reduciendo las desigualdades, incorporando a 26 personas pertenecientes a población vulnerable en las empresas Colsanitas y EPS Sanitas.

De esta forma contribuimos a consolidar un mercado laboral más equitativo y justo, logrando diversificar nuestra fuerza laboral.

## Acuerdo de negociación colectiva

102-41

En cumplimiento a las normas laborales internas y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en donde se reconoce el derecho de asociación y negociación colectiva como aspecto fundamental de los colaboradores, desde el 2013 algunas empresas del grupo empresarial Keralty suscribieron convención colectiva de

trabajo con el sindicato de industria en el cual se encuentran afiliados 454 colaboradores a nivel nacional, con corte a diciembre de 2020. Con esto, el grupo manifiesta su posición respetuosa frente a la decisión de los empleados en hacer parte o no del sindicato y, como consecuencia, de dicha afiliación ejerzan libremente la actividad sindical.



# Generalidades y programas del área de salud y seguridad en el trabajo

403-2 403-3

En el año 2020 el grupo empresarial Keralty presentó el mayor reto, continuar labores en tiempos de pandemia y, para el área de salud y seguridad en el trabajo, seguir cumpliendo con la premisa de áreas de trabajo seguro en nuestra infraestructura como en los hogares de nuestros colaboradores, generando un cambio en nuestros diferentes sistemas de vigilancia epidemiológica como salud trabajo y vida, llegando con temas de resiliencia, adaptación al cambio y disciplina, que nos ayudarán a concientizarnos y aliviar las cargas emocionales que trajo la pandemia. Con Guardián Keralty generando un soporte a todos los casos sospechosos o confirmados de COVID-19 del

grupo Keralty a nivel Colombia, lo cual nos permitiera conocer las comorbilidades y soportar a los líderes en reintegros oportunos y seguros, y con ErgoKeralty realizando acompañamiento de adecuados puestos de trabajo en casa.

Continuando con el ciclo de mejoramiento continuo del modelo de gestión de salud y seguridad laboral, -MGSSL la gestión integral de SGSST e implementado la resolución 071 de 2020, se realizó la entrega de la información de los resultados de las auditorías de la resolución 0312 de los años 2019 y 2020 de las diferentes empresas del grupo, donde podemos evidenciar el progreso y mejora del sistema.

1

Este año se llevó a cabo un conversatorio sobre la gestión del cambio y aspectos legales en seguridad y salud en el trabajo, en el cual se realizó reconocimiento a nuestros proveedores que cumplen y se alinean a las premisas del grupo Keralty.

2

Evaluación de estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la resolución 0312 y el decreto 1072 del año 2020.

3

Se realizó una auditoría de SGSST al grupo de terceros prioritarios en el año 2020 con una cobertura a 26 empresas, logrando en algunas el tercer seguimiento al sistema en tres oportunidades para un total de 29 auditorías.

4

En el proceso de continuidad del plan de seguridad vial se logró su fortalecimiento, actualizando su política, mostrando el compromiso del Grupo Keralty desde su alta dirección, y así mismo se extendió esta buena práctica a los terceros que les aplica.

5

Se realizó auditoría en el Plan estratégico de seguridad vial a seis proveedores principales con sus seguimientos correspondientes en busca de la mejora continua.



En cuanto al tipo de accidentes que se presentaron en el grupo, **el más representativo son propios del trabajo con el 64 %, para un valor total de 421 accidentes.**

Para Keralty la tasa de días perdidos globalmente en salud de la organización fue de 1,45 días perdidos por cada 100 trabajadores; la tasa de días perdidos por accidentes de trabajo en el año 2020 fue de 4,61 que hace referencia al número de días perdidos por cada 100 trabajadores; en cuanto a la tasa

de días perdidos por enfermedad laboral para el 2020 fue de 0,02, que hace referencia al número de días perdidos de causa medica laboral por cada 100 trabajadores, que este año se incrementó debido a la pandemia, y los fallecimientos del talento humano de primera línea de atención.



## Absentismo y accidentalidad laboral

El grupo Keralty identifica las siguientes actividades como de alto riesgo: trabajo en alturas para colaboradores de infraestructura y mantenimiento, trabajo con exposición a químicos en colaboradores de patología y citohistología, y exposición a radiaciones ionizantes en áreas y cargos definidos de radiología y hemodinámica. A la fecha Keralty no ha presentado ninguna enfermedad o accidente de trabajo relacionado a este tipo de labor, cerrando el año 2020. Derivado de la pandemia para el grupo Keralty la enfermedad laboral y eventos mortales tienen un capítulo especial por COVID-19, que en el año 2020 dejó siete eventos mortales de origen laboral y nos incrementó en 5,5 % de casos de enfermedad laboral.



### Estados Unidos

Leve SN  
↑ SN

SN  
SN

### México

Leve  
↑ 2,4 %

0,01 %  
SN

### Colombia

Propio del trabajo  
↑ 0,02

5,8 %  
0,04

### Venezuela

Leve  
↑ 1,23 %

0,58 %  
SN

### Brasil

Leve  
↑ SN

6,50  
SN

### Perú

0  
↑ 3,57 %

0  
0

### Filipinas

SN  
↑ SN

SN  
SN

2020

Tipo de accidente

Frecuencia de accidentes (mensual)

Absentismo (promedio anual)

Muerte por accidente laboral o enfermedad profesional

SN: sin información.



# COPASST/Comités primarios/Vigías/Comité de Convivencia Laboral

403-1



Comités o vigías

Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo

Comités Primarios de Seguridad y Salud en el Trabajo

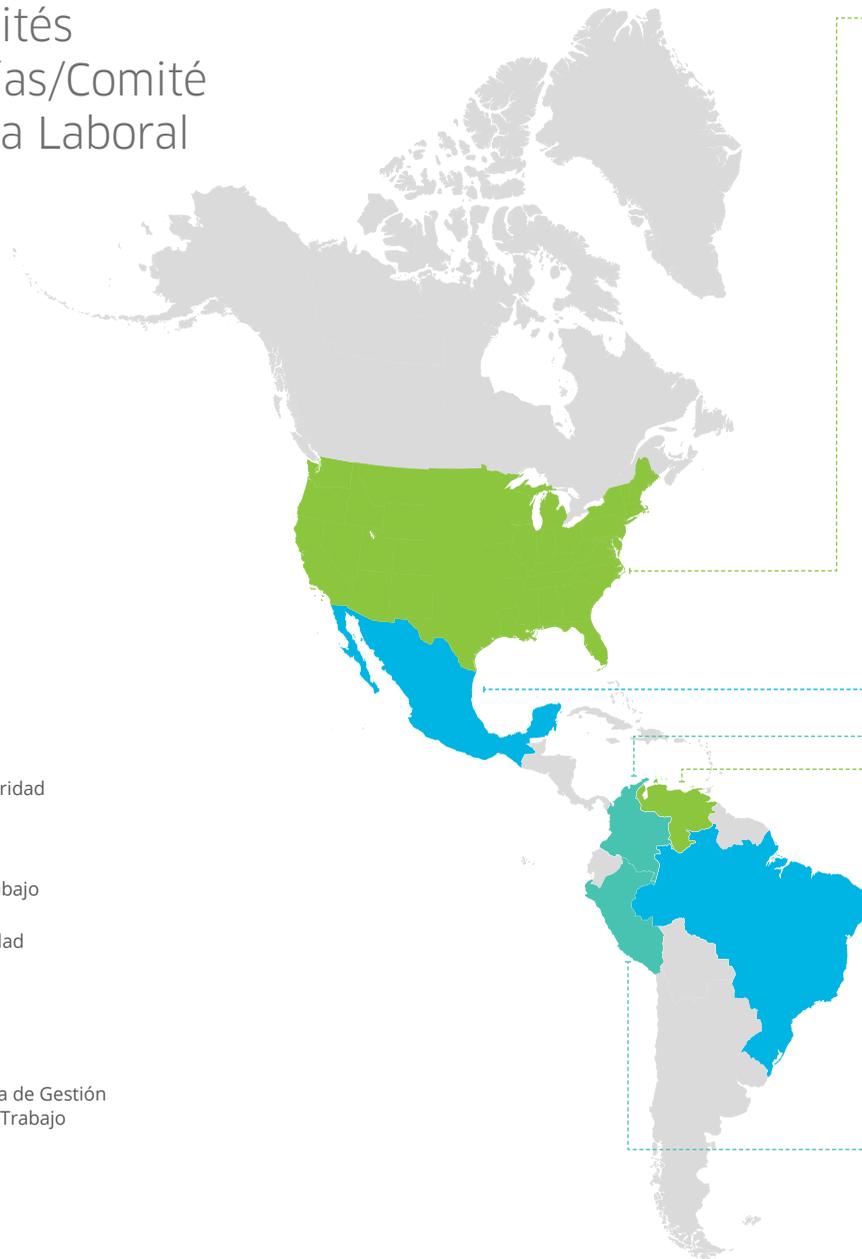
Vigías Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo

Comité de Convivencia Laboral

Representantes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Brigadas de Emergencia

SN: sin información.



## Estados Unidos

SN  
 SN

SN  
 SN

SN  
 SN

## México

N/A  
 N/A

N/A  
 N/A

N/A  
 4 %

## Colombia

0,8 %  
 0,8 %

0,03 %  
 0,62 %

0,17 %  
 1,7 %

## Venezuela

2 %  
 2 %

2 %  
 SN

2 %  
 SN

## Brasil

3,8 %  
 3,8 %

SN  
 SN

SN  
 SN

## Perú

4 %  
 N/A

N/A  
 N/A

0,9 %  
 4 %



# Formación de nuestros colaboradores

404-1 404-2

Durante el 2020 realizamos el lanzamiento de la U. Corporativa Keralty, nuestra comunidad de aprendizaje organizacional que tiene como objetivo **“Contribuir a la transformación estratégica de KERALTY en una organización que aprende, a través del desarrollo de las capacidades de nuestros colaboradores y demás grupos de interés”**.

Con la implementación de La U. Corporativa, facilitamos el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos, a través del modelo andragógico que centra el aprendizaje en el participante como principal actor de su proceso formativo y está orientado a la construcción del

conocimiento de manera colaborativa, garantizando así una educación incluyente y de calidad.

Nuestro modelo de aprendizaje comprende metodologías presenciales, virtuales y *b-learning*, la actualización permanente en temáticas técnicas y competencias blandas que propenden por el mejoramiento del perfil personal y profesional de nuestros colaboradores y demás grupos de interés. El proceso de aprendizaje inicia con la identificación de oportunidades de mejora que propicien el desempeño óptimo de los colaboradores que integran las áreas funcionales de cada empresa del grupo, y culmina con el resultado de potencializar las capacidades individuales y organizacionales hacia los retos estratégicos en las siguientes líneas de acción: técnica, desarrollo integral, liderazgo, cultura, estrategia e innovación.

En Brasil, se desarrollaron dos programas: *Icluir para Evolucionar* y *Formando el Futuro*. El primero se enfocó principalmente en promover en los colaboradores la importancia de respetar

las diferencias y valorar la diversidad, fortaleciendo la humanización en las relaciones interpersonales. Durante el desarrollo de este programa, se abordaron temas como:

1

Diversidad y convivencia: tú y tus relaciones sociales.

2

Diversidad y cultura corporativa: un canal de diálogo.

3

Paciente en el centro asistencial (interacción en equipo en un enfoque multidisciplinar y humanizado).

El programa *Formando el Futuro* se enfocó en preparar a los colaboradores a partir de los 55 años, los que se jubilarán en los próximos cinco años y otros empleados que quieran reflexionar y planificar el futuro, de tal forma, preparar a los profesionales para las demandas futuras y una transición profesional más equilibrada. Durante el desarrollo de este programa, se abordaron temas como:

1

Autoconocimiento.

2

Carrera del futuro y jubilación.

3

Altruismo y voluntariado.

4

Educación financiera Modelando el futuro educativo

A continuación, presentamos nuestras principales cifras de formación para el 2020, que reflejan nuestro compromiso por brindar espacios de capacitación de manera equitativa e inclusiva para nuestros colaboradores.



Capacitación virtual y presencial



Número de cursos realizados



Femenino



Masculino

Número de colaboradores capacitados



Total de colaboradores capacitados



Número de horas de capacitación



México

24

554

19944

311

243

Colombia

807

17.166

1.789.597

4423

12.743

Venezuela

162

1309

2920

1085

224

Brasil

168

280

7910

-

-

Perú

27

261

95

178

83

Filipinas



5

5

272

0

5



# Modelo de evaluación de desempeño

404-3

El programa de evaluación de desempeño busca construir una cultura que permita ver la evaluación como una herramienta que lleva a la reflexión sobre la acción realizada y los resultados obtenidos, con el fin de diseñar acciones de mejoramiento encaminados a superar las dificultades en el alcance de los logros, a través del plan de desarrollo individual, diseñado para cada colaborador. En Keralty la evaluación de desempeño es una práctica capaz de generar cambios positivos en los procesos organizacionales, sobre la

base de conocer las exigencias del grupo empresarial y de establecer acciones apropiadas para el mejoramiento de las competencias establecidas, que a su vez contribuyen en el logro de las metas corporativas.

Durante este año, como estrategias de actualización y mejoras en el programa de desempeño, se incorporó el nuevo modelo de competencias, los niveles de cargo fueron replanteados, así como también las fases definidas dentro del programa y se migró la evaluación a Conexión Humana (plataforma de SAP SuccessFactors, que integra

los procesos de recursos humanos), mejoras que permiten orientar de mejor manera el actuar de los colaboradores y su contribución según la planeación estratégica cada negocio.

En la evaluación de desempeño realizada en Colombia durante el 2020 participaron 8767 colaboradores de una población total de 11 474, que cumplen con los requisitos para ser parte del programa al final del periodo, para un porcentaje final de cobertura de 76 4 %.

El desarrollo de nuestro capital humano en Perú es un objetivo

permanente de la alta dirección, en donde se valoran los aportes individuales y de equipo que apalancan el plan estratégico. Por esta razón, desde el programa de evaluación de desempeño buscamos alinear las competencias transversales y por categoría laboral a los objetivos empresariales, así como establecer para cada colaborador estrategias orientadas al cumplimiento de las metas de la Compañía. Por esto, en 2020 alcanzamos una cobertura del 79 %, 53 % mujeres y 26 % hombres.



CAPÍTULO

# TRABAJAMOS DE LA MANO CON LOS MEJORES



# Proveedores

102-9 102-10

En Keralty gestionamos la adquisición de bienes y servicios basados en la **normatividad legal vigente, los procedimientos internos establecidos y las herramientas tecnológicas para las actividades de planeación, negociación, evaluación, selección y compra.**

Por lo tanto, buscamos generar alianzas estratégicas con nuestros proveedores que nos permitan contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización, manteniendo altos niveles de calidad, seguridad y responsabilidad:

## Seleccionamos

a nuestros proveedores de bienes y servicios bajo nuestros principios éticos y morales. Así mismo, nos basamos en nuestra política y manual de compras, asegurando un trato equitativo, honesto y transparente en la negociación, buscando siempre el beneficio mutuo de las partes.

## Evaluamos

el perfil del proveedor en cuanto a madurez de sus prácticas, experiencia, capacidad técnica, financiera, calidad, servicio y desarrollo de sus operaciones. Además, el seguimiento del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de auditorías, evaluación de desempeño y cumplimiento de la relación contractual.



## Vinculamos

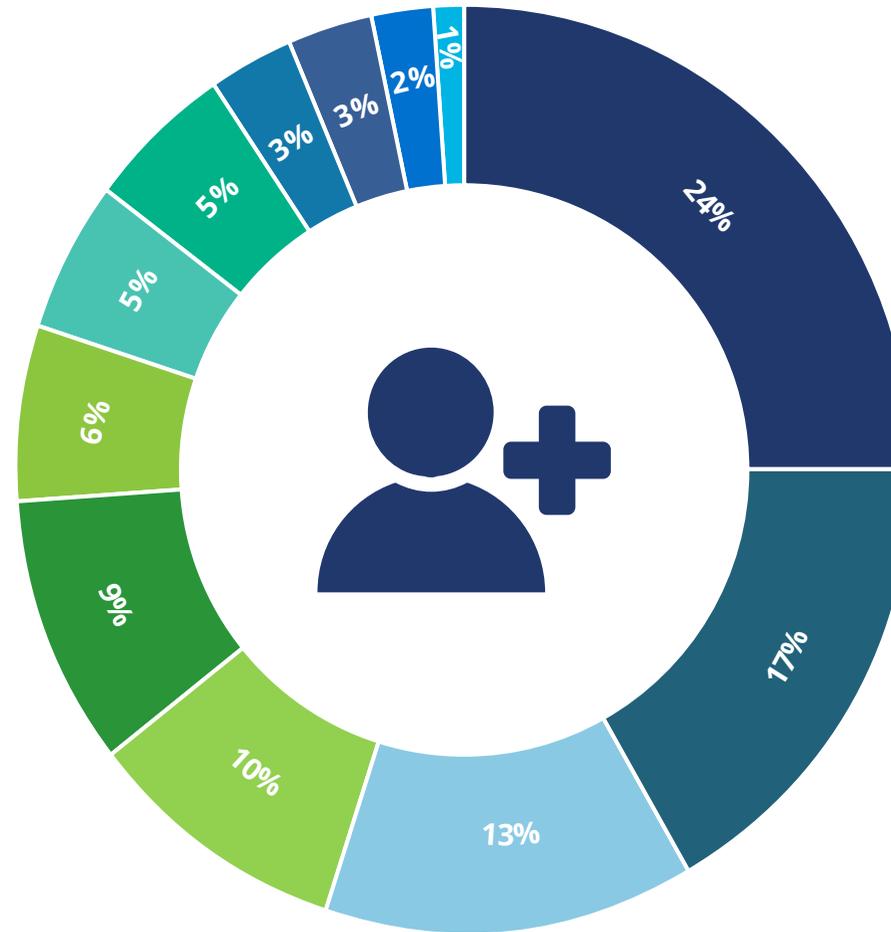
a nuestros aliados estratégicos generando acuerdos a través de documentos contractuales que incluyen cláusulas medioambientales, de prácticas laborales y derechos humanos. En los que se comprometen a respetar nuestras Condiciones Generales de Compra, el Código de Ética, así como la normatividad que aplique para el desempeño de su operación.

## Desarrollamos

nuestros vínculos comerciales a través de la evaluación conjunta de los Acuerdos de Niveles de Servicio, identificando las fortalezas y oportunidades de mejora, las cuales tomamos como punto de referencia para el desarrollo continuo de las relaciones comerciales.

Nuestra red de aliados estratégicos forma parte fundamental de nuestro proceso de compras y abastecimiento. **Durante el 2020 tuvimos la oportunidad de trabajar con 1194 proveedores activos a nivel nacional e internacional,** clasificados en las siguientes categorías:

- Servicios
- Infraestructura
- Equipos médicos
- Equipos industriales de apoyo
- Tecnología y sistemas
- Mobiliario
- Suministros operacionales



Adicional a las categorías descritas anteriormente, la compra y distribución de medicamentos y material médico quirúrgico a nivel nacional se realiza a través de un operador logístico para todos nuestros usuarios, bien sea a

nivel ambulatorio u hospitalario, cumpliendo con los requisitos de ley establecidos para este proceso.

A su vez, Keralty cuenta con una central de compras donde se atienden los requerimientos de

las empresas para su adecuada operación, la cual es liderada por una vicepresidencia global de compras y aprovisionamiento, con el propósito de garantizar la compra de productos y la contratación de servicios, de

acuerdo con las necesidades de las empresas del grupo, procurando las mejores condiciones del mercado en cuanto a calidad, costo, servicio, oportunidad, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos corporativos.





Durante el 2020 en la central de compras ajustamos nuestra operación con el fin de garantizar una adecuada prestación de servicios así:

**ADAPTAMOS** nuestra operación para desarrollar las actividades desde las casas del equipo de trabajo, esto a causa de la pandemia por la Covid-19, atendiendo los requerimientos de manera oportuna, respondiendo a todas las necesidades para el desarrollo de la operación de las empresas del grupo.

**REFORZAMOS** nuestra planta de colaboradores con el fin de optimizar los tiempos de respuesta acorde con las necesidades de nuestros solicitantes, contratando colaboradores con experiencia en el proceso.

**ACTUALIZAMOS** nuestros procedimientos acordes a las necesidades de la operación, divulgando la estrategia planteada en conjunto con nuestro equipo de gestión del cambio a través de instructivos, comunicaciones, capacitaciones y eventos.



### SUPERAMOS

retos atendiendo un alto volumen de necesidades presentadas a través de más de 301 mil solicitudes al interior de la compañía, y de forma especial aquellas relacionadas a la atención de la emergencia sanitaria, que nos llevó a buscar nuevas estrategias de abastecimiento para cumplir en términos de tiempo y calidad, con proveedores nacionales e internacionales, entre las que podemos mencionar:

- En tiempo record y gracias a un trabajo colaborativo se compró e instaló la carpa en la Clínica Universitaria Colombia, con toda la dotación requerida en infraestructura, equipos médicos, tecnología, servicios y material médico quirúrgico para atender la alta demanda de servicios de salud.
- Lideramos la consecución y control del inventario de los Elementos de Protección Personal tanto en las clínicas, como en los centros médicos, laboratorio clínico y demás empresas del grupo que así lo requerían, garantizando los volúmenes necesarios y la rotación de los mismos entre las sedes, a pesar de la escasez de oferta que presentó el mercado.
- Apoyamos las ampliaciones, expansiones, acreditaciones y habilitaciones en los servicios de salud de nuestra compañía con los equipos médicos, los servicios requeridos, el material médico quirúrgico y de laboratorio, requerimientos de tecnología, contratación de adecuaciones de obras, entre otras, en los tiempos y términos necesarios, garantizando la operación adecuada y la continuidad en la prestación de servicios tanto de salud, administrativos, como de prestación de servicios remotos de teletrabajo, telemedicina, entre otros.

### IMPLEMENTAMOS

y estabilizamos de manera integral el modelo  el cual adoptó nuevas herramientas tecnológicas que apoyan la organización de las compras y abastecimiento de forma eficaz, manteniendo una total visibilidad de la Gestión de Compras, mediante la optimización de los procesos de selección, contratación y desempeño del proveedor, contando con acceso a toda la información del proceso de forma confiable, precisa y oportuna, elevando así su efectividad e integración con otras herramientas de la Organización.



En Sanitas Perú EPS S.A. gestionamos la adquisición de bienes y servicios basados en la normatividad vigente y en los procedimientos internos

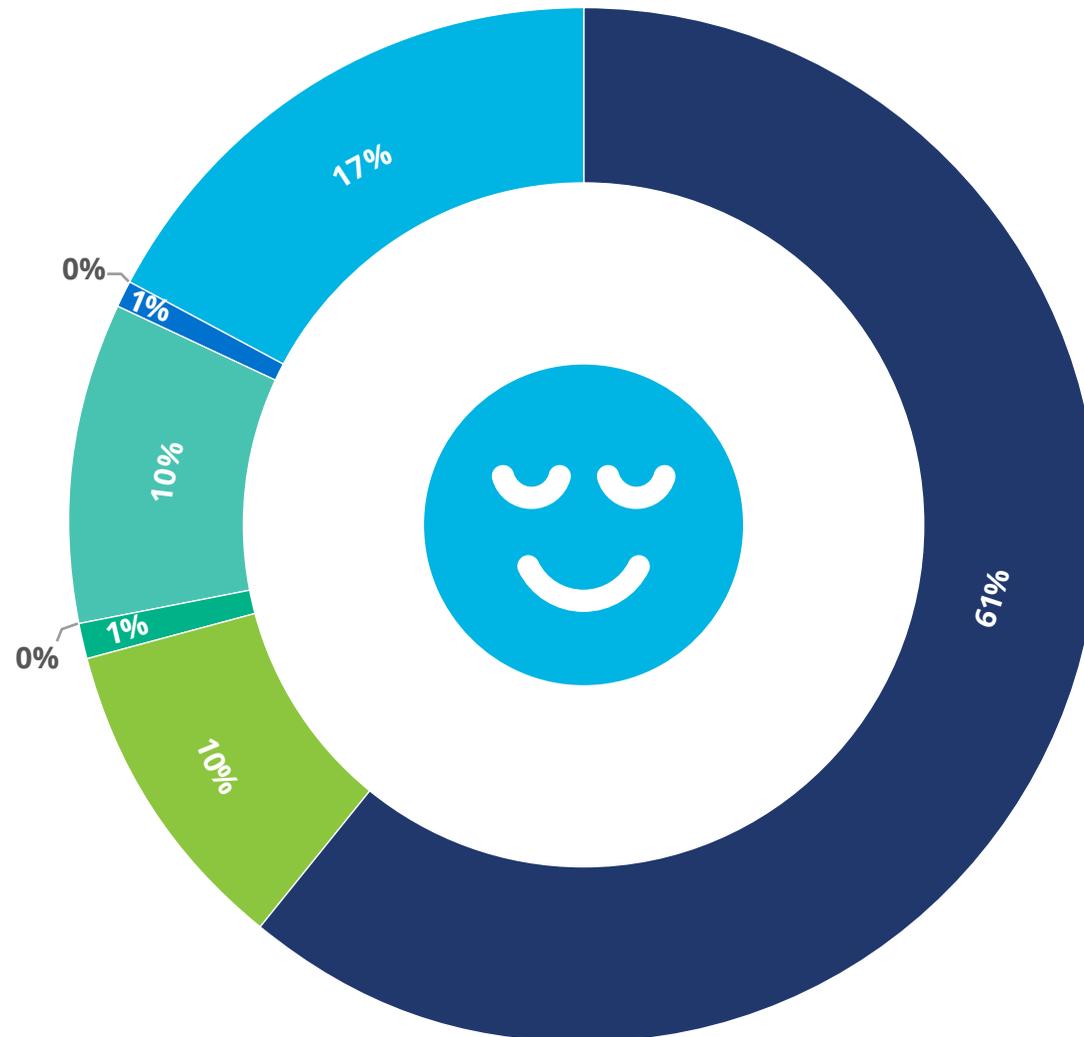
establecidos. La selección de nuestros proveedores mantiene el lineamiento de principios basados en nuestra política y manual de compras, asegurando un

trato equitativo, honesto y transparente en cualquier negociación. Buscamos asegurar las condiciones del mercado en cuanto a oportunidad, calidad, menor

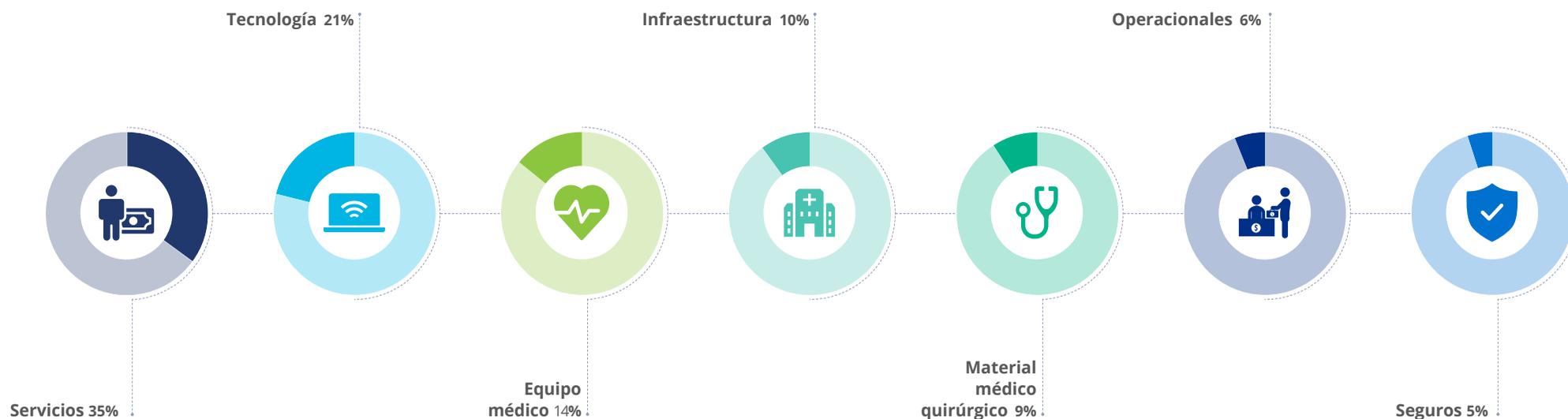
costo posible, condiciones de pago y servicio postventa que contribuyan al cumplimiento de los objetivos corporativos.

- Marketing
- Material médico quirúrgico
- Mobiliario
- Póliza y seguros
- Servicios
- Suministros operacionales
- Tecnología y sistemas
- Vestuario

El 76 % del total de las compras corresponden a las categorías internas de servicios y tecnología teniendo así el 24 % restante en compras de apoyo para Sanitas Perú. **De los 102 proveedores con los que operamos durante 2020, 63 son del rubro servicios, 15 de marketing y 13 de tecnología.**



## Apoyo a proveedores locales



### 204-1

Durante el 2020, el 96 % de los costos en compras generadas fueron con proveedores con facturación en moneda local (Pesos colombianos) y el restante con proveedores con facturación en moneda internacional correspondientes a 15 715 artículos procesados a través de nuestro ERP. Estos valores de compra se encuentran distribuidos en los siguientes tipos de compra:

De forma adicional, contamos con el contrato para la compra y dispensación de medicamentos y material médico quirúrgico, el cual se mide de forma independiente al tramitarse a través del operador logístico.

Durante el 2020, el 99 % de las compras en Perú las negociamos con proveedores nacionales y el 1 % restante con proveedores internacionales.



## Formación a nuestros proveedores

410-1 414-1 414-2

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

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



Esta información se tuvo en cuenta para seleccionar e incorporar a 464 nuevos proveedores en la cadena de suministro durante el 2020 e identificar los proveedores potenciales en los que hemos acompañado para fortalecer sus programas de responsabilidad social empresarial.

CAPÍTULO

# COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD



# Fundación Keralty

413-1

En la Fundación Keralty<sup>1</sup> estamos comprometidos con la importancia de tejer redes comunitarias y fortalecer las comunidades que al hacerlo tienen la capacidad de cambiar realidades y fortalecer sistemas. Por ello, nuestro lema es **“Comunidades que cambian vidas”**.

1. Para ampliar mayor información sobre la Fundación Keralty, acceda al Informe Anual 2020: <https://portal.colsanitas.com/funcionarios/documents/10183/115133/Informe+Anual+2020-Fundaci%C3%B3n+Keralty.pdf/7f9d3dbd-76df-4f86-9820-586df6d48ec4>

La misión de la Fundación es incorporar la dimensión comunitaria en el modelo de cuidados desde el desarrollo y cultivo de redes compasivas de cuidado, fortaleciendo así el bienestar a nivel personal, comunitario e institucional. Esto desarrollado a través de dos líneas de acción:



**Comunidades rurales saludables**

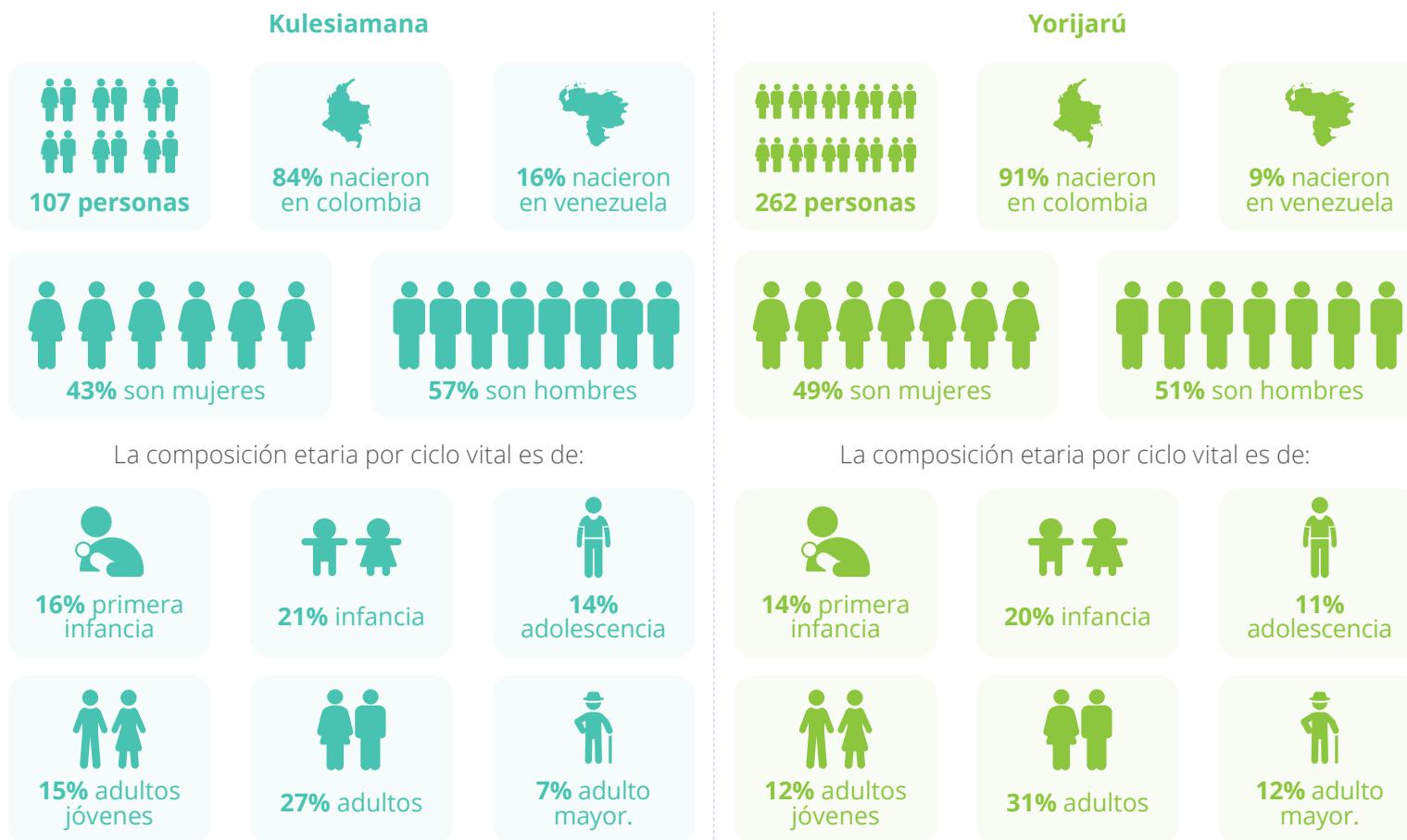


**Comunidades de cuidado compasivo**



## Comunidades rurales saludables

El proyecto A-Guajira, "Activando la Salud en la Alta Guajira", promueve la recuperación del valor del cuidado comunitario, así como la creación y mantenimiento de la salud en territorios aislados o dispersos. Considerando la limitación de los recursos en el ámbito de la salud; la precariedad con la que se afrontan los desafíos señalados en los territorios rurales, y la convicción de que las necesidades no disminuyen en el tiempo sino que se incrementan, trabajamos metodológicamente desde la identificación, fortalecimiento y réplica de los activos de salud propios de las comunidades indígenas wayúu de Kulesiamana y Yorijarú. En el proyecto, impactamos desde un componente comunitario a **41 familias** de la comunidad de Yorijarú y **24 familias** de la comunidad de Kulesiamana.



Desde el componente institucional y médico-asistencial, se benefician los equipos de trabajo de las instituciones presentes en el territorio, tales como el **E.S.E Hospital de Nazareth, Internado Indígena de Nazareth, Colegio Nuestra Señora de Fátima,**

**Parques Nacionales Naturales Serranía de la Macuira y el Centro de Desarrollo Infantil del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).**

Además, a pesar de los desafíos presentados por la COVID-19, a través

de la estrategia Comunidades Rurales Saludables Llegamos a impactar a 400 personas de comunidades wayúu de la Alta Guajira, en donde hemos formado a 29 gestores de bienestar en alertas tempranas y prevención y promoción de salud que llevarán

el mensaje a más personas de la comunidad. Allí también realizamos la donación de kits alimentarios para cada una de las familias y aportamos al hospital de la zona insumos de bioseguridad para dar continuidad en la atención.



En el 2020 el Ministerio del Interior, por medio de la Dirección para la Democracia, la Participación Ciudadana y la Acción Comunal, otorgó al proyecto A-Guajira el Premio Nacional Colombia Participa 2020, que reconoce las mejores experiencias de participación desarrolladas en el país.



## Comunidades de cuidado compasivo



El programa “Colombia Contigo, Ciudades Compasivas”, promovido por la Fundación Keralty, busca contribuir al fortalecimiento de redes y por ende al capital social de nuestro país, procurando la generación de espacios de diálogo intersectorial que integren, visibilicen y permitan a las comunidades ganar conciencia acerca de los recursos propios y de los territorios, para dar respuesta a las necesidades de cuidado y acompañamiento de sus integrantes que se encuentren en momentos

vitales que puedan ser aliviados con el apoyo de las redes. Esto a través de la sensibilización, la formación, la investigación y la promoción comunitaria.

Con un enfoque inicial en aquellas personas y familias que atraviesan una enfermedad crónica que genera alta dependencia, discapacidad, enfermedad mental y final de la vida; el programa ha logrado en los últimos cuatro años estar presente en cuatro ciudades del país (Bogotá, Ibagué, Manizales

y Santa Marta), promoviendo espacios de encuentro y trabajo en red para que las comunidades de estas ciudades vean enriquecidas sus redes de apoyo incluyendo los activos de salud de cada uno de los territorios.

Durante el 2020 se llevaron a cabo 76 sesiones de formación virtual, gracias a la colaboración de nuestros voluntarios expertos y de las instituciones participantes de nuestra red. Se abordaron temas acerca del cuidado a los cuidadores,

estimulación neurocognitiva, resiliencia, duelo y cuidado durante la pandemia, entre otros. En cada una de las ciudades se implementó la estrategia de red “La Compasión nos Mueve”, que llegó a casi 1000 personas mayores con redes escasas de acompañamiento, y 2300 personas vieron activadas sus redes de cuidado gracias a la intervención y acompañamiento de los centros beneficiarios de la red en las cuatro ciudades.



# Nuestro modelo de servicio y nuestro modelo de gestión integral

417-1

416-1

Nuestra estrategia de servicio es fundamental y está orientada a lograr que cada interacción con nuestros usuarios y afiliados se convierta en un momento único: que genere en el presente la construcción de una relación duradera que se traduzca en lealtad de marca y recomendación. Estamos convencidos de que el éxito de la experiencia está en quien entrega

el servicio; está en cada uno de nuestros colaboradores, quienes llevan a cabo su labor diaria con un contacto cálido y directo. En Keralty creemos en la salutogénesis como un concepto esencial para generar un impacto positivo y de bienestar en la promoción de la salud de nuestros usuarios y afiliados, al buscar la generación de bienestar y salud y no solo curar la enfermedad.

1

## Nuestra promesa de servicio es

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

2

## Porque...

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

3

## Para hacerlos sentir

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

## EPS Sanitas

Trabajamos para brindar información oportuna, cálida y memorable para nuestros afiliados de EPS sanitas. Durante el año 2020 nuestros principales canales fueron:

-  **E-mailing**
-  **Afiches**
-  **Portal web**

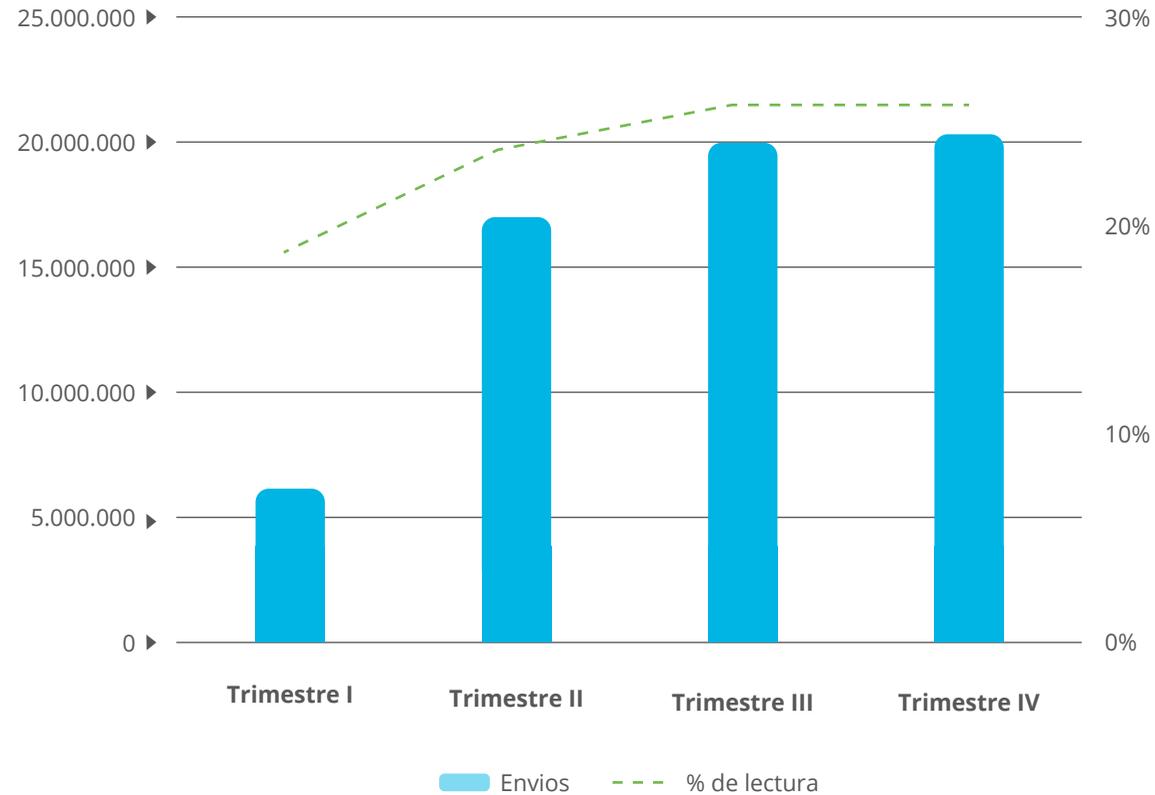
Nuestra prioridad en este periodo de tiempo, fue compartir información con los afiliados en temas relacionados con la COVID-19 así como acceso al servicio, autocuidado y promoción de canales virtuales que evitan el desplazamiento de los afiliados a sedes presenciales para gestión de sus transacciones.



A continuación relacionamos las cifras de lecturabilidad por parte de los usuarios frente a las comunicaciones:

**Gráfica 1. Total de comunicaciones remitidas, porcentaje de lecturabilidad.**

Fuente: Coordinación de comunicaciones.



Durante este año, materializamos nuestro enfoque integrado, lo que nos permitió lograr una visión más amplia para la identificación de activos en la comunidad, entendido esto como aquellos factores o recursos que permitan potenciar las capacidades

de las personas, comunidades o población para mantener su salud y bienestar, conectándolos con las verdaderas necesidades de nuestros usuarios, logrando de esta manera abrir las puertas de nuestros centros médicos a la comunidad.



# Gestión y solución de PQR

418-1

## Clínica Colsanitas

Gestionamos y realizamos seguimiento de manera oportuna a las comunicaciones de los usuarios y pacientes con el fin de:

1

Realiza los informes estadísticos requeridos para el establecimiento de oportunidades de mejoramiento que se reflejen en la experiencia del paciente y en minimizar las quejas y medir la experiencia a través de PREMS

2

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

3

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

Los siguientes son los casos presentados frente a la privacidad de los usuarios. Esta base es enviada por cada asegurador a nuestra área para homologar motivos, sedes y servicios y publicarla en la página oficial denominada La Clínica Comunica. Los datos son los siguientes:

\*\* Solo tuvimos seis casos de filtraciones o pérdida de datos de los clientes, que corresponden al 0,06 % del total de quejas radicadas en infraestructura de Clínica Colsanitas S.A., y todas fueron contestadas en los tiempos que por normatividad están establecidos.

Etiquetas de fila	Cuenta de SEDE UNIFICADA	%
CALL CENTER INFRAESTRUCTURA	2	33,3 %
CLINICA REINA SOFÍA	2	33,3 %
CLINICA PEDIÁTRICA	1	16,7 %
CLINICA SEBASTIÁN DE BELALCÁZAR	1	16,7 %
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100,0 %</b>

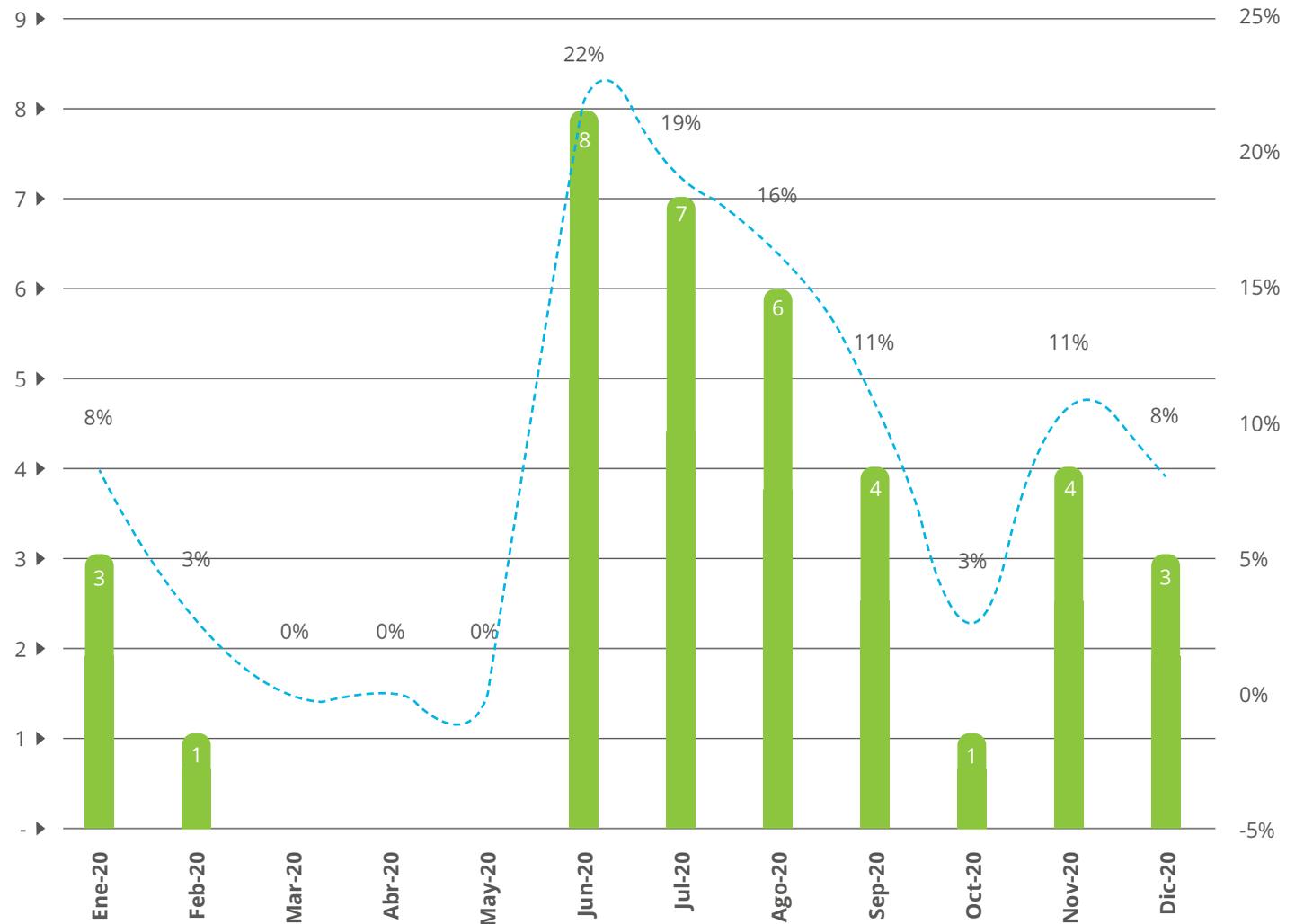
## EPS Sanitas

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

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

Con respecto a la privacidad de los afiliados, el análisis de las cifras que son controladas y de seguimiento por parte del área de seguridad de la información y reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del afiliado durante el año 2020, se detectaron 37 casos desde el área de seguridad de la información.

**Gráfica 2. Total de reclamaciones por violaciones a la privacidad del cliente y pérdida de datos.**  
Fuente: Seguridad de la Información Keralty.



---

CAPÍTULO

# **NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE**

---



# Un compromiso corporativo

102-11

Como principio de precaución y teniendo en cuenta la Ley 99 de 1993, artículo 1, numeral 6, define: “La formulación de las políticas ambientales tendrán en cuenta el resultado del proceso de investigación científica. No obstante, las autoridades ambientales y los particulares darán aplicación al principio de precaución, conforme al cual, cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente”. Keralty aplica dicho principio directamente en la gestión integral de residuos sólidos peligrosos, ya que se escogen los

estándares más altos en segregación, tratamiento y disposición final, aun sin tener certeza de las propiedades físico-químicas de los residuos. Igualmente, en estudios de agua potable se miden la mayoría de parámetros e Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para consumo humano (IRCA), evitando impactos en el ambiente y la salud.

Además, como parte de las estrategias de fortalecimiento de la cultura sostenible en Keralty, en el 2020 generamos espacios de divulgación de la política ambiental y charlas en segregación de residuos. Se obtuvo una cobertura en 39 sedes en Bogotá. También, se implementó el curso de gestión ambiental virtual en

el que participaron y aprobaron 1753 funcionarios en los temas de política ambiental, residuos, agua, energía y normatividad ambiental.

Por otra parte, la Constitución Política del Perú señala que toda persona tiene derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida. A su vez, la Ley General del Ambiente reconoce el derecho de toda persona a gozar de un ambiente saludable y a participar responsablemente en los procesos de toma de decisiones, así como en la definición y aplicación de las políticas y medidas relativas al ambiente y sus componentes, que se adopten en cada uno de los niveles de gobierno. Nuestro compromiso no es solo una

cuestión de normas ni de estado, sino concientizarnos de que todos somos agentes contaminantes, por ende, todos tenemos la responsabilidad de aportar para conservar y mejorar la condición de nuestro medio ambiente. En consecuencia y en coordinación con la municipalidad de San Isidro, Lima, se lleva a cabo el programa de recolección de insumos reciclables según cronograma establecido.

Somos conscientes del cuidado, preservación del medio ambiente y de los recursos naturales, por lo que adquirimos productos de limpieza a granel para ser dosificados en envases más pequeños y distribuidos en todas las oficinas para minimizar el impacto ambiental.



# Aspectos e impactos ambientales

## Aspecto ambiental identificado

## Impacto ambiental

## Acciones



### Consumo de agua

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

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



### Consumo de energía

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

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



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

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

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

304-2 304-3 306-4

De acuerdo a **los impactos ambientales durante el 2020** se implementaron acciones de mejora como se presenta a continuación:



### Grupo de interés

### Propósito del relacionamiento

### Estrategia de relacionamiento



**Consumo de gas natural.**

Desgaste del subsuelo

- Continuamos con el reporte y seguimiento de eco indicadores.



**Consumo de aceite lubricante para motores.**

Desgaste del subsuelo

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



**Generación de residuos ordinarios**

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

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



**Generación de residuos reciclables**

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

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



**Generación de respel y RAES (residuos de aparatos y equipos electrónicos)**

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

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



### Grupo de interés

### Propósito del relacionamiento

### Estrategia de relacionamiento



#### Generación de residuos de riesgo biológico

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

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



#### Generación de escombros

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

- Gestión de escombros con terceros autorizados.



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

Contaminación del recurso hídrico, muerte de flora y fauna acuática, incremento de costos de tratamiento de aguas y afectación a la salud pública.

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



#### Utilización de publicidad exterior en fachadas.

Contaminación visual a la comunidad

- Realizamos el registro de la publicidad exterior de sedes



#### Emisiones de ruido.

Afectaciones a la población aledaña

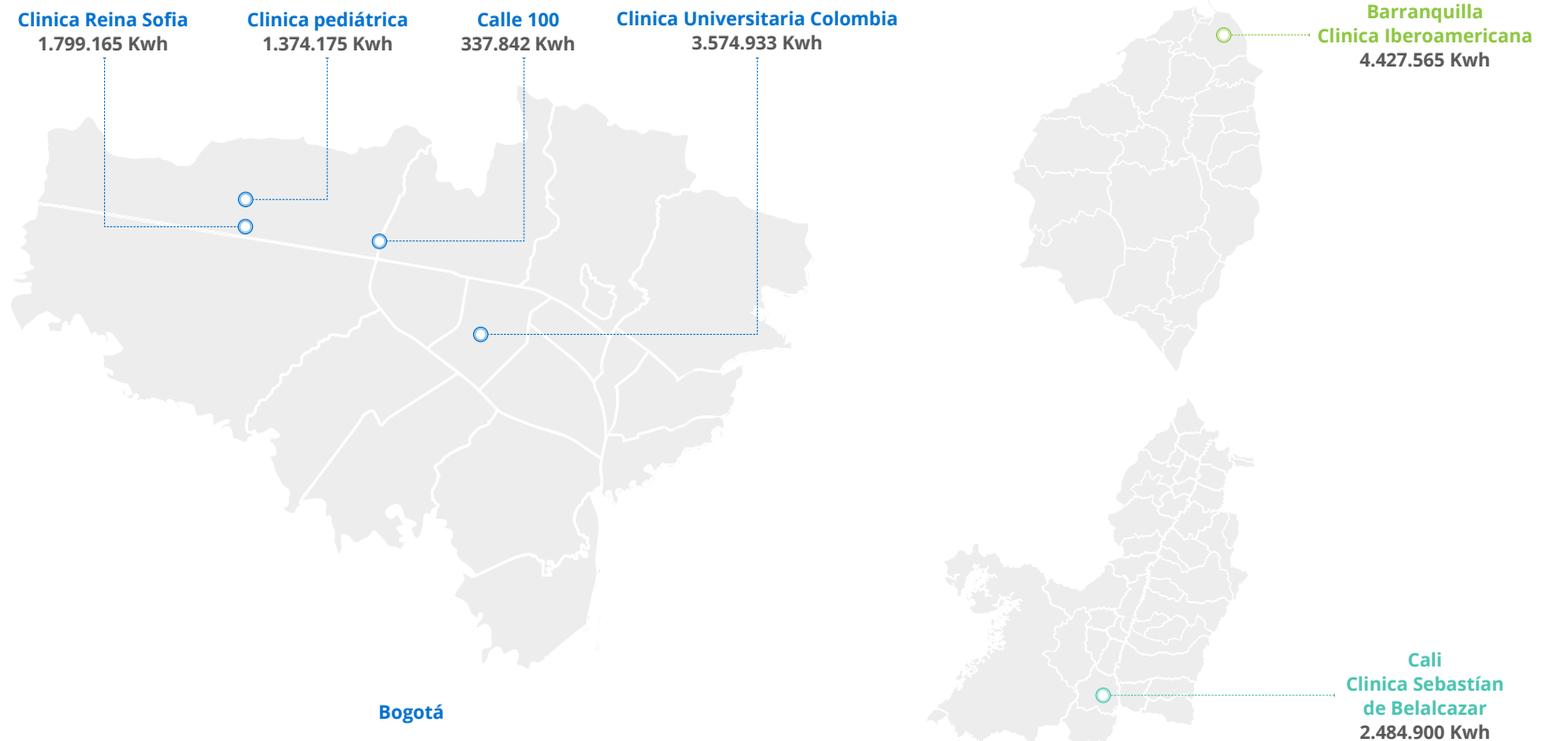
- Realizamos estudio de emisiones atmosféricas en sedes con calderas.



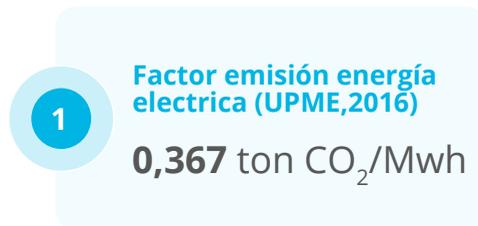
# Huella de carbono

305-1 305-2 305-7

Nuestras emisiones directas se estimaron de acuerdo al consumo de energía eléctrica. Se utilizó como factor de emisión (0,367 ton CO<sub>2</sub>/Mwh), que fue tomado de la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) en el 2016.



En el 2020 las principales sedes de Keralty a nivel nacional consumieron 13 998 megavatios de energía eléctrica, lo que equivale a 5137,2 toneladas de carbono (ton CO<sub>2</sub>) a nivel nacional, logrando una reducción de emisión de 790,7 ton CO<sub>2</sub> en comparación al 2019.



Con respecto a emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire, se realizaron en la Clínica Universitaria Colombia, Clínica Sebastián de Belalcázar y Clínica Iberoamérica estudios de emisiones atmosféricas que dan cumplimiento de los parámetros exigidos en Colombia.

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

1

### Uso eficiente y racional del recurso hídrico

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

2

### Gestión del cambio climático

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

4

### Gestión integral de residuos sólidos

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

3

### Prevención de la contaminación visual

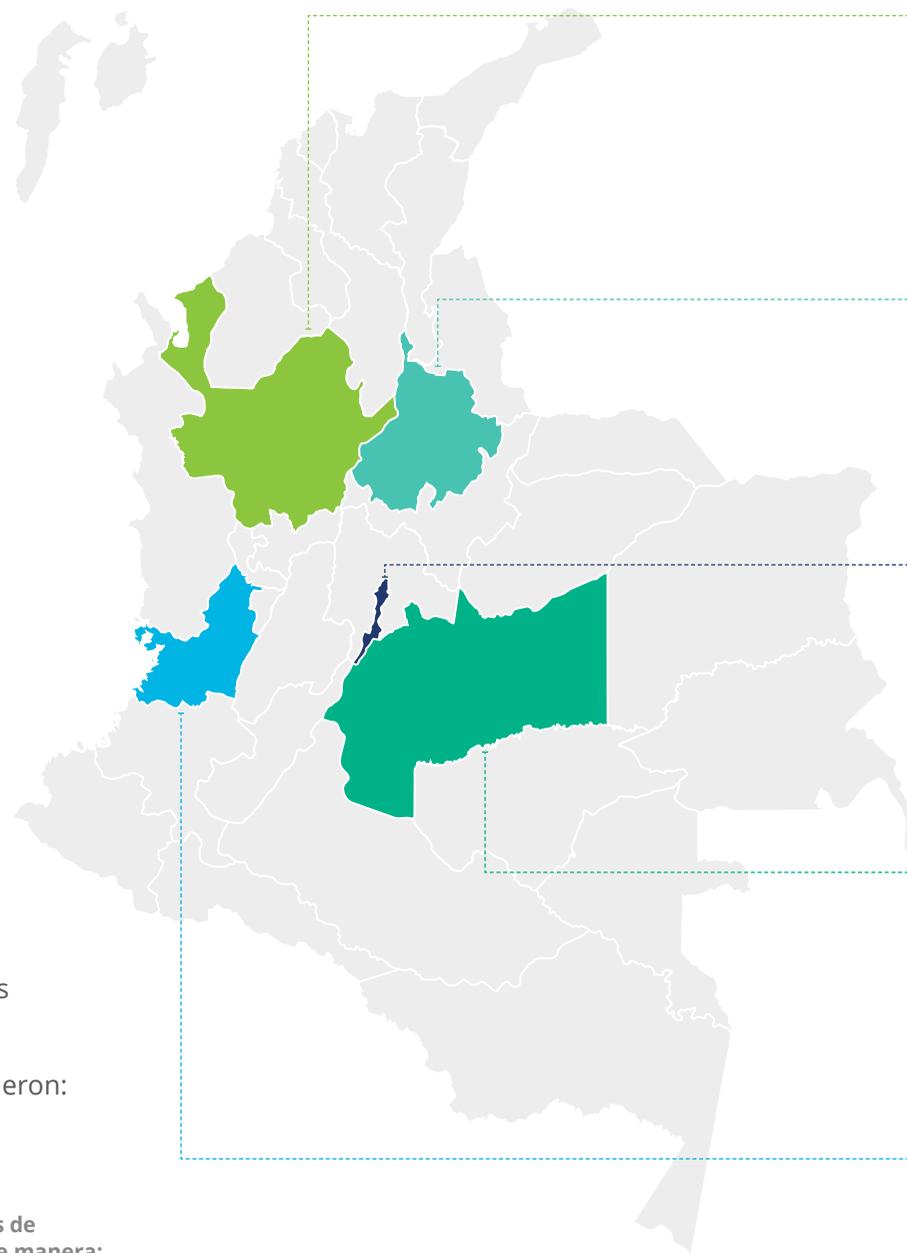
Requerimos publicidad exterior, que en algunas ocasiones puede generar afectación visual, por lo cual la evaluamos y registramos de conformidad con el marco legal y el de una cultura de protección ambiental.

5

### Formación

Nos propusimos generar actitudes de valoración y respeto por el ambiente, por lo cual propiciamos un mejoramiento de la calidad de vida que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes y asegure el bienestar de las futuras. Realizamos salidas ambientales y siembras de árboles en áreas que lo requieren.  
Realizamos un módulo virtual para desarrollar en 2019 con responsables y líderes ambientales.





• **Medellín**

Asei  
Quimetales  
A reciclar

Lavaozono  
Central de esterilización  
Tecniamsa

• **Bucaramanga**

Sandesol

• **Bogotá**

Eco Capital  
Ecoentorno  
Prosarc

• **Villavicencio**

Prosarc

• **Cali**

RH  
Juanchitos

Las principales actividades desarrolladas por los comités ambientales con el soporte de la central de ingeniería y mantenimiento en el 2020 fueron:



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



### Respuesta a requerimientos y trámites legales:

el comité de gestión ambiental junto con los directores, coordinadores y jefes de oficina realizaron los respectivos trámites de publicidad exterior, registro y permiso de vertimientos, acopiadores de aceites usados, reportes de indicadores de residuos peligrosos, según el caso. Adicionalmente, junto con la central jurídica, dieron respuesta a las inquietudes de los entes de control de salud o medio ambiente en las diferentes regionales. Se respondieron 48 requerimientos a nivel nacional.

### Estudios de vertimiento:

se ha realizado programación y análisis de los estudios de vertimientos en total se realizaron 35 a nivel nacional.

### Estudios de emisiones:

se realizaron estudios de emisiones en las sedes Clínica Sebastián de Belalcázar, Clínica Universitaria Colombia y Clínica Iberoamérica. Evidenciamos el cumplimiento de los parámetros de SOx, NOx, CO, CO<sub>2</sub> y metano.

### Visitas de verificación ambiental:

durante el 2020 se realizaron 39 visitas de asistencia técnica a nivel Colombia para aclarar requisitos, documentación técnica y trámites en sedes. Estas visitas permitieron identificar oportunidades de mejora para dar cumplimiento al marco legal, evitar sanciones y reportes en bases de datos de los entes de control competentes, también la retroalimentación a las demás sedes, para así tomar medidas preventivas.



# Eco - Indicadores

302-1 303-1 306-1 306-2

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

La reducción de consumo de recursos naturales en la sede administrativa de la calle 100 se debió a que una gran proporción de los trabajadores pasaron a la modalidad de teletrabajo por causa de la contingencia de la COVID-19.

En cuanto a las clínicas, aumentaron los procesos de desinfección y, por ende, el consumo de agua; los servicios e infraestructura hospitalaria no cesaron, los equipos fijos

industriales funcionaron 24 horas y se incrementaron los servicios como Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), vacunación y observación (Clínica Universitaria Colombia), y la respectiva operación de aires, calefacción, ventilación y bombeo.

Las acciones implementadas durante el 2020 en Clínicas se pueden identificar consultoría de eficiencia energética, estudio de iluminación (Clínica Universitaria Colombia), apagado programado

de Shiller<sup>1</sup>, apagado de equipos biomédicos en horas no requeridas (el consumo eléctrico de los equipos biomédicos y procesos en Clínica Universitaria Colombia corresponde al 62 % aproximadamente del consumo total), actualización de tablero de control, optimización de sistema de bombeo en Clínica Universitaria Colombia y apagado de áreas priorizadas por personal técnico en Clínica Universitaria Colombia y Clínica Reina Sofía.

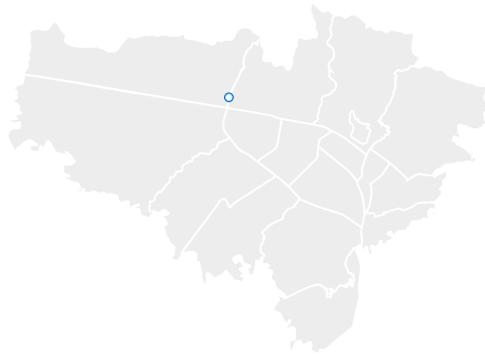
1. Equipo refrigerador de agua.



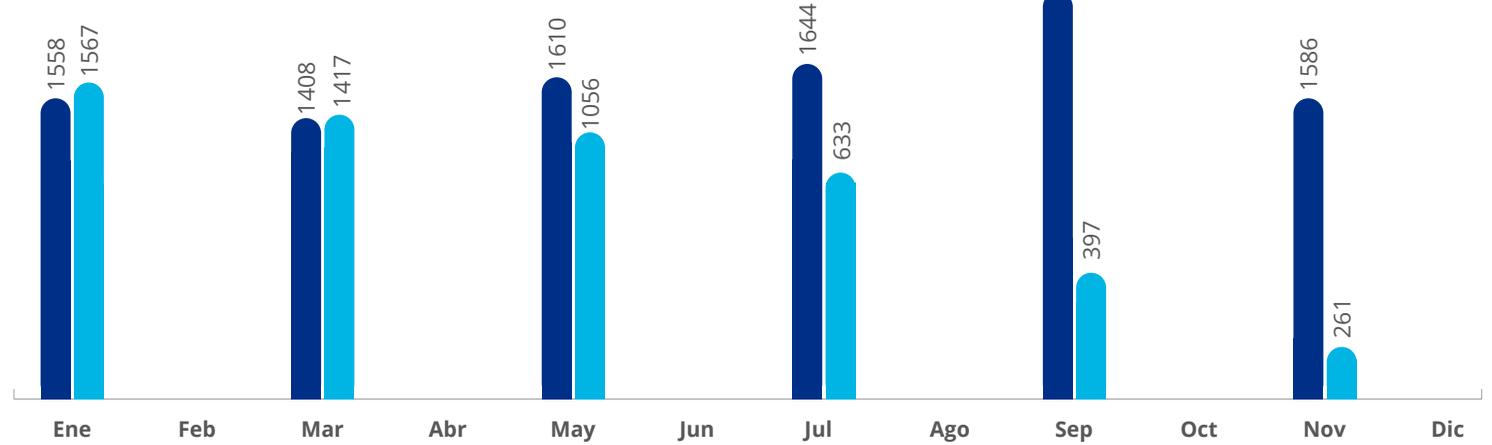


A continuación, se presenta la medición de los ecoindicadores de las sedes durante 2019 y 2020:

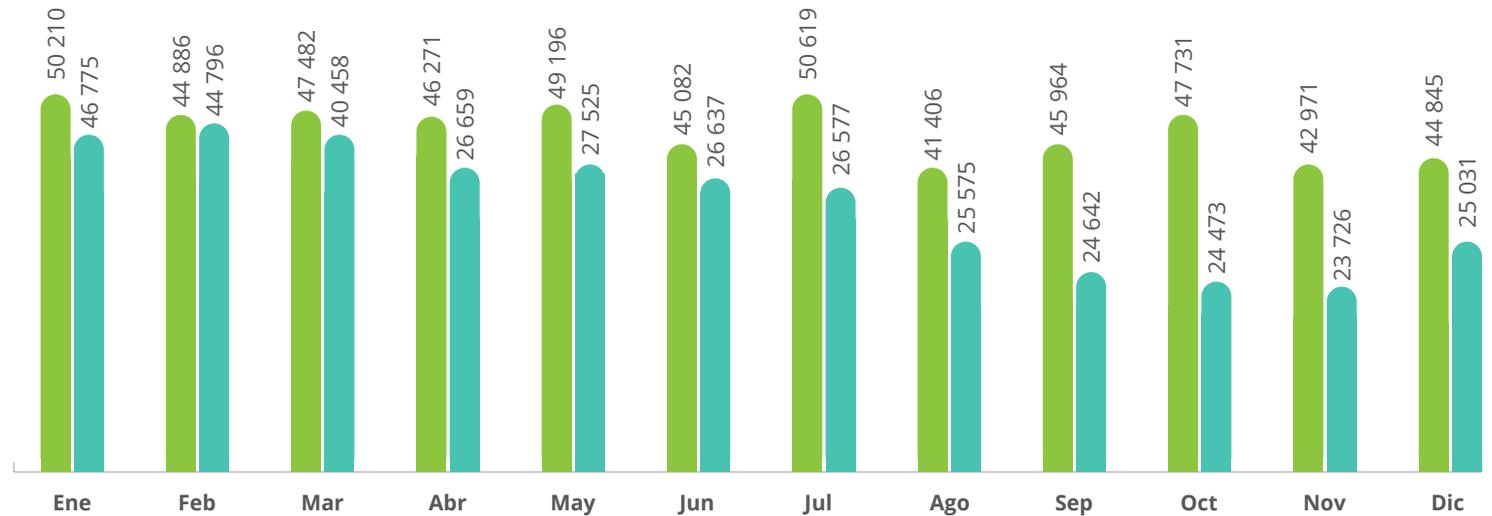
## Complejo calle 100, sede principal Bogotá.



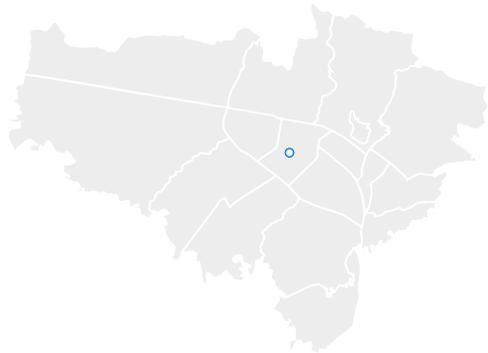
La sede de la calle 100 tuvo disminución de 4155 metros cúbicos en el 2020, equivalente al 44 % con respecto al año 2019.



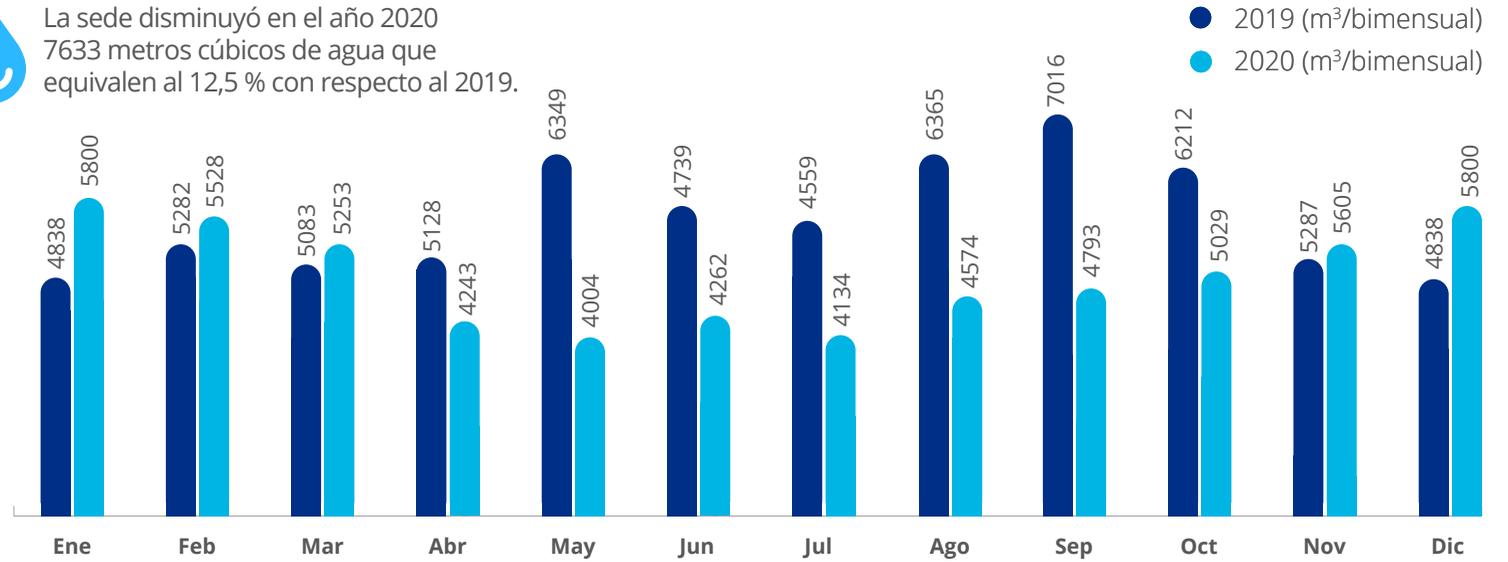
La sede de la calle 100 tuvo una disminución en el consumo de energía del 34,8 % en el año 2020 con respecto al año 2019, una reducción de 193 788 KWH.



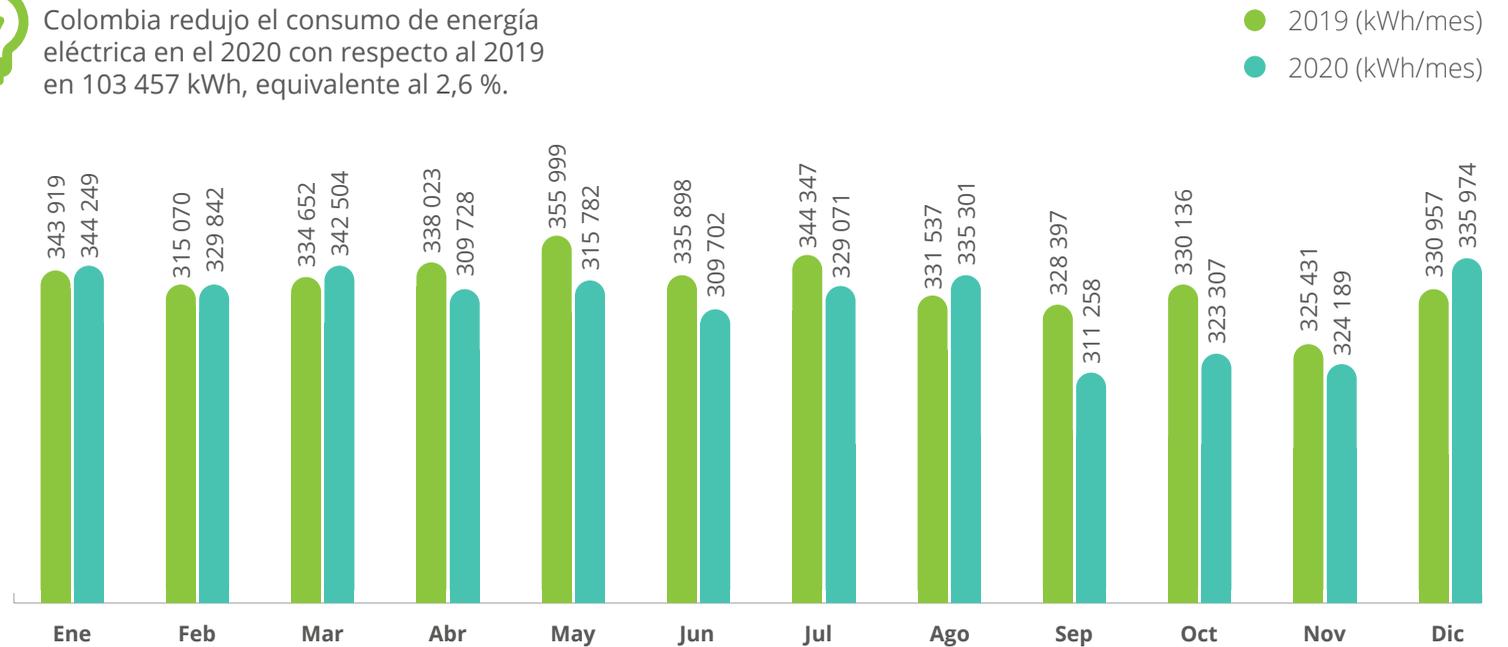
## Clínica Universitaria Colombia, Bogotá.



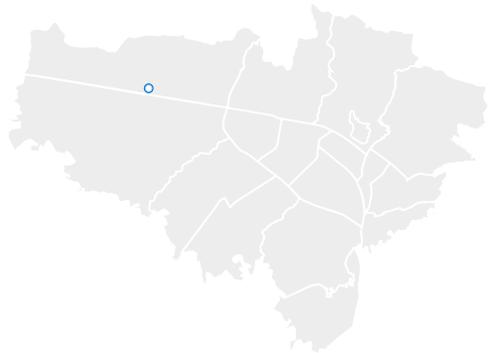
La sede disminuyó en el año 2020  
7633 metros cúbicos de agua que  
equivalen al 12,5 % con respecto al 2019.



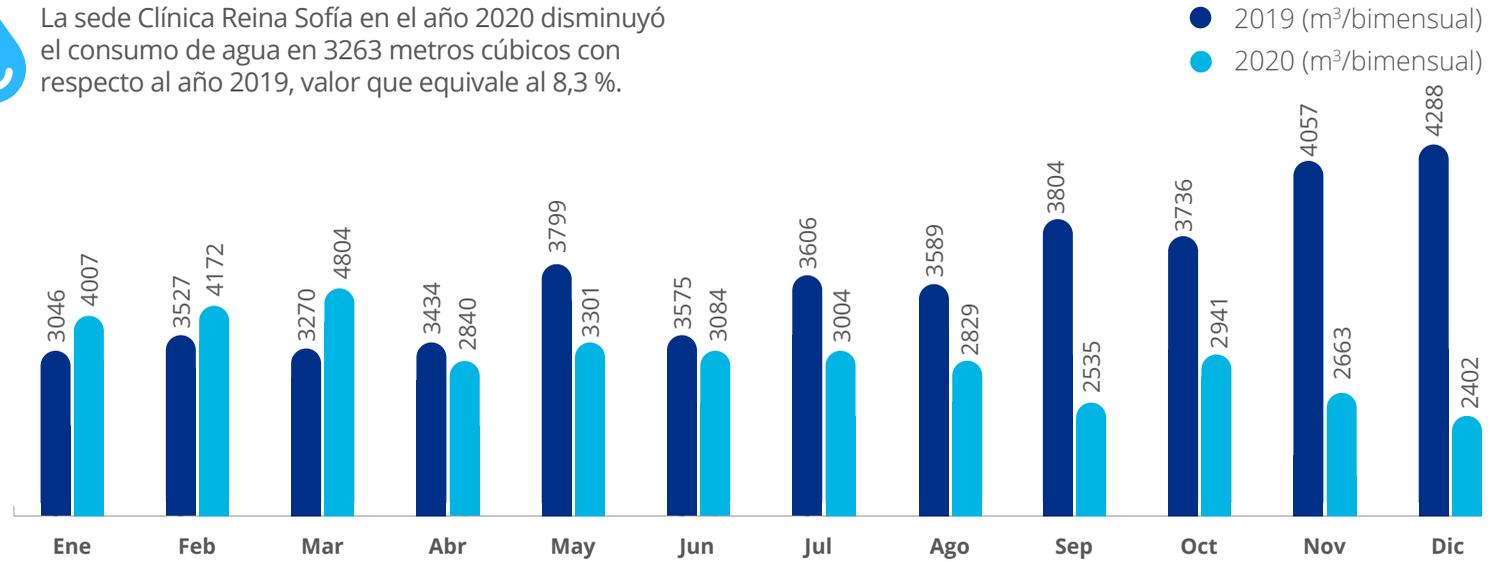
La sede de la Clínica Universitaria  
Colombia redujo el consumo de energía  
eléctrica en el 2020 con respecto al 2019  
en 103 457 kWh, equivalente al 2,6 %.



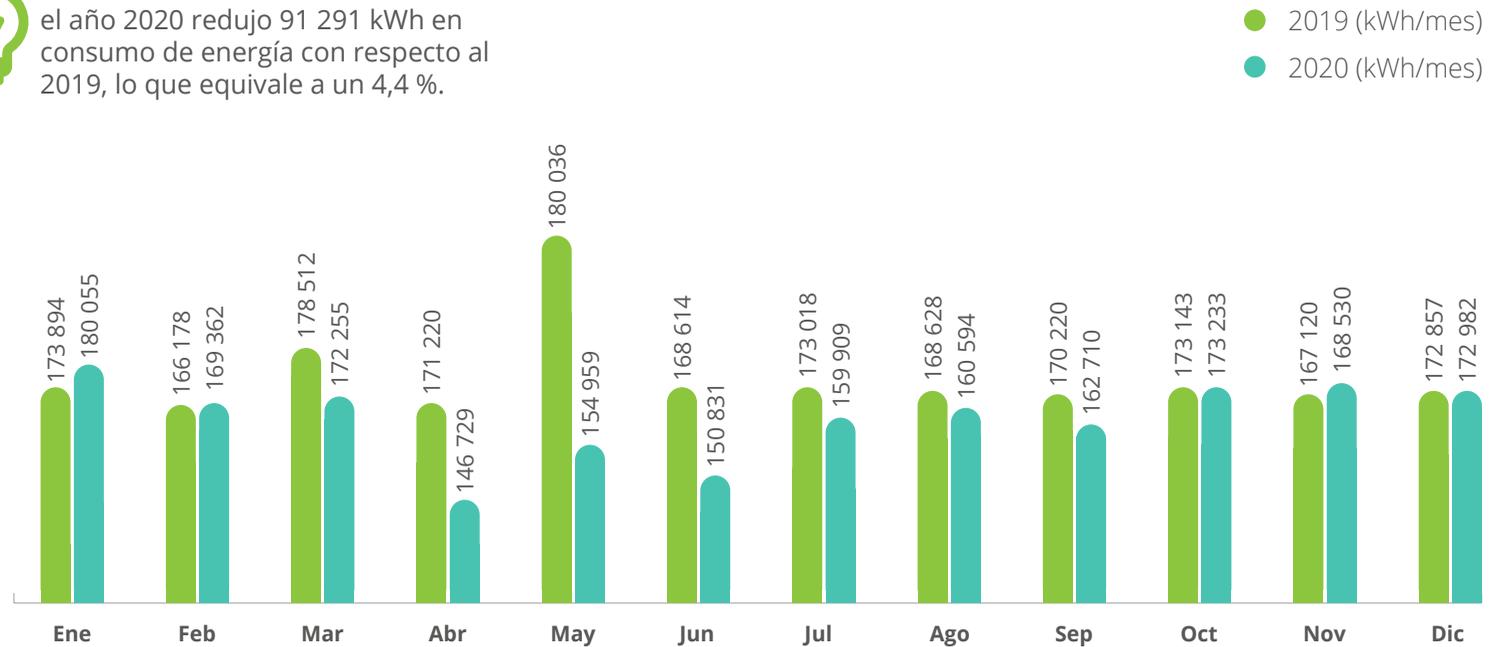
## Clínica Reina Sofía, Bogotá.



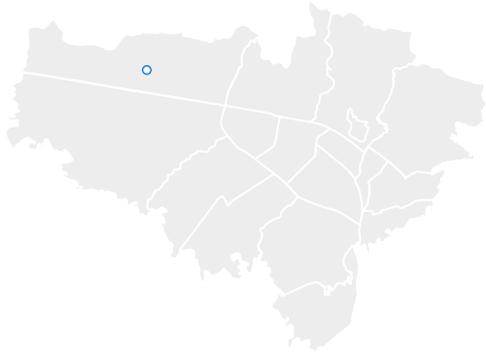
La sede Clínica Reina Sofía en el año 2020 disminuyó el consumo de agua en 3263 metros cúbicos con respecto al año 2019, valor que equivale al 8,3 %.



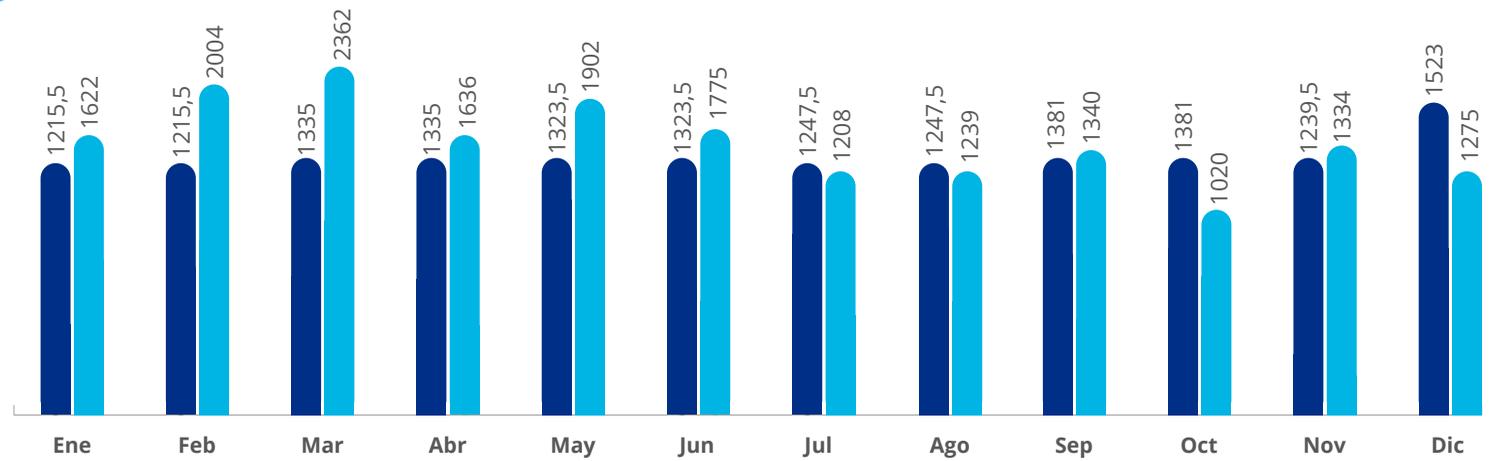
La sede de la Clínica Reina Sofía en el año 2020 redujo 91 291 kWh en consumo de energía con respecto al 2019, lo que equivale a un 4,4 %.



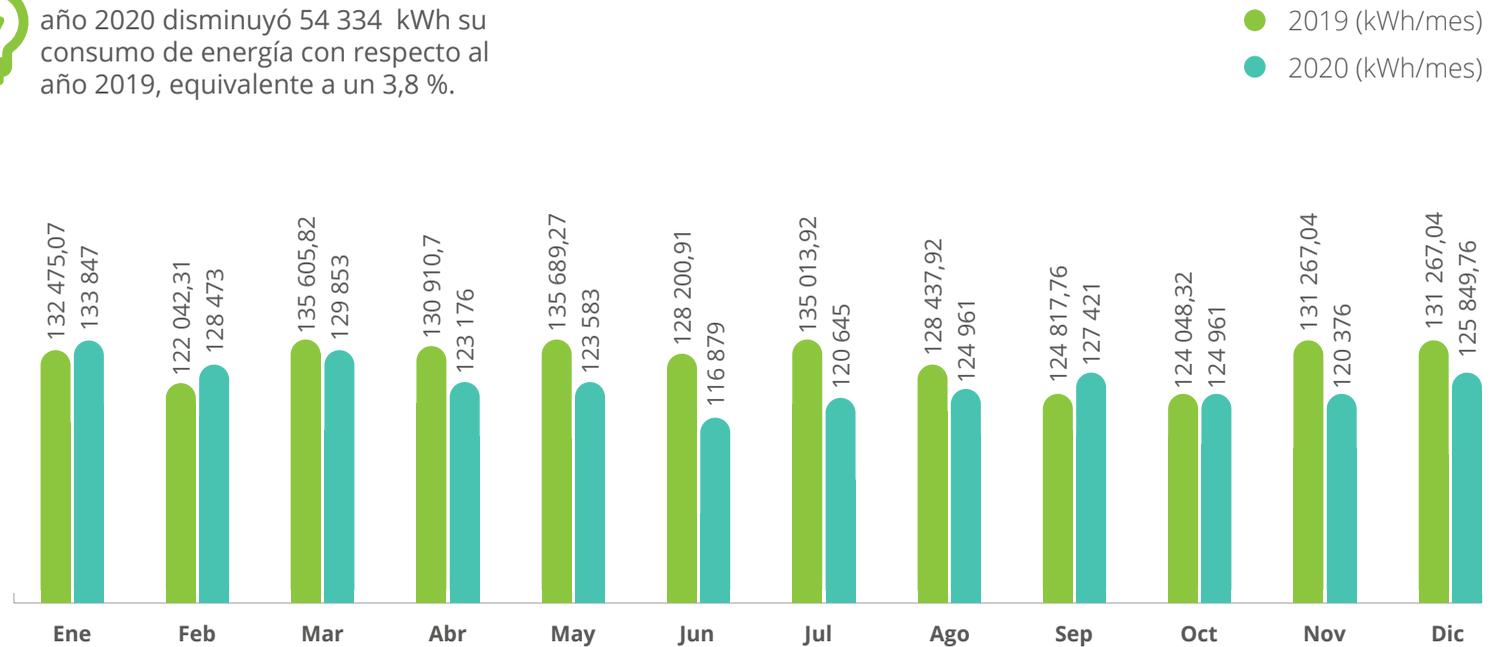
## Clínica Pediátrica, Bogotá



La sede de la Clínica Pediátrica en el año 2020 aumentó el consumo de agua en 3198 metros cúbicos con respecto al año 2019, un equivalente al 22 %.



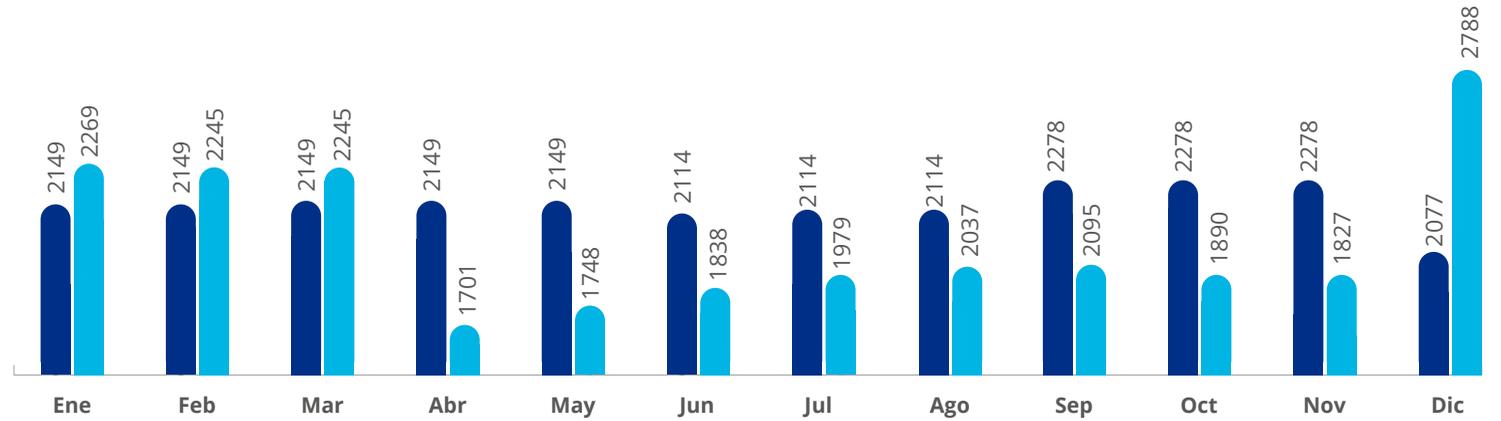
La sede de la Clínica Pediátrica en el año 2020 disminuyó 54 334 kWh su consumo de energía con respecto al año 2019, equivalente a un 3,8 %.



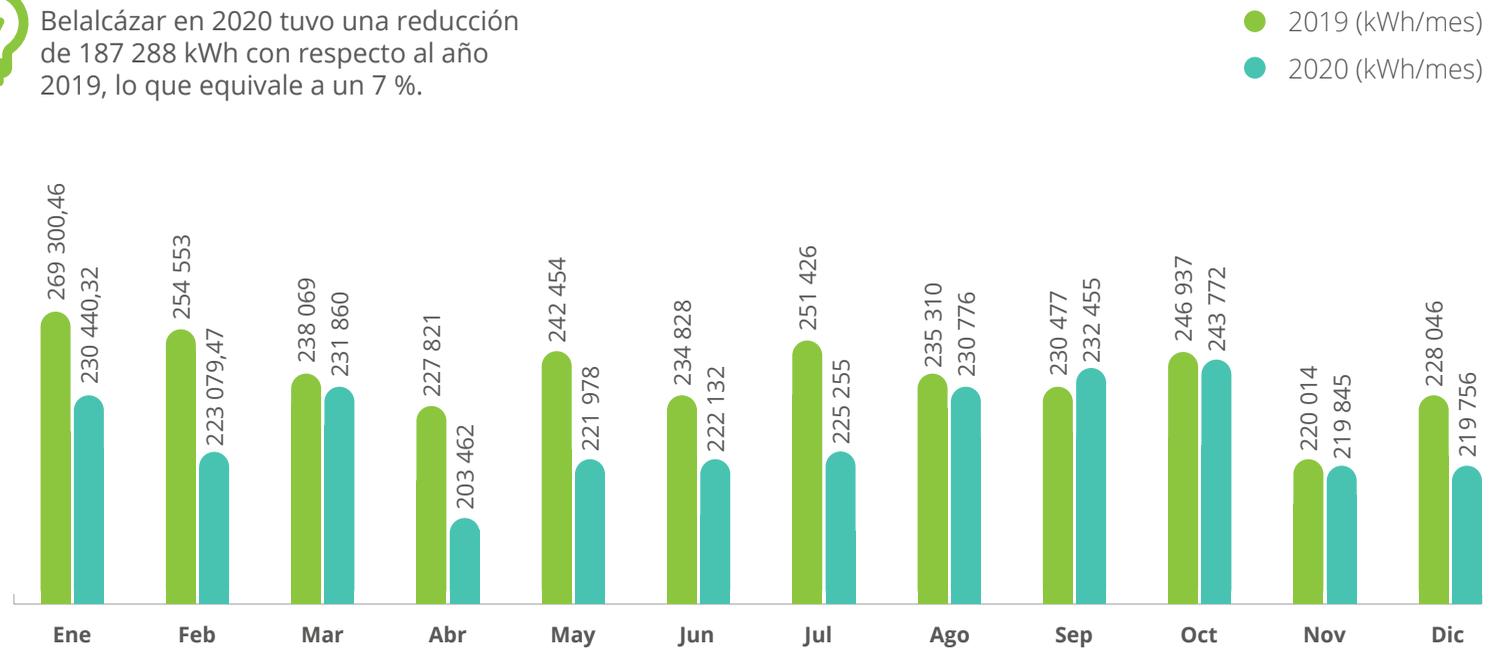
## Clínica Sebastián de Belalcázar, Cali.



La sede de la Clínica Sebastián de Belalcázar en el año 2020 tuvo una reducción en consumo de agua de 174 425 metros cúbicos con respecto al año 2019.



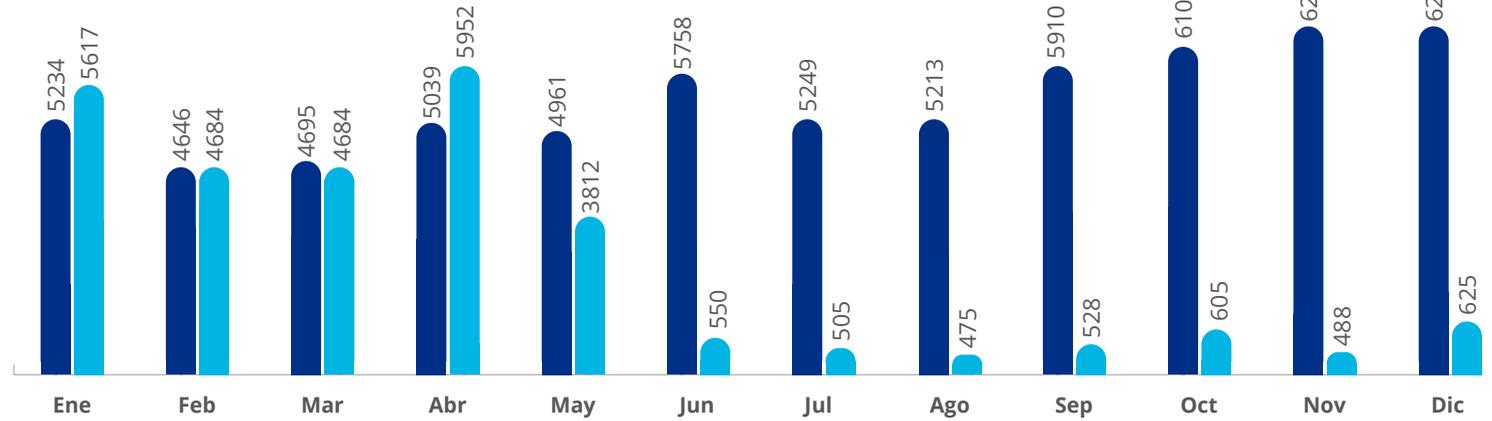
La sede de la Clínica Sebastián de Belalcázar en 2020 tuvo una reducción de 187 288 kWh con respecto al año 2019, lo que equivale a un 7 %.



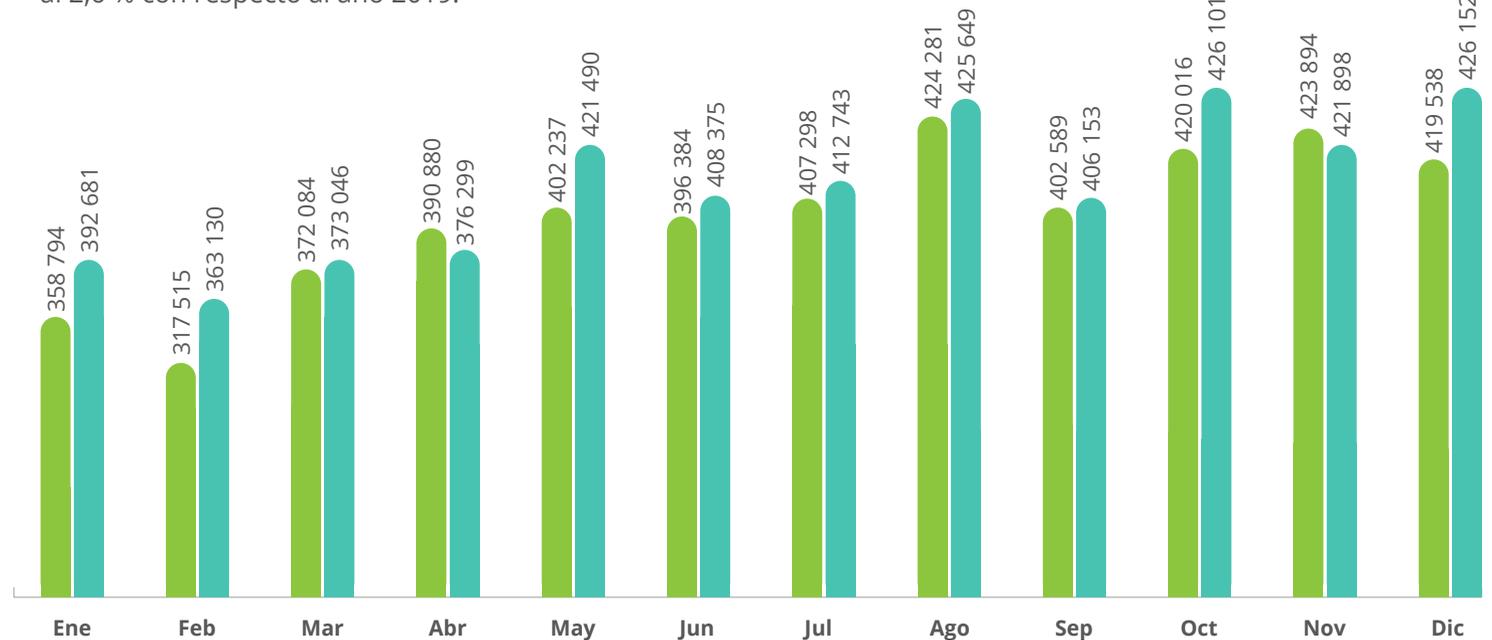
## Clínica Iberoamérica, Barranquilla.



La Clínica Iberoamérica redujo el consumo de agua en 31 161 metros cúbicos, equivalentes al 53 % con respecto al año 2019. Está en revisión de medidores por parte de la Empresa de Acueducto de Barranquilla.



La Clínica Iberoamérica en 2020 incrementó el consumo de energía eléctrica en 111 593 kWh, equivalente al 2,6 % con respecto al año 2019.



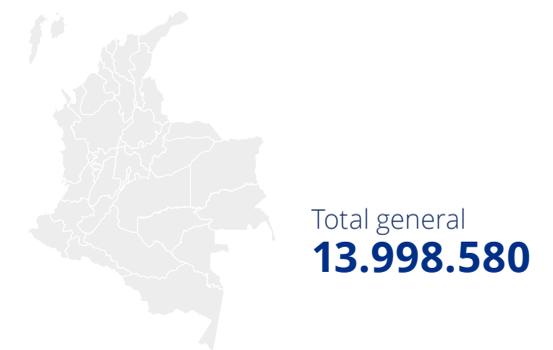
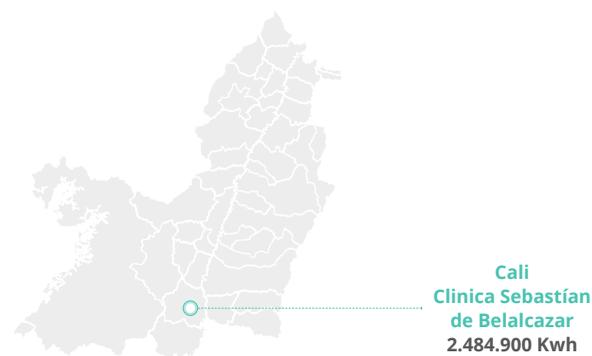
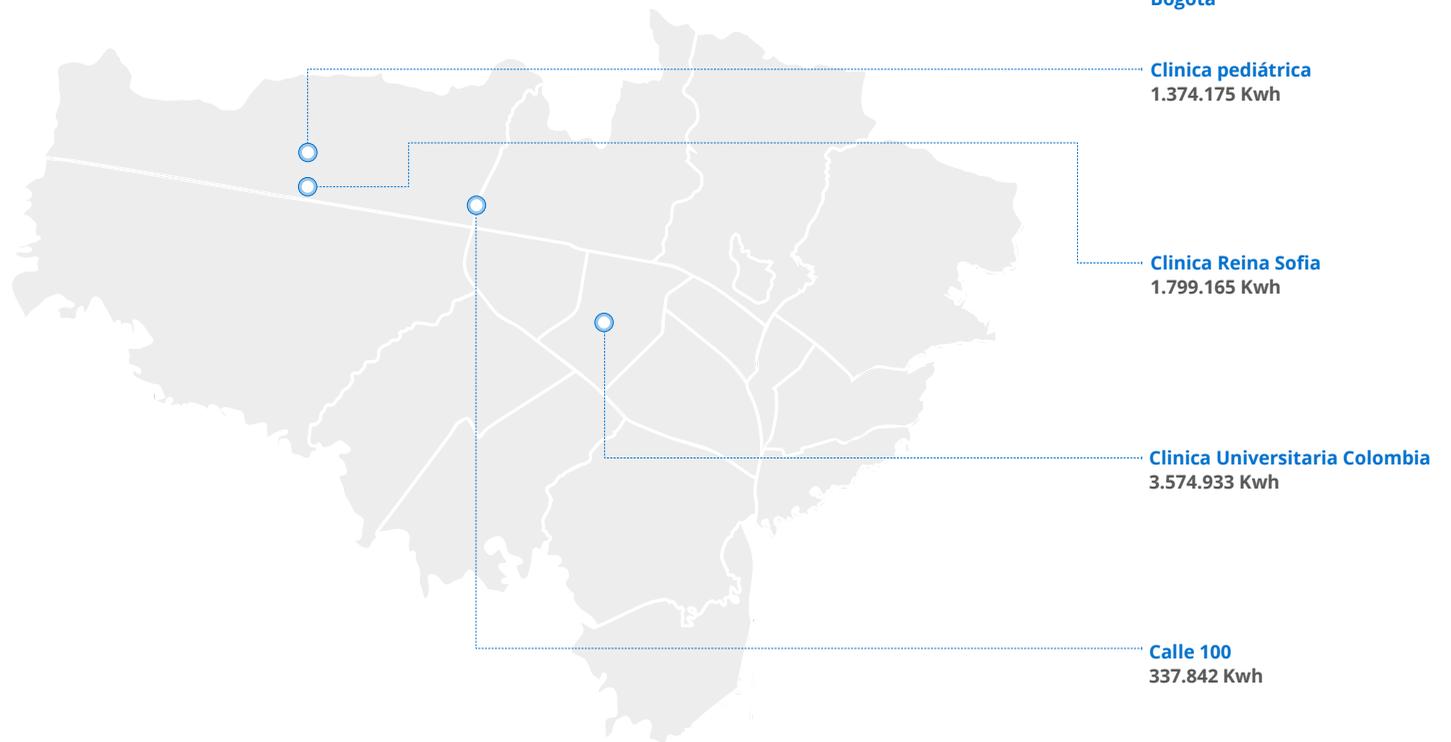
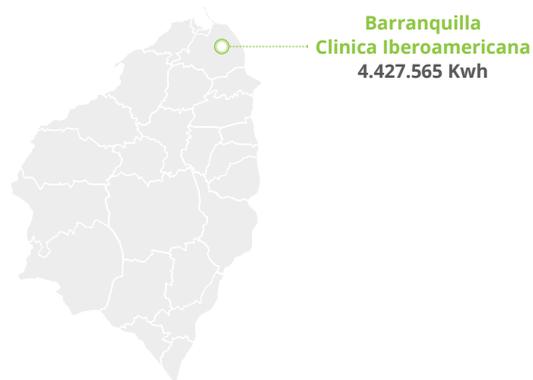
## El consumo energético hace referencia a la energía en kilovatios por hora (kWh) utilizados para la operación de equipos e iluminación.

A continuación, se muestra el consolidado del año 2020 en gasto energético de Keralty para las sedes más representativas:

Las principales sedes de Keralty a nivel nacional generaron 13 998 megavatios por hora de energía eléctrica en el año 2020.



Consumo (kWh):



## Factores de conversión utilizados

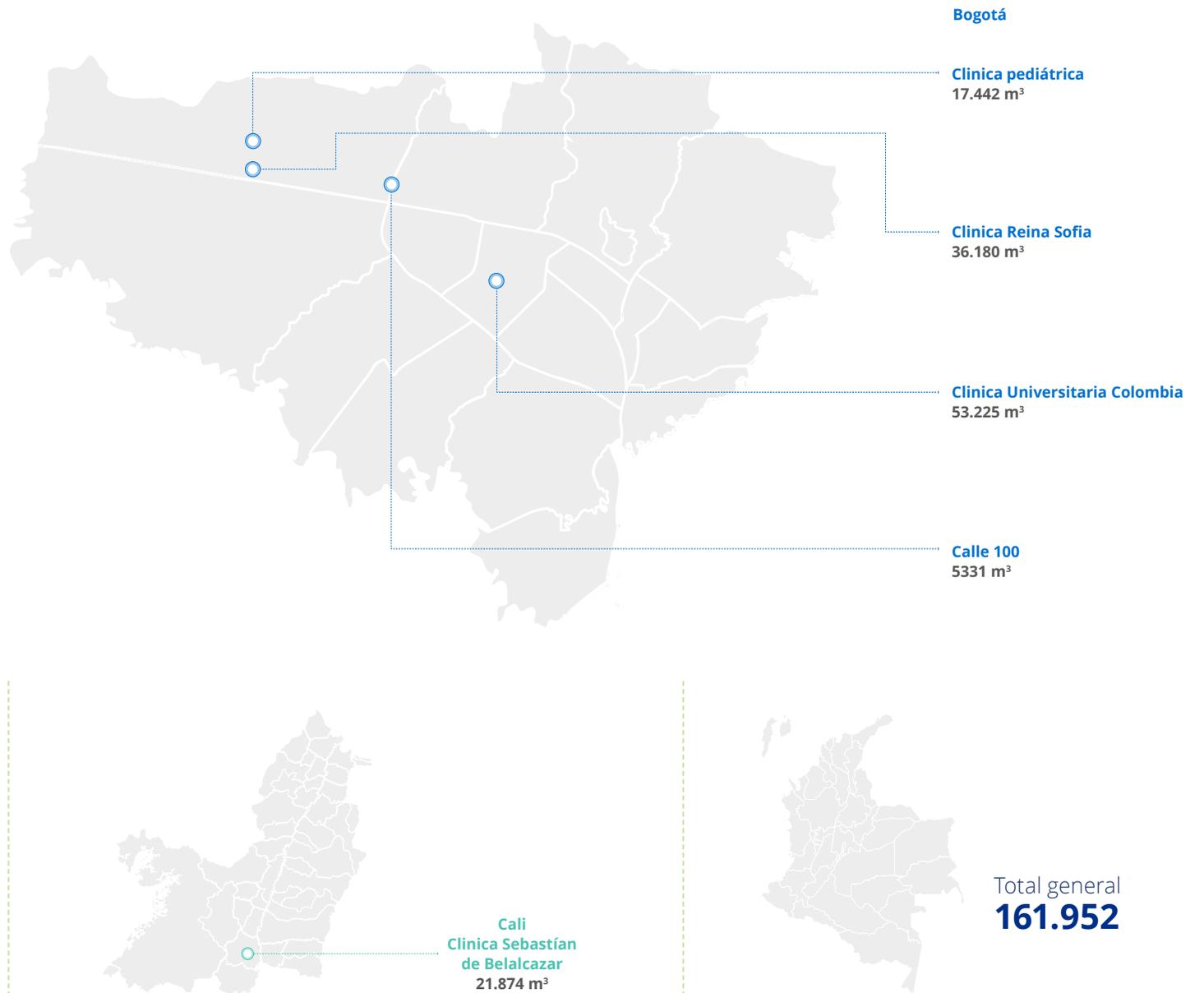
1 kWh equivale a  $3,6 \times 10^6$  julios

Realizando la conversión con el factor de emisión anterior, Keralty consumió  $5,0 \times 10^{13}$  kilojulios.

Con respecto a la extracción de agua por fuente, se reportan consumos en m<sup>3</sup> por suministro de la empresa de acueducto respectiva.



Consumo (m<sup>3</sup>):



Las principales sedes de Keralty consumieron en 2020 161 952 metros cúbicos de agua potable. Las sedes Keralty que generan aguas residuales no domésticas definidas en la resolución 631 de 2015 realizan estudios de vertimientos para dar cumplimiento a los parámetros físicos y químicos. Durante el 2020 se realizaron dichos estudios en la Clínica Universitaria Colombia, Clínica

Reina Sofía, Clínica Pediátrica y Clínica Iberoamérica. Dichas sedes dan cumplimiento a la normatividad en materia de vertimientos.

Adicionalmente, se cuenta con plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) en las sedes de la Clínica Universitaria Colombia, Clínica Reina Sofía, Clínica Pediátrica y Clínica Iberoamérica, las cuales permiten la remoción de carga contaminante

antes de hacer la descarga a la red de alcantarillado, dando así cumplimiento a los parámetros físicos y químicos para ser vertidos.

De conformidad con la Ley 1955 de 2019 artículo 13, el permiso de vertimientos aplica a descargas directas al recurso hídrico.

Por otro lado, somos conscientes de la generación de diversos tipos de residuos peligrosos, no peligrosos

y especiales. Por tal razón se da cumplimiento a la normatividad vigente (decreto 1713/2002, decreto 780/2016, decreto 1076/2015 y resolución 1164/2002), con una gestión integral de todos los residuos y garantizando siempre las acciones de prevención, mitigación y control de impactos ambientales y en la salud de colaboradores y comunidad.



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

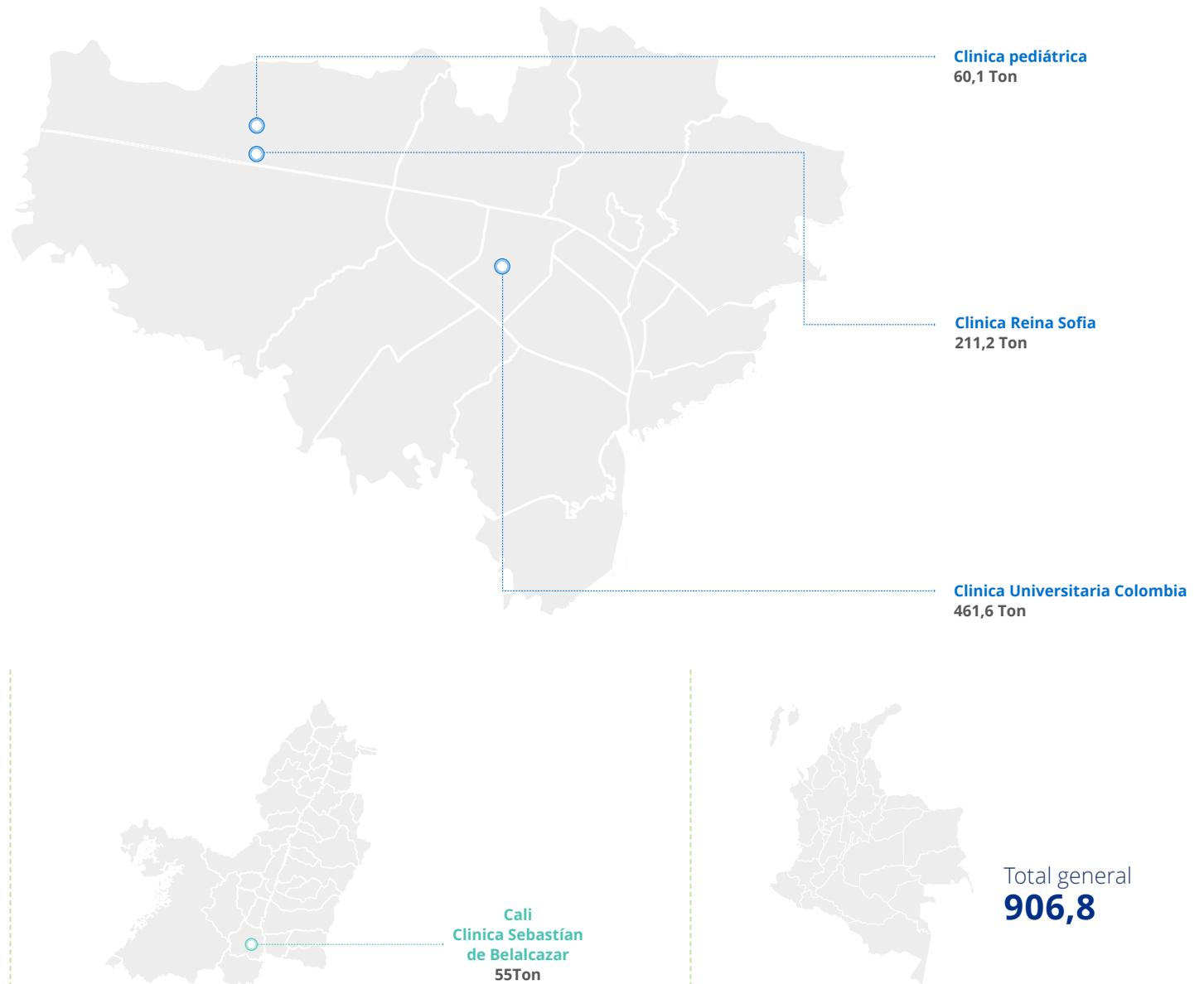


A continuación se muestra  
**el resumen anual de  
residuos peligrosos**  
generados por Keralty a  
nivel nacional.

Durante el 2020 se generaron 906,8  
toneladas de residuos peligrosos en  
las principales sedes de Keralty.



Cantidad de residuos (Ton):



# Reciclaje

301-1 301-2 301-3

Desde hace más de una década, la Fundación Keralty ha venido generando en los colaboradores una conciencia de cuidado, preservación del medio ambiente y de los recursos naturales, mediante las buenas prácticas de disposición final de los residuos no peligrosos generados en las instalaciones de las empresas y sedes del grupo, los cuales son comercializados para su posterior reutilización y transformación en

nuevos productos para procesos comerciales e industriales, generando beneficios y aportando positivamente en la construcción de procesos de consumo sostenible.

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



## Residuos sólidos reciclables



Cartón



Papel (archivo)



Plegadiza



Revista



Periódico



Plásticos rígidos y flexibles



Metales ferrosos y no ferrosos



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

autorizado de estos residuos.

En este contrato quedaron establecidas todas las obligaciones que tuvieron cada una de las partes. Fue la Fundación Keralty quien se encargó del cumplimiento de las mismas por parte del gestor, de servir como puente y de recoger todas las observaciones,

inquietudes, necesidades e inconformidades que puedan tener en cada uno de los puntos.

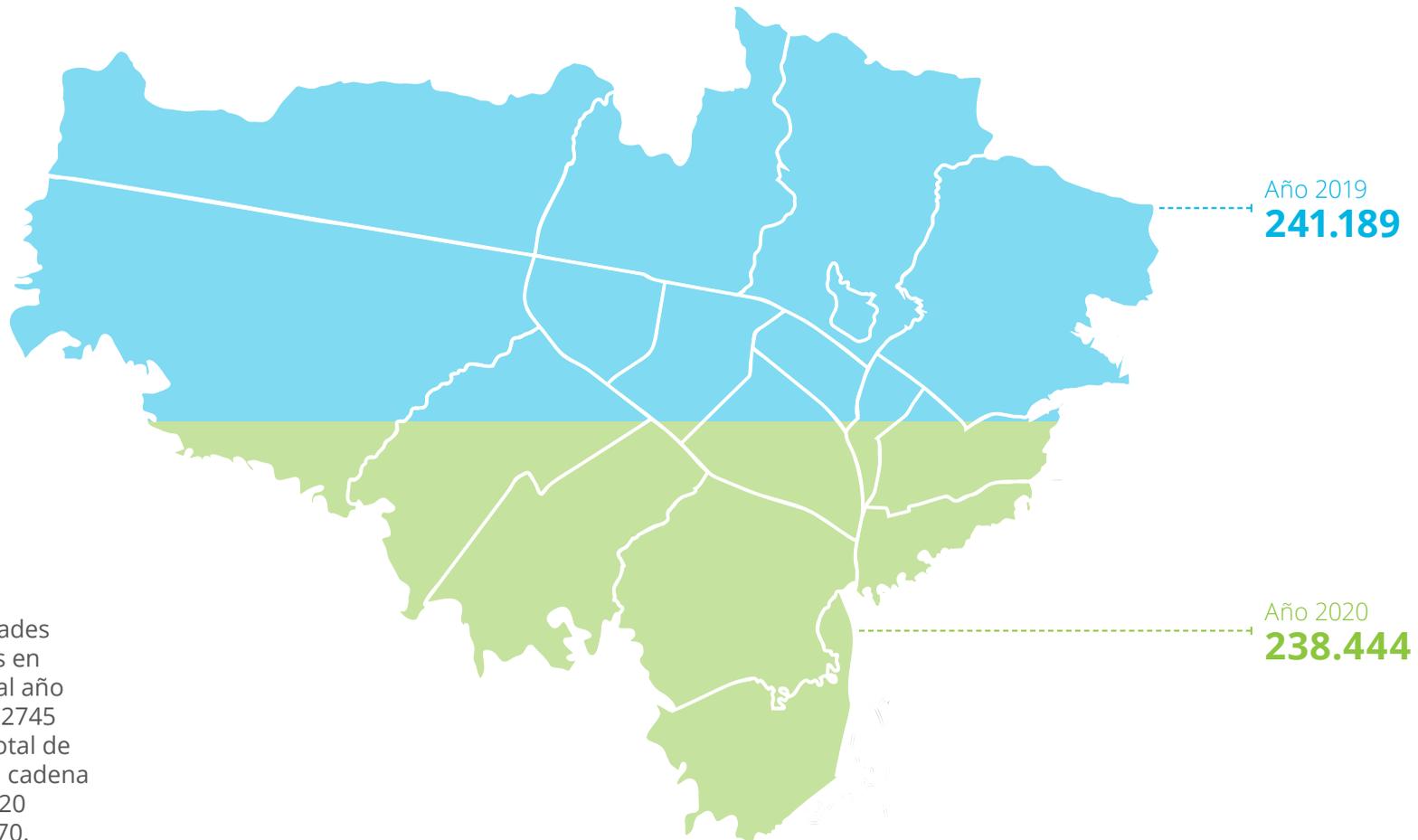
La Fundación Keralty, en coordinación con el gestor de los residuos, organizó un cronograma de recolección donde se estableció la periodicidad con que este pasó

por cada una de las sedes a recoger el material.

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



Kilogramos  
de residuos  
incorporados a  
cadena de reciclajes

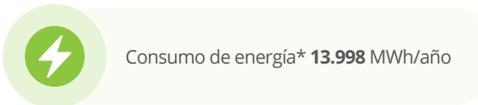
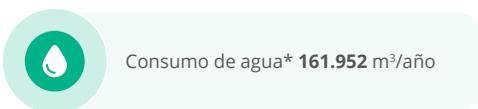


Para el año 2020 se disminuyeron las cantidades de materiales reciclables en un 1,14 % con respecto al año 2019, representados en 2745 kg. Los ingresos por el total de residuos incorporados a cadena de reciclaje en el año 2020 fueron de COP 38 202 170.



## Materiales utilizados por peso o volumen

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



\*\*Tomado de las sedes de la Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Clínica Pediátrica, Clínica Sebastián de Belalcázar y Clínica Iberoamérica de Clínica Colsanitas S.A. Calle 100 de la Compañía de Medicina Prepagada Colsanitas S.A., Centro Médico Calle 80 y Centro Médico Puente Aranda de la EPS Sanitas.

## Dentro de los no renovables



\*Tomado de las sedes Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Clínica Sebastián de Belalcázar y Clínica Iberoamérica.

## Insumos reciclados utilizados

Keralty consumió 38,6 toneladas de papel de oficina a nivel nacional. De estos se incorporan a la cadena de reciclaje 44,5 % equivalente a 17,2 toneladas.

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

$$\text{Porcentaje de insumos reciclados} = \frac{17,2 \text{ Ton}}{38,6 \text{ Ton}} \times 100$$

Porcentaje de insumos reciclados = **44,5 %**



# TABLA GRI



# CONTENIDOS GENERALES

## Perfil de la organización

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
102-1	Nombre de la organización	Generalidades sobre Keralty	30		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestros servicios y capacidad instalada	30		
102-3	Ubicación de la sede	Calle 100 No. 11b 67 Bogotá, Colombia	Tabla		
102-4	Ubicación de las operaciones	Proceso de expansión – Nueva infraestructura	31		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Las empresas que conforman el Grupo empresarial Keralty, son empresas de capital privado. Su forma jurídica es de sociedades comerciales o fundaciones sin ánimo de lucro (Fundación Universitaria Sanitas y Fundación Keralty). El Grupo empresarial se constituyó y registró en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 222 de 1995, siendo su sociedad matriz Keralty.	30		



Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
102-6	Mercados servidos	Proceso de expansión – Nueva infraestructura	31		8
102-7	Tamaño de la organización	Proceso de expansión – Nueva infraestructura	30, 32		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Generalidades	53	6	8
102-9	Cadena de suministro	Proveedores	72		8, 17
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		72		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Un compromiso corporativo	88		8
102-12	Iniciativas externas	Palabras del presidente	5		
102-13	Afiliación a asociaciones	Nuestra participación en asociaciones	36	6	8



Estrategia

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras del presidente	5	1 a 10	16

Ética e integridad

102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Nuestro direccionamiento estratégico	25	1 a 10	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Actuar ético	41	10	16

Gobernanza

102-18	Estructura de gobernanza	Nuestra estructura directiva	17	1 a 10	16
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Palabras del presidente	5	1 a 10	16



Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
<b>102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Nuestra estructura directiva	17		16
<b>102-23</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	Palabras del presidente	5		
<b>102-24</b>	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Diversidad en la alta gerencia	22		16
<b>102-25</b>	Conflictos de interés	Actuar ético	41	10	16
<b>102-26</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Nuestro direccionamiento estratégico	24	10	16
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento	8		
<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	Palabras del presidente	63	1, 2, 3	8



Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Participación de los Grupos de interés y modelo de relacionamiento	8		17
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		8		16
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		8		16, 17

Prácticas para elaboración del informe

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Desempeño financiero – Nuestras cifras	32		17
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Sobre este informe	7		
102-47	Lista de los temas materiales	Materialidad y ámbitos de práctica	9	1 a 10	8
102-48	Reexpresión de la información	No hubo reexpresión de los informes de Sostenibilidad presentados en años anteriores	Tabla		



Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se han presentado cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.	Tabla			
102-50	Periodo objeto del informe	Sobre este informe	7			
102-51	Fecha del último informe	Ultimo informe elaborado corresponde al periodo 1 enero 2019 al 31 de diciembre 2019	Tabla			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Sobre este informe	7			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		7			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		7			
102-55	Índice de contenidos GRI		Tabla GRI	110		



Enfoque de gestión

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Materialidad y ámbitos de práctica	9		
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes		9		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		9		

Economico  
Desempeño economico

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño financiero – Nuestras cifras	32		10																																																															
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	63		8																																																															
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	<table border="1"> <thead> <tr> <th>País</th> <th>Perdidas Fiscales</th> <th>Descuento IVA Activos Productores de Renta</th> <th>Descuento Donaciones</th> <th>Descuento Ciencia y Tecnología</th> <th>Descuento Tributario ICA e IVA</th> <th>Descuento Renta exenta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BRASIL</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>COLOMBIA</td> <td>5.765</td> <td>713</td> <td>359</td> <td>1.748</td> <td>11.161</td> <td>5.488</td> </tr> <tr> <td>ESPAÑA</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>ESTADOS UNIDOS</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>FILIPINAS</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>MEXICO</td> <td>976</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>PERU</td> <td>5.542</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td><b>12.284</b></td> <td><b>713</b></td> <td><b>359</b></td> <td><b>1.748</b></td> <td><b>11.161</b></td> <td><b>5.488</b></td> </tr> </tbody> </table>	País	Perdidas Fiscales	Descuento IVA Activos Productores de Renta	Descuento Donaciones	Descuento Ciencia y Tecnología	Descuento Tributario ICA e IVA	Descuento Renta exenta	BRASIL	-	-	-	-	-	-	COLOMBIA	5.765	713	359	1.748	11.161	5.488	ESPAÑA	-	-	-	-	-	-	ESTADOS UNIDOS	-	-	-	-	-	-	FILIPINAS	-	-	-	-	-	-	MEXICO	976	-	-	-	-	-	PERU	5.542	-	-	-	-	-	<b>Total general</b>	<b>12.284</b>	<b>713</b>	<b>359</b>	<b>1.748</b>	<b>11.161</b>	<b>5.488</b>	Tabla		
País	Perdidas Fiscales	Descuento IVA Activos Productores de Renta	Descuento Donaciones	Descuento Ciencia y Tecnología	Descuento Tributario ICA e IVA	Descuento Renta exenta																																																														
BRASIL	-	-	-	-	-	-																																																														
COLOMBIA	5.765	713	359	1.748	11.161	5.488																																																														
ESPAÑA	-	-	-	-	-	-																																																														
ESTADOS UNIDOS	-	-	-	-	-	-																																																														
FILIPINAS	-	-	-	-	-	-																																																														
MEXICO	976	-	-	-	-	-																																																														
PERU	5.542	-	-	-	-	-																																																														
<b>Total general</b>	<b>12.284</b>	<b>713</b>	<b>359</b>	<b>1.748</b>	<b>11.161</b>	<b>5.488</b>																																																														



Presencia en el mercado

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Generalidades	62		5

Prácticas de adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Apoyo a proveedores locales	76		8
-------	--	-----------------------------	----	--	---

Anticorrupción

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Actuar ético	41	10	16
205-2	Proporción de gasto en proveedores locales		41	10	16
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Conforme con los registros que se tienen en la Vicepresidencia Jurídica, no se encuentran casos con las características descritas en este literal.	Tabla	10	8



Competencia desleal

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Actuar ético	41	10	16

Medio ambiente  
Materiales

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Reciclaje	107		
301-2	Insumos reciclados		107	7	12
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		107	7	12

Energía

302-1	Consumo energético dentro de la organización	Eco - Indicadores	96	8, 9	7
-------	--	-------------------	----	------	---



Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
302-3	Intensidad energética	Existe diversidad de actividades en Keralty y no hay una unidad unificada o estandarizada para este cálculo por unidad.	Tabla		
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Existe diversidad de actividades en Keralty y no hay una unidad unificada o estandarizada para este cálculo por unidad.	Tabla		

Agua

303-1	Extracción de agua por fuente	Eco – Indicadores	96	7, 8, 9	6, 9
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	“Colombia: Keralty no realiza extracción directa de agua. El agua es suministrada por ESP Empresas de Servicios Públicos. Filipinas: Filipinas: Teniendo en cuenta que nuestra operación se encuentra dentro de un centro comercial, no es posible reutilizar el agua que consumimos.”	Tabla		
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Colombia: Dentro de la organización se realiza tratamiento de aguas residuales en algunas Clínicas como la Clínica Reina Sofía, Clínica Universitaria Colombia, Clínica Pediátrica y Clínica Iberoamérica. Dichas aguas tratadas no se reciclan ni se reutilizan.	Tabla		



Biodiversidad

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Para las actividades de sedes Keralty relacionadas con prestación de servicios de salud, comerciales y educación se requiere concepto de uso de suelo permitido que sea compatible con la actividad a desarrollar. Las sedes Keralty cuentan con concepto de uso de suelo permitido, dichas actividades no pueden funcionar en áreas protegidas o de alto valor en biodiversidad.	Tabla		
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Aspectos e impactos ambientales	89		
304-3	Hábitats protegidos o restaurados		89		
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Las actividades que desarrolla Keralty no funcionan en áreas protegidas o de alto valor en biodiversidad.	Tabla		



Emisiones

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella de carbono	92		
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		92		
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Keralty actualmente estima únicamente las emisiones de alcance 2	Tabla		
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Existe diversidad de actividades en Keralty y no hay una unidad unificada o estandarizada para este cálculo por unidad.	Tabla		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Se determinará reducción de emisiones de GEI a partir de 2021 realizando comparativo trimestral.	Tabla		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No se ha realizado la estimación de sustancias SAO	Tabla		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Estudios de emisiones	92		



Efluentes y residuos

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Eco – Indicadores	96	7, 8	6
306-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		96	7, 8	6, 12
306-3	Derrames significativos	Dentro de las actividades realizadas en el presente año, no se han evidenciado derrames significativos.	Tabla	7	6
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Aspectos e impactos ambientales	89		12
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Keralty no realiza vertimientos directos a cuerpos de agua. Los realiza al Sistema de Alcantarillado municipal o de la ciudad según corresponda. De acuerdo a decreto 1076/2015 y decreto 3930/2010 las empresas de Servicio Públicos son las que realizan el tratamiento de estas aguas residuales domésticas y tramites de vertimientos respectivos.	Tabla		6



Cumplimiento ambiental

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	<p>“Los diferentes entes de control de salud, ministerios de seguridad social y medio ambiente han realizado monitoreo y seguimiento en las ciudades a través de visitas a las sedes. En dichas visitas han encontrado hallazgos a los que posteriormente solicitan explicación, ampliación o descripción y elaboración de planes de mejora, dando respuesta oportuna y dentro de los tiempos establecidos.</p> <p>Perú: No se registran incumplimientos a la legislación y normatividad ambiental.”</p>	Tabla		

Evaluación ambiental de proveedores

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	<p>La gestión de los residuos que se manejan dentro de la compañía, ha sido acompañada por gestores externos quienes deben contar con legalidad de la actividad y licencia ambiental respectiva para prestar servicios de recolección, tratamiento y disposición final. Cuentan con la infraestructura y condiciones técnicas y legales. Basados en el principio de responsabilidad compartida anualmente se realiza auditoria en las instalaciones de dichos gestores buscando mejorar procesos y la prevención, mitigación y control de impactos ambientales en la gestión integral de residuos.</p>	Tabla	7, 8, 9	13
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	<p>“La organización evalúa los impactos ambientales directos por desarrollo de sus procesos o servicios. No mide actualmente impactos en cadena de suministro. Perú: El tercer trimestre del 2020, firmamos contrato con Indenova SAC, empresa que nos provee el servicio de firmas digitales y comunicaciones certificadas digitales. En ese mismo período, cambiamos el envío en físico por la modalidad virtual a las comunicaciones de cobranzas y renovaciones. De esta manera, el 2020 reducimos la impresión de 150 mil hojas.”</p>	Tabla		



Social  
Empleo

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Generalidades	53	4, 5, 6	8
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	“Bienestar y Calidad de Vida Beneficios para nuestra gente “	58	6	8
401-3	Permiso parental	Licencias	61, 63	6	8

Relaciones trabajador - empresa

402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Comunicación interna	38		
-------	---	----------------------	----	--	--

Salud y seguridad en el trabajo

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	COPASST/Comités primarios/Vigías/Comité de Convivencia Laboral	67		8
-------	--	--	----	--	---



Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Generalidades y programas del área de Salud y Seguridad en el Trabajo	64		8
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		64		8
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	De acuerdo con la Convención Colectiva que tenemos en vigencia con el grupo sindical, se contempla una única clausula al respecto de este tema, donde como empresa nos comprometemos a continuar cumpliendo a cabalidad con todas y cada una de las obligaciones que se deriven del sistema integral de seguridad social así como continuar desarrollando el programa de salud y seguridad en el trabajo que hasta la fecha ha desarrollado, con el fin de asegurar que el ambiente de trabajo sea en las mejores condiciones posibles; continuar efectuando los exámenes de ingreso, egreso y demás establecidos legalmente como se han venido efectuando para garantizar la salud y bienestar de todos los trabajadores.	Tabla		8



Formación y enseñanza

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación de nuestros colaboradores	68	6	4, 8, 10
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		68	6	4, 8, 10
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Modelo de evaluación de desempeño	70		8

Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Diversidad en la alta gerencia	22	6	5
405-1	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	En las Empresas del grupo Keralty, la relación de salarios entre hombres y mujeres tienen un alto nivel de proximidad; con base en la media pagada en los niveles de cargo establecidos en la Compañía (Estratégico, Táctico y Operativo), se puede apreciar que a nivel táctico y operativo predomina el género femenino.	Tabla		



No discriminación

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En el periodo contemplado de este informe no se presentó ninguna queja de algún empleado fundamentada en factores discriminatorios (raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social). Así como tampoco investigaciones de los entes de control promovidas por este factor.	Tabla	1, 2, 6	8

Libertad de asociación y negociación colectiva

407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	"En las negociaciones del año 2.020, no se han identificado proveedores que se encuentren en riesgo al derecho de libertad de asociación y/o negociación colectiva, concepto que esta reforzado en los lineamientos del Manual de compras. En las transacciones con los proveedores, en la central de compras se mantiene el derecho de libertad de expresión, con todos nuestros proveedores."	Tabla		
-------	---	---	-------	--	--



Trabajo infantil

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	La central de compras del grupo empresarial Keralty, no ha identificado proveedores que tengan riesgo de trabajo infantil. De igual forma y comprometidos con la protección y cuidado de los niños y niñas de los países donde tenemos presencia, incluimos en las condiciones generales de compra la siguiente cláusula "El Proveedor no utiliza a menores de edad para ejecutar las labores solicitadas por las Empresas, salvo que cuente con la debida autorización de la autoridad competente".	Tabla	6	

Trabajo forzoso u obligatorio

409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Durante las negociaciones y contrataciones correspondientes al año 2020, en la central de compras del grupo empresarial Keralty, no se han identificado proveedores que tengan riesgo de desarrollar actividades de trabajo forzoso.	Tabla	4	
-------	--	--	-------	---	--

Prácticas en materia de seguridad

410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Formación a nuestros proveedores	77	1, 2	16
-------	--	----------------------------------	----	------	----



Derechos de los pueblos indígenas

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas No se registra conocimiento de casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Tabla		

Evaluación de derechos humanos

412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Se formaron 60 colaboradores del área de seguridad	Tabla	1, 2	16
-------	---	--	-------	------	----

Comunidades locales

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Fundación Keralty	79	1, 2	16
-------	---	-------------------	----	------	----

Comunidades locales

414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Formación a nuestros proveedores	77	1, 2	8, 9
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		77	1, 2	8, 9



Salud y seguridad de los clientes

Indicador	Estandar GRI	Respuesta - apartado de referencia	Página	Pacto global	ODS
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nuestro modelo de servicio y nuestro modelo de gestión integral	83	4, 5, 6	8

Marketing y etiquetado

417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nuestro modelo de servicio y nuestro modelo de gestión integral	83	1, 2	16
-------	---	---	----	------	----

Marketing y etiquetado

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gestión y solución de PQRs En la EPS Sanitas no se han presentado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente. En Sanitas Perú S.A EPS no se han presentado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad de usuarios al cierre del 2020.	Tabla, 85		
-------	---	---	-----------	--	--

Marketing y etiquetado

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	El valor monetario de multas, sanciones y litigios al cierre de 2020 se muestra a continuación por país de operación: Donde; (1) comprenden pagos por sanción UGPP, comparendos, sanciones por incumplimiento de normas y sanciones por corrección de impuestos. (2) incluye pago por fallos en contra de litigios laborales y civiles y Provisión para los mismos.	Tabla	1, 2	16
-------	--	---	-------	------	----

País	Cifras en MM de COP	
	Valor Monetario de las Multas (1)	Litigios (Laborales y Civiles) (2)
Colombia	546	4.420
México	-	35
Perú	190	111
TOTAL	736	4.466



