

# Informe de SOSTENIBILIDAD 2011



CLÍNICA  
**FARALLONES**

Cuida de tí, cuida de tu familia



# Informe de

**Dirección y Estructuración:**  
Liliana Patricia Guzmán González  
Asesora Presidencia Ejecutiva  
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad

**Coordinación y Redacción:**  
Liliana Patricia Guzmán González  
Asesora Presidencia Ejecutiva  
Líder Corporativa de RSE y Sostenibilidad  
María Isabel López Balcázar  
Médico Auditor PAMEC  
Miembro del Comité Corporativo y Líder de RSE y Sostenibilidad Clínica Farallones  
Equipo de Gerencia Clínica Farallones

**Asesoría Externa:**  
Rodrigo Pérez · Corporación CREO  
Humberto Díaz · PHVA Consultores S.A.S.

**Coordinación Editorial:**  
María Myra Hurtado Silva  
Directora Nacional Corporativa de Comunicaciones y Relaciones Públicas

**Edición, estilo y diseño gráfico:**  
Sandra Lucía Bravo Reyes  
Jenny Andrea Vélez Vidal  
Liliana Nieto Cubillos

# Sostenibilidad 2011



CLÍNICA  
**FARALLONES**

Cuida de tí, cuida de tu familia

## Junta Directiva

### PRINCIPALES

**Jorge Alberto Zapata Builes**  
*Gerente General Coomeva Medicina Prepagada*

**Jairo Hernando Vargas Camacho**  
*Gerente Regional Sur Occidente Sector Salud*

**Luis Fernando Caicedo Fernández**  
*Gerente Corporativo Jurídico*

**José Luis Blanco Saenz**  
*Gerente Corporativo Gestión de la Estrategia y Mercadeo*

**Jesús Andrés Jaramillo Ospina**  
*Médico Especialista Farallones*

### SUPLENTES

**María Fernanda Gualdrón Rueda**  
*Gerente Nacional Prestación de Servicios*

**Virgilio Barco Serna**  
*Gerente Nacional de Salud*

**José Ferney Quiceno Tamayo**  
*Coordinador Corporativo Jurídico*

**Liliana Patricia Guzmán González**  
*Asesora Presidencia Ejecutiva Coomeva*

**Jorge Ricardo Paredes Aguirre**  
*Médico Especialista Farallones*

## Equipo de Gerencia

**Mario Hernández R.**  
*Gerente General*

**Diego Luis Covalada H.**  
*Director Médico*

**Mauricio Sarria C.**  
*Director Administrativo y Financiero*

**Alkigner Cuesta R.**  
*Coordinador Sistemas*

**María Fernanda Gómez R.**  
*Coordinador Procesos*

**Luis Carlos Quintero V.**  
*Coordinador Facturación*

**Ana Milena León J.**  
*Coordinador Tesorería y Cartera*

**Diana Marcela Caicedo C.**  
*Coordinador Servicios Generales*

**Fernando Barrera T.**  
*Coordinador Mantenimiento*

**Carlos Augusto Serna M.**  
*Coordinador Servicio de Farmacia*

**Daniel Alirio Carantón M.**  
*Coordinador Técnico de Farmacia*

**Paola Andrea Correa M.**  
*Coordinador Mercadeo y Gestión Comercial*

**Ana Viviana Nupan N.**  
*Coordinador Gestión Humana*

**Liliana Rodríguez T.**  
*Coordinador Servicio al Cliente*

**José Ramón Burgos M.**  
*Auditor Médico*

### Invitados Permanentes

**Sandra Julieth Palacio F.**  
*Asistente Administrativo*

**David Antonio Mantilla R.**  
*Asistente Costos*

**María Isabel López B.**  
*Auditor Médico Pamec*

# » Contenido

	Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
	Mensaje del Gerente General de la Clínica Farallones	7
	Acerca de este Informe	8
	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	11
	Prometemos perdurar	29
	Vivimos los principios y valores	39
	Facilitamos la vida	45
	Avanzamos con nuestros aliados	51
	Crecemos con nuestra gente	55
	Devolvemos vida al planeta	65
	Democratizamos la riqueza	71
	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos	75
	Premios y reconocimientos	83
	Anexos	
	Indicadores GRI	85



# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA

## ¡En Coomeva avanzamos hacia la sostenibilidad; por eso prometemos perdurar!

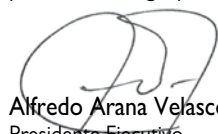
Este es nuestro primer Informe de Sostenibilidad. Sin embargo, Coomeva, durante 48 años ha fortalecido su identidad cooperativa a través de la vivencia de los principios y valores del Cooperativismo, que hacen de nuestra razón de ser, la búsqueda del bienestar de las personas, la democracia, la transparencia, la honestidad, la igualdad, la equidad y la solidaridad, para alcanzar el logro del bien común, el desarrollo colectivo y la preservación ambiental, por encima del lucro económico. Son estos los elementos diferenciadores y de éxito, que garantizan que nuestras empresas sean socialmente responsables por naturaleza y gracias a ellos es que hemos ganado la confianza de nuestros asociados, de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general, siendo también ésta la razón fundamental por la cual hemos crecido exitosamente a lo largo de nuestra historia, sorteando con éxito todas las adversidades.

Entendemos que la sostenibilidad es el resultado de una actuación socialmente responsable y que no basta con que creemos valor solamente para nuestros asociados y los accionistas de las empresas del Grupo, sino que debemos hacerlo también para todos nuestros grupos de interés y el conjunto de la sociedad, impulsando iniciativas que vayan más allá de nuestro ámbito de acción, asumiendo además la responsabilidad por los resultados e impactos de nuestras decisiones, acciones y operaciones.

En 2008 suscribimos el Pacto Verde Cooperativo y en 2011, todo el Grupo adhirió al Pacto Global de Naciones Unidas, comprometiéndonos a apoyar, a visibilizar y a llevar a la práctica sus principios, respetando y haciendo respetar los Derechos Humanos, los derechos laborales, los derechos medioambientales y enfrentando decididamente la corrupción en todas sus formas.

Son muchos los logros alcanzados durante este último año; así como también los desafíos que nos planteó el entorno nacional y en especial el del Sector Salud. No obstante, avanzamos en todos los frentes, haciendo de Coomeva una cooperativa aún más comprometida, más efectiva en el cumplimiento de su misión, mejor gobernada y transparente y obtuvimos resultados relevantes como Grupo Empresarial, entre los que se destacan: Logramos el mejor resultado en crecimiento de los últimos ocho años, superando los 260 mil asociados; adoptamos la Política de Sostenibilidad y RSE para el Grupo; adherimos al Pacto Global de la ONU y logramos decididos avances en su incorporación estratégica; iniciamos un nuevo concepto de servicios integrales a través de los Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para una gestión mas eficiente, integral y competitiva; lanzamos la nueva imagen corporativa que conserva nuestra esencia cooperativa y brinda una visión moderna y competitiva de nuestra actividad; obtuvimos el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, como reconocimiento a la madurez del modelo de negocio y a la mejora continua de nuestro modelo de gestión, lo cual nos convierte en referente nacional; creamos el banco Banco Coomeva, Coomeva Corredor de Seguros, la Clínica Palma Real, Conecta Financiera (red financiera de medios de pago) y Conecta Salud (red transaccional para el Sector Salud), con las cuales el Grupo Empresarial Cooperativo quedando conformado por 16 empresas. Además, mejoramos los resultados sociales y económicos, generando mayor valor para nuestros asociados y para los grupos de interés, ubicándonos como Grupo, entre las 20 empresas más importantes de Colombia.

Nuestros principales retos para el 2012 son: El avance en la ejecución de nuestros compromisos con la RSE, con la sostenibilidad, con el Pacto Global y con el Pacto Verde Cooperativo; llegar a 300 mil asociados, profundizando nuestra relación con ellos y garantizando la calidad y efectividad de nuestras soluciones; seguir impulsando el desarrollo de una gestión humana de alto nivel; desarrollar el localismo y fortalecer el Gobierno Corporativo, la Gestión Ética y el Sistema de Gestión Integral; y maximizar la creación de valor para nuestros grupos de interés.



Alfredo Arana Velasco  
Presidente Ejecutivo

Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

# MENSAJE

## DEL GERENTE GENERAL DE LA CLÍNICA FARALLONES

### Conversando un día con uno de nuestros usuarios, éste me compartió su visión sobre el servicio ideal:

“C uando uno llega como paciente a una clínica, físicamente se siente mal, está nervioso y se hace preguntas sobre la gravedad de sus males. Ni qué decir cuando el enfermo es la mamá o el hijo. Uno se da cuenta de que está en manos de los médicos y enfermeras y ve a esas personas como los seres más importantes del mundo, porque tienen el poder de sanarnos y tranquilizarnos, utilizando eficientemente su voluntad, inteligencia, conocimiento, capacidad de coordinación, tiempo, equipos, instalaciones y medicamentos. Cuando ello ocurre, se genera una energía positiva y las Instituciones se convierten en seres vivos a los que uno ama y les guarda gratitud. Este sentimiento es perdurable y se queda en nosotros para siempre.

Uno cree que los empleados del hospital ven en cada enfermo a una persona muy cercana, como la madre o el hijo, y la vocación de aliviar el sufrimiento a otro ser humano los mueve a actuar con prontitud, a darle un trato delicado, amable y comprensivo, a expresarle interés auténtico en ayudarlo a resolver su situación, a generarle confianza, a poner toda la voluntad y conocimiento para sanar sus dolencias prontamente y a evitar que se agraven por descuido o falta de conocimiento.

Soy fiel a una Institución cuando confío plenamente en ella y en las personas que ahí trabajan; porque hacen su trabajo con pasión y convicción; son idóneas, son las mejores personas, las más amables, los que más saben, los que me escuchan y se interesan sinceramente por mí; cuando los médicos me dedican tiempo suficiente, me tienen paciencia, me hablan educadamente, de forma clara y comprensible acerca de la enfermedad que padezco y sus posibles causas, del manejo que ellos creen que se le debe dar y me explican los exámenes que me deben tomar y los medicamentos que debo recibir. Creo en la institución cuando todos están concentrados haciendo exactamente lo que tienen que hacer; utilizan bien el tiempo, se nota el orden y todos tienen el mismo objetivo: yo y mi salud y se les ve felices haciendo su trabajo

Creo en una institución cuando los jefes están atentos; se dan cuenta del empleado que está cansado, del que no está en su mejor día o del que no tiene claridad sobre las circunstancias particulares de ese día; y toman decisiones apropiadas y oportunas; procuran que sus comunicaciones sean claras y a tiempo; perciben los cambios que cada momento requiere; averiguan causas; hacen pausas para reflexionar con aquellos que no conservan el mismo ritmo que el resto del equipo; preguntan; comunican su visión; llegan a acuerdos; y continúan las labores con más bríos y renovada motivación.”

Mi convencimiento es que el escenario descrito por nuestro usuario debe ser el referente que guíe nuestras actuaciones, no solo ante nuestros usuarios y sus familias, sino con todos nuestros grupos de interés. Por eso, con ese sentir, en la Clínica Farallones venimos implementando los procesos del Modelo de Acreditación en Salud, el cual orienta el camino hacia una cultura de seguridad con humanización en la atención e impulsa el desarrollo de la Responsabilidad Social que las instituciones deben tener para con el usuario y su familia, así como la garantía de gestión de riesgo y de sostenibilidad que garanticen la calidad y el éxito.










Estamos comprometidos con el fortalecimiento de nuestra gestión de RSE y con la incorporación de los principios del Pacto Global, especialmente los derechos humanos en salud, extendiéndolos a toda nuestra cadena de valor, involucrando a nuestros colaboradores, accionistas, proveedores y aliados en general, orientados hacia un modelo de atención que cree valor de manera sostenible y les facilite la vida. Mediante este primer Informe de Sostenibilidad describimos los logros de nuestra Clínica en 2011 frente a nuestros grupos de interés y también nuestro avance como organización responsable y sostenible.

**Mario Hernández Rueda**  
Gerente General  
Clínica Farallones

# Acerca de este informe

Este es nuestro Primer Informe de Sostenibilidad. Su propósito fundamental es comunicar a nuestros grupos de interés la filosofía, la gestión y los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad y con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas como adherentes, en términos económicos, sociales y ambientales, con base en la metodología del GRI - Global Reporting Initiative – en su versión G3, dentro del nivel de aplicación C. Este informe no cuenta con verificación externa que certifique el nivel de aplicación del GRI; pero los datos se soportan en información validada por la organización y en los Estados Financieros certificados por las revisorías fiscales externas de cada una de las empresas del Grupo.

Los compromisos contenidos en el presente informe, se definieron en los siguientes escenarios:

-  Alineación estratégica y definición de las políticas y lineamientos corporativos de Sostenibilidad, Responsabilidad Social Empresarial y enfoque de riesgo.
-  Espacios de relacionamiento y diálogo con Grupos de Interés.
-  Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por asociados/usuarios/clientes.
-  Análisis de resultados de evaluación de clima laboral (Great Place to Work).
-  Evaluación de la Gestión de Coomeva por jurados del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011.
-  Resultados de autoevaluación en RSE.
-  Identificación y valoración de Riesgos y Oportunidades.
-  Referenciación y Mejores Prácticas.
-  Test de Materialidad: Mediante este ejercicio, y con base en los insumos anteriores, priorizamos y focalizamos nuestras iniciativas.



## Test de Materialidad

Nos dice que es lo que debemos gestionar para ser sostenibles.




### FOCO Y RELEVANCIA




Este informe comprende el periodo de enero a diciembre de 2011 y la información reportada corresponde a todos los lugares del país en los cuales operamos.

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



**Liliana Patricia Guzmán G.**  
Líder Corporativa de RSE  
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 3  
Cali, Colombia  
lilianap\_guzman\_contratista@coomeva.com.co



**María Isabel López Balcázar**  
Jefe del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, PAMEC  
Calle 9C N° 50-25 · Cali, Colombia  
mariai\_lopez@clinicafarallones.com.co



Las cooperativas siguen  
siendo el medio para  
realizar los sueños.

Las cooperativas  
producen bienestar  
y democracia,  
pero sobre todo  
producen felicidad.

*Roberto Rodrigues*  
*Expresidente de la Asociación*  
*Cooperativa Internacional*



# Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



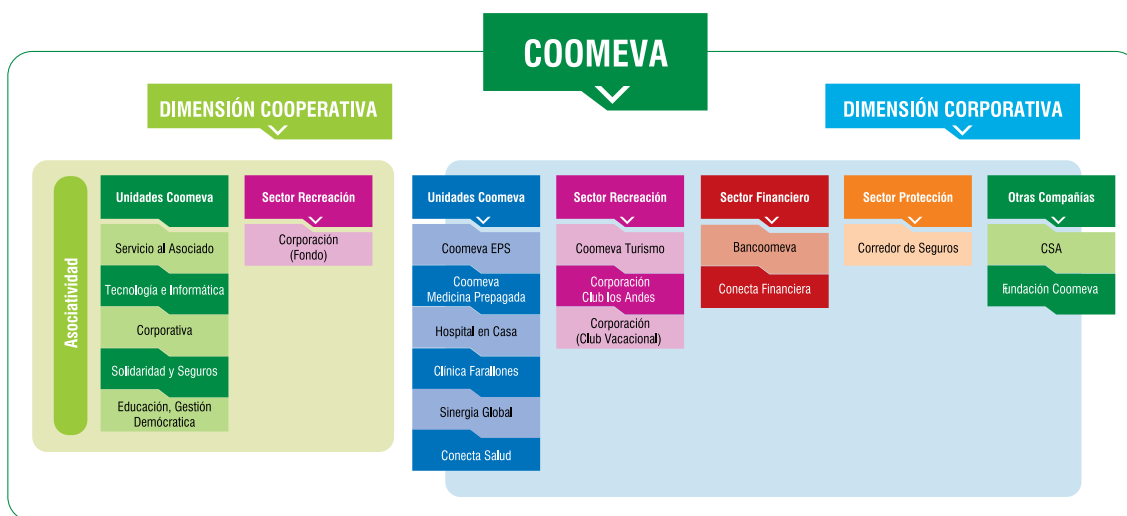
**C**oomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso Modelo Empresarial Cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización y a su cadena de valor, posibilitando el logro de las metas y la permanente realimentación estratégica.

La Cooperativa es la matriz del Grupo Coomeva -constituido por 16 empresas organizadas por sectores- y es la responsable de propender por la unidad de propósito, dirección y control, de tal manera que el desarrollo de los objetos sociales de cada una de ellas garantice el cumplimiento del objeto social de la Cooperativa. A través de las empresas del Grupo brindamos a los asociados y sus familias, así como a millones de colombianos, servicios con valor agregado, que buscan satisfacer plenamente sus necesidades.

Brindamos servicios a cerca de 3.5 millones de colombianos en todo el país, en las áreas de educación, vivienda, seguros, salud, servicios financieros, emprendimiento, desarrollo empresarial, recreación y turismo, entre otras.

Nuestras empresas deben ser responsables, exitosas y sostenibles de cara a sus propios grupos de interés y a los asociados de la cooperativa en su calidad de dueños.

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



Hoy nuestros asociados y sus familias conforman la más importante comunidad de profesionales de Colombia. Coomeva es la primera cooperativa del país por nivel de activos y la tercera más grande a nivel latinoamericano. Hemos desarrollado un exitoso modelo empresarial y un sólido Sistema de Gobierno Corporativo y, como Grupo, nos ubicamos entre las 20 empresas más grandes e importantes de Colombia.



Corte a diciembre 31 de 2011

# Línea de Tiempo Corporativa

## Origen y Organización de Coomeva

- Nace Coomeva. Vinculación solo para profesionales.
- Nacen los servicios de ahorro, crédito, educación, recreación, turismo, vivienda, comercialización de bienes y servicios, seguros y servicios de previsión, asistencia y solidaridad.
- Inauguración del Edificio Coomeva Av. Estación en Cali.
- Creamos el primer servicio de medicina prepagada en Colombia.
- Colegio Coomeva (Cali).
- Apertura de la Regional de Medellín.
- Construcción de la Unidad de Vivienda Fundadores, con 240 viviendas, proyecto pionero en el país de propiedad cooperativa e hipoteca única.

## Gestión, Crecimiento, Diversificación

- Apertura de las oficinas Cartago, Pereira, Manizales, Valledupar y creación Regional Eje Cafetero y Caribe.
- Nacen: Coomeva EPS S.A., Salud Coomeva Medicina Prepagada S.A, la Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura, Sercofun Los Olivos S.A, Clínica Materno Infantil Los Farallones S.A.
- Inauguración Sede Nacional Uriel Estrada Calderón.
- Creación de las sucursales Caribe, Suroccidente, Nororiente y Centro Oriente de EPS.
- Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.

## Administración, Planeación y Expansión Geográfica

- Creación de la Agencia de Turismo Coomeva en Bogotá (Procoltur).
- Modelo organizacional nacional, con regionalización y operación descentralizada matricial.
- Construcción de Coomeva Terranova. 100 apartamentos.
- Nace Coomeva en Palmira, Bogotá, Armenia y Barranquilla.
- Servicios de odontología y de auxilio funerario para proteger a los familiares de los asociados.
- Nace la Fundación Coomeva para el Desarrollo Social.
- Cambio de razón social: "Cooperativa Médica del Valle y de los Profesionales de Colombia, Coomeva".

## Gobierno Corporativo Consolidación y Sostenibilidad

- Se adoptó el Sistema de Gestión Integral como el Modelo de Gestión de Coomeva.
- Nuevas oficinas y agencias en todo el país.
- Certificación ISO 9001 para todas las empresas.
- Nacen: Club Los Andes, Induguadua, Coomeva Servicios Administrativos, Coomeva Financiera, Bancoomeva, Corredor de Seguros, Clínica Palma Real/Sinergia en Salud, Conecta Financiera S.A y Conecta Salud S.A.
- Fortalecimiento del Sistema de Gobierno Corporativo y de la Gestión Ética.
- Conformación del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Integración de las empresas por sectores.
- Incorporación del enfoque de sostenibilidad al Sistema de Gestión (Estrategia, Procesos y Cultura). Adhesión al Pacto Global de la ONU y al Pacto Verde Cooperativo.
- Coomeva gana el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión.
- Primer Informe de Sostenibilidad.



1960



1980

1981



1990

1991



2000

2001

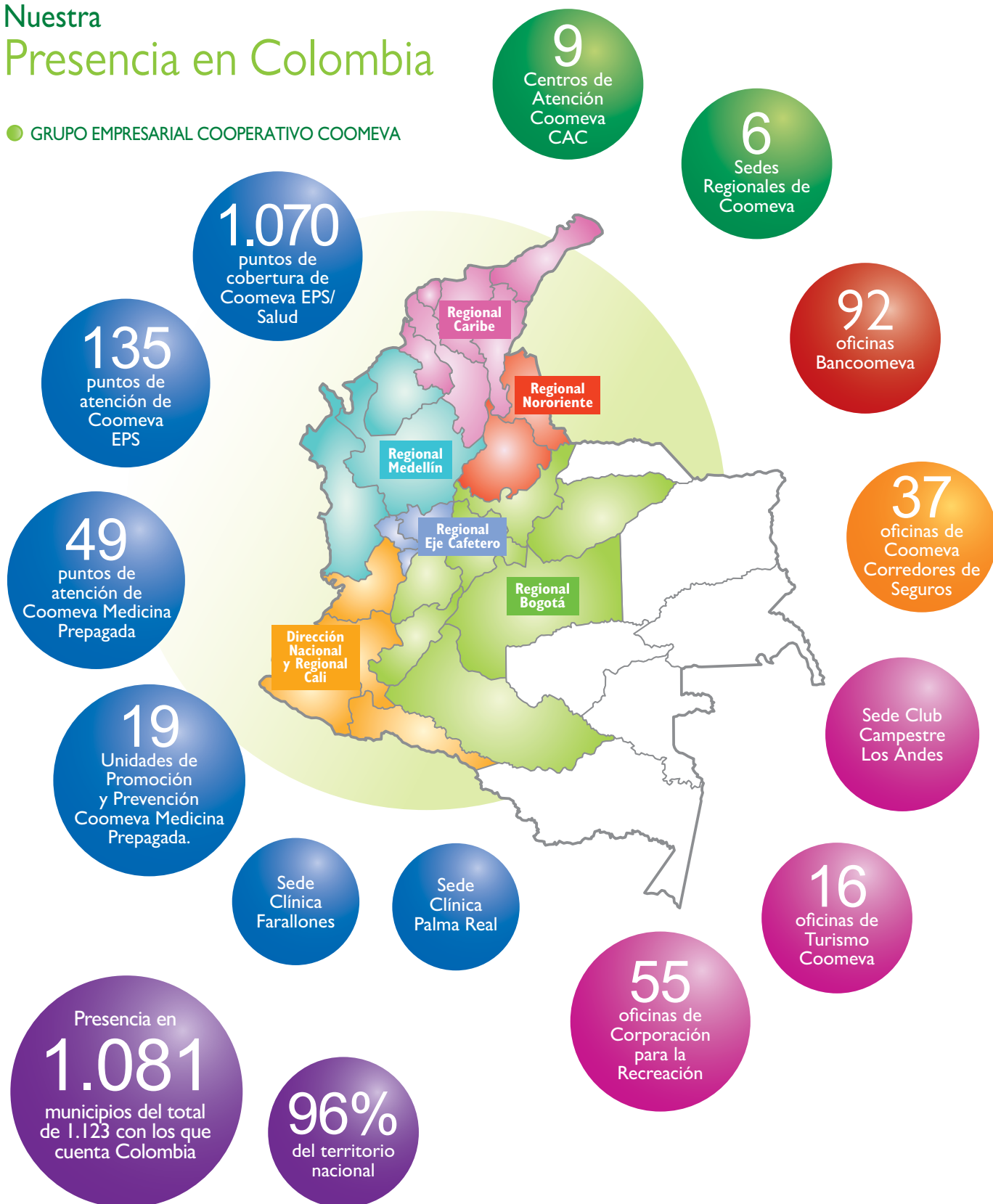


2011



## Nuestra Presencia en Colombia

● GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA



El progreso y el desarrollo son  
imposibles si uno sigue haciendo las  
cosas tal y como siempre las ha hecho.

*Wayre Dyer*





## Nuestra Empresa Clínica Farallones

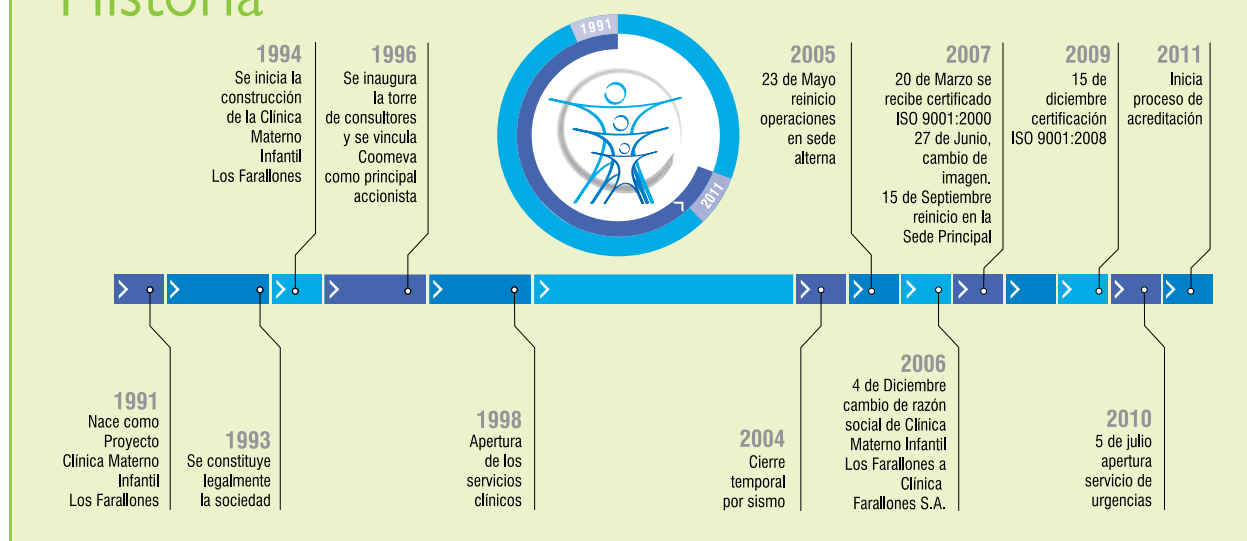
Somos una Sociedad Anónima, que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, en los niveles III y IV de atención. Para lo cual contamos con un amplio portafolio de especialidades, recurso humano idóneo y tecnología de punta que nos permiten cumplir con nuestro principal objetivo: obtener la excelencia operacional en la prestación de servicios para nuestros clientes internos y externos.

Nuestros servicios se enfocan en: Especialidades quirúrgicas, Alto Riesgo Obstétrico, Medicina Interna y Hemodinamia, Pediatría, Neonatología, Ayudas Diagnósticas Especializadas, Urgencias, Unidades de Cuidados Intensivos y de Cuidado Intermedio Adulto, Pediátrico y Neonatal.

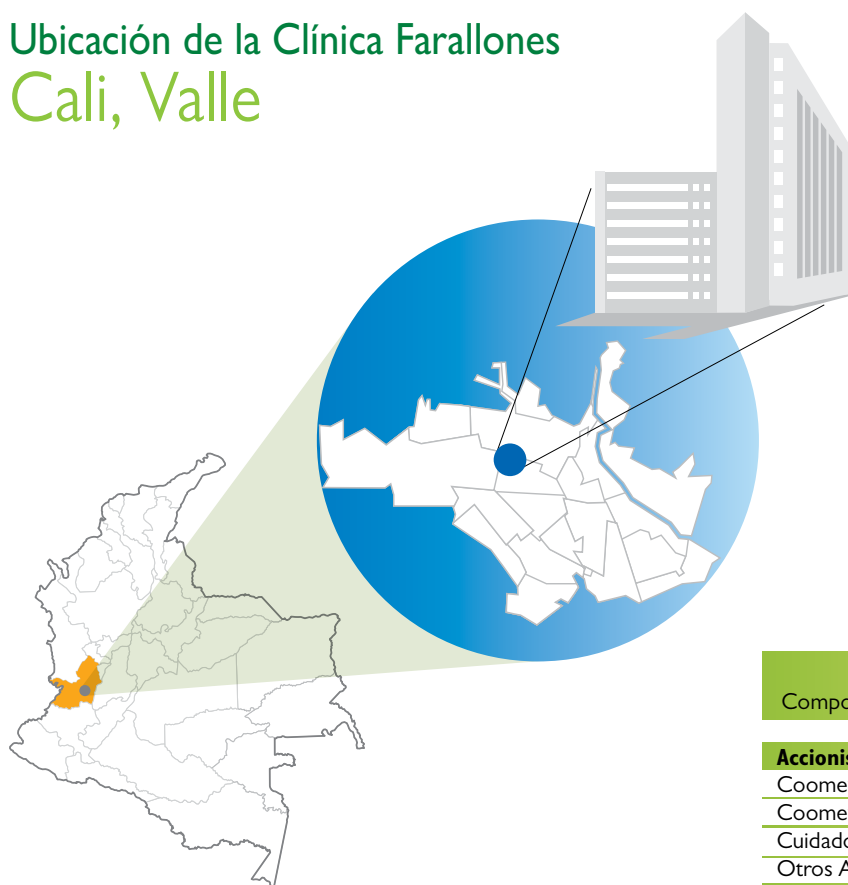




## Hitos de nuestra Historia



## Ubicación de la Clínica Farallones Cali, Valle



## Nuestra Presencia en Colombia

La Clínica Farallones se encuentra ubicada en Santiago de Cali y atiende usuarios referidos principalmente del norte, centro y sur del departamento del Valle del Cauca, así como del suroccidente del país.

### CLÍNICA FARALLONES S.A.

Composición accionaria • A diciembre de 2011

Accionista	%
Coomeva Cooperativa	50.00
Coomeva Medicina Prepagada S.A.	36.48
Cuidado Integral al Recién Nacido S.A.	1.71
Otros Accionistas	11.81
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## Los Sueños Compartidos

Día a día aportamos al desarrollo sostenible, brindando alternativas para mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, de sus familias y de todos nuestros grupos de interés, pues a través de nuestros sueños y valores compartidos buscamos cambiar el mundo y es así como logramos impactar permanentemente a toda la sociedad.

Nuestra actuación se enmarca dentro de los Principios y Valores Mundiales del Cooperativismo, definidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), los cuales nos brindan la identidad, y guían los Valores Corporativos que todas las empresas compartimos:

### ● PRINCIPIOS COOPERATIVOS



### MISIÓN

Prestar servicios especializados de salud de mediana y alta complejidad, seguros y humanizados, que garanticen el bienestar de nuestros usuarios y colaboradores.

### VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional, como una institución acreditada en servicios especializados de salud de mediana y alta complejidad.





## POLÍTICA DE CALIDAD

Estamos comprometidos con la seguridad y la humanización en la atención, orientados hacia niveles superiores de calidad a través del mejoramiento continuo de procesos y resultados, buscando siempre el bienestar y satisfacción de nuestros grupos de interés.

## ● VALORES CORPORATIVOS



## Valores Adicionales

Como entidad prestadora de servicios de salud aplicamos los siguientes valores adicionales:

Disposición permanente para conocer y responder oportunamente a necesidades y expectativas de pacientes y familiares acorde con sus condiciones personales, respetando sus derechos y construyendo en todo momento relaciones confiables.

SEGURIDAD

HUMANIZACIÓN



## Nuestro Modelo de Atención

Para cumplir el propósito misional de garantizar el bienestar de nuestros usuarios, mediante servicios de salud especializados, provistos de una cultura de seguridad y humanización, la clínica ha concebido su modelo de atención, bajo el enfoque sistémico, constituido por elementos de enfoque, implementación, resultados y realimentación como se expresa en el siguiente esquema:



Nuestro modelo de atención se soporta en los ejes del Sistema de Acreditación en Salud de Colombia, los cuales orientan los principales atributos de la prestación de los servicios y generan resultados concretos frente a los principales grupos de interés, con realimentación a través de las instancias de gobierno, los comités institucionales y principalmente por el sistema de mejoramiento continuo de la calidad.

## Cambios o eventos significativos en el último año

Durante el 2011 se agudizó la crisis del Sector Salud y se redujo el flujo de recursos por falta de oportunidad en los giros a las EPS por parte del Estado, lo cual ha deteriorado el flujo de caja de las IPS.

En el ámbito local, enfrentamos una mayor competencia, derivada del incremento de la oferta de servicios por la apertura de 2 nuevas Clínicas de similar nivel de complejidad en la ciudad.

Durante el 2011 enfocamos importantes esfuerzos al proceso de preparación para la acreditación que tendrá importante impacto en la Seguridad del Paciente, la Humanización de la atención y el fortalecimiento de los valores Institucionales.

Soportados en nuestro Capital Humano y en la sinergia empresarial, superamos las dificultades y obtuvimos \$185.6 millones de utilidades, siendo este el cuarto año consecutivo que presentamos resultados positivos. Somos una entidad sostenible por nuestro nivel de activos, de patrimonio y de ingresos, lo cual permite que el futuro de la Institución sea sostenible.

Entre los principales logros en el periodo se encuentran:

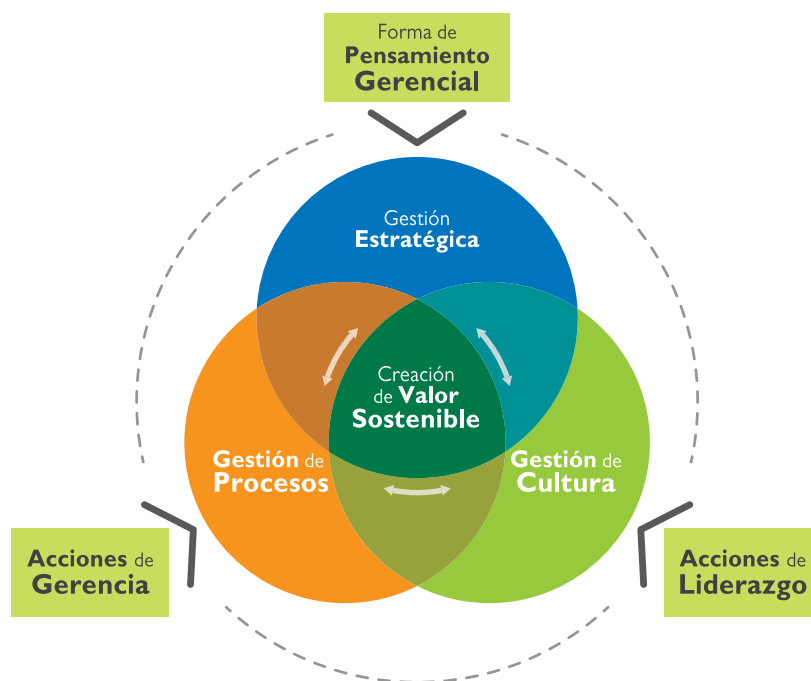


- » Facturación: \$57.036,3 mm. Crecimiento: 23,2%
- » Procedimientos Quirúrgicos: 11.748 Crecimiento: 24,2%
- » Prestación de Servicios: 61.980 Usuarios Crecimiento: 48.1%
- » Indicador de satisfacción: 95%
- » El 67.2% de las manifestaciones recibidas de nuestros usuarios, corresponden a felicitaciones y agradecimientos.
- » Fortalecimiento del Modelo de Atención de Urgencias, con la ampliación de la capacidad instalada y resolutive del Punto Coomeva y la definición de red para remisión de hospitalización de nivel II.
- » Inicio del proceso de Acreditación en Salud, con diplomado realizado en ICONTEC y apoyo a través de consultoría especializada.
- » Importante avance en el diseño y desarrollo del modelo de costeo ABC para la Unidades Estratégicas de Negocio y de apoyo asistencial.
- » Incremento en la facturación de medicina prepagada y a particulares frente al año 2010.
- » Reconocimiento de las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) por la competitividad de nuestra propuesta de valor.

## Modelo de Gestión Corporativo

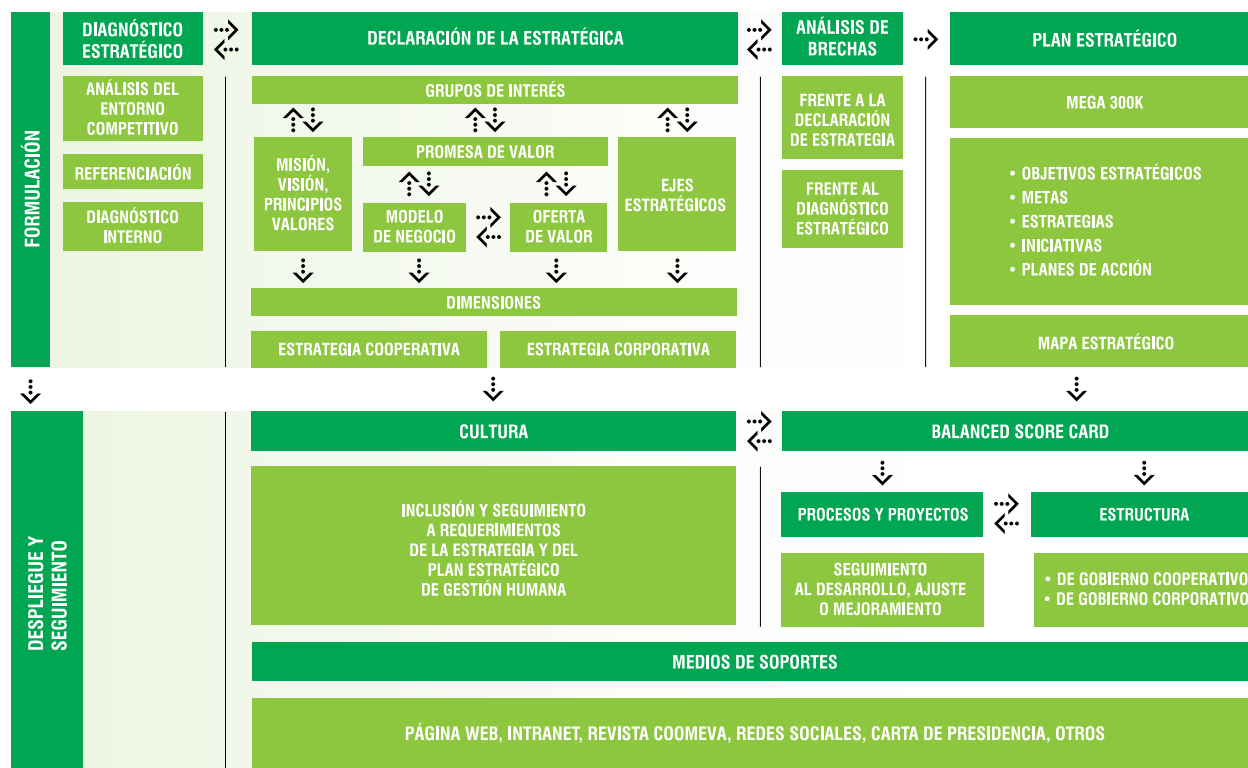
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha fortalecido su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la Gestión Estratégica y lo materializa articulándolo en la Gestión de los Procesos y de la Cultura.

En 2011 incorporamos las políticas y acciones de RSE de manera transversal a todos los componentes, y a través de acciones gerenciales y de liderazgo orientamos el logro de los resultados hacia la **CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE PARA TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**.



Desarrollamos la **Gestión Estratégica** de cara a nuestros Grupos de Interés a través de las fases de formulación, despliegue y seguimiento, así:

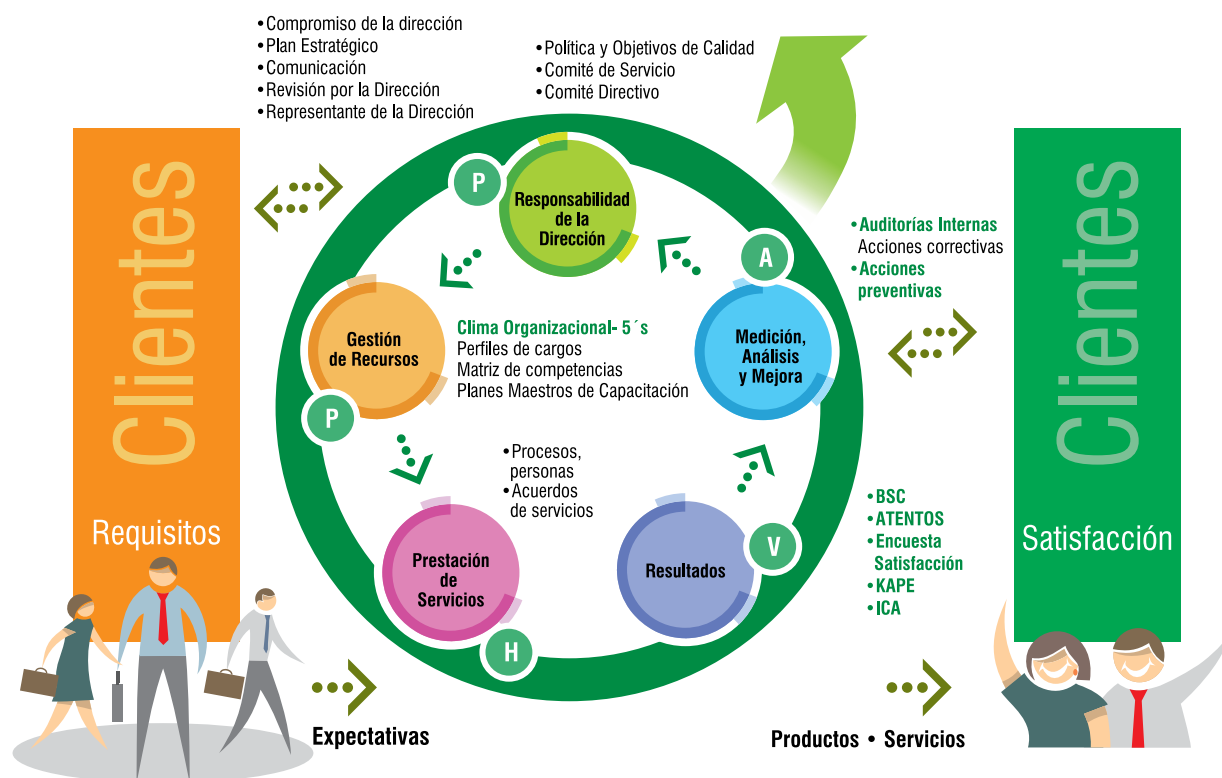
## NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



## Fortalecemos la Gestión de Procesos mediante nuestro Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Nuestro Sistema de basa en la norma ISO 9001.2008 y garantiza mejoras en la eficiencia, en el entendimiento de las responsabilidades de cada cual, en la comprensión de la interrelación entre procesos, y sobre todo nos proporciona un claro enfoque hacia nuestros asociados y Grupos de Interés.

### ● MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## Mejoramos continuamente los procesos

1

Implementamos la Plataforma Enterprise Resource Planning (ERP) que nos permite gestionar integralmente y en línea los recursos.

2

Implementamos una herramienta para la administración integrada del Sistema de Gestión de Calidad.

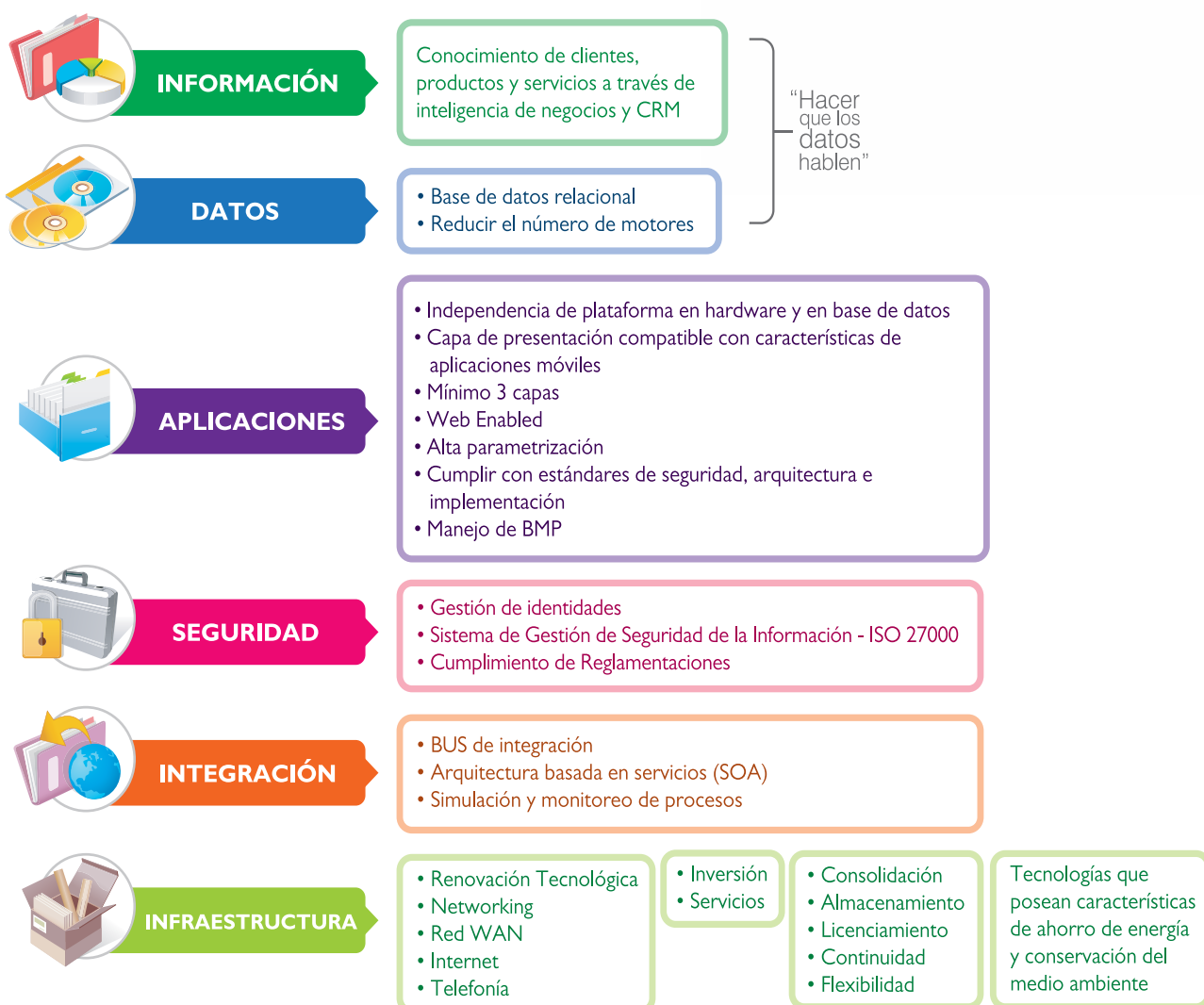
3

Implementamos la metodología de Business Process Management (BPM) y establecimos un gerenciamiento y control de procesos en línea de principio a fin.



## Gestión segura, responsable y transparente de la tecnología y la información

Nuestro Modelo de Gestión y Gobierno de la Tecnología y la Información garantiza la continuidad de los procesos y la eficiencia, la integridad, la integridad y la seguridad informática. Adoptamos los estándares de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, ITIL (Information Technology Infrastructure Library) y seguimos los estándares del Modelo de Capacidad y Madurez Integrado, CMMI (Capability Maturity Model Integration) en el cual estamos certificados como entidad de clase mundial.



## La Gestión de la Cultura



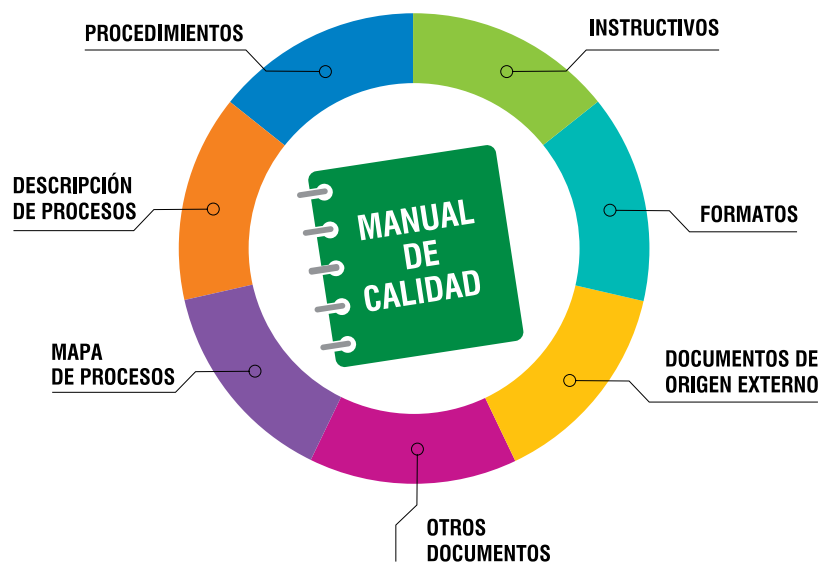
Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

## Gestionamos el trabajo diario y el conocimiento

### ● ESTRUCTURA PLATAFORMA DOCUMENTAL

Documentamos los procesos y disponemos de una estructura de consulta y gestión para facilitar a los colaboradores la realización de las labores diarias.

Cada proceso tiene un responsable, encargado de planear y asignar los recursos para la operación con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos.



Revisamos permanentemente los procesos mediante la "Auditoría Interna de Calidad".

Todos somos responsables de la detección y el registro de las no conformidades, a las que aplicamos acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas.



## Monitoreamos los resultados

Hacemos seguimiento y mejora continua a través de indicadores estratégicos, tácticos y operativos, bajo la metodología del Balanced Scorecard, (BSC).

En la Clínica Farallones hemos alcanzado importantes avances en el fortalecimiento de nuestro Modelo de Gestión, entre los que se destacan:



## Inclusión del enfoque de acreditación en la estrategia, el modelo de atención y los procesos de la institución

Nos estamos preparando para lograr la acreditación en salud de la Clínica. Para ello realizamos una autoevaluación frente a los estándares definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, a partir de lo cual formulamos un Plan de Acción que involucra la totalidad de áreas y equipos de trabajo de la institución; desde el nivel estratégico hasta el nivel operativo. Dicho modelo se define a través de los siguientes ejes:



### Responsabilidad Social Empresarial

Como se observa, el eje de Responsabilidad Social Empresarial es el soporte fundamental de los ejes que componen el Modelo de Acreditación en Colombia. Para finales de 2012 se efectuará la segunda autoevaluación con el fin de establecer el grado de avance y las oportunidades de mejora.



## Nuestros Compromisos 2012 Estratégicos

Continuar integrando los lineamientos de RSE y Sostenibilidad en el Sistema de Gestión.

Avanzar en la implementación del Modelo de Acreditación en Salud.







El movimiento cooperativo perdurará,  
porque nace de esa parte del alma  
humana sublime y bondadosa,  
que se preocupa, que es generosa  
que renuncia al egoísmo,  
capaz de darse a su semejante  
y de construir en pro  
del interés colectivo.

Hay que hacer una promesa:  
Prometemos perdurar.

*Roberto Rodrigues*  
*Expresidente de la Asociación*  
*Cooperativa Internacional*



# Prometemos perdurar



Para Coomeva la Responsabilidad Social Empresarial es una manera cooperativa de ver el mundo y de actuar a lo largo de toda la cadena de valor, creando valor sostenible y aportando a la construcción de nuevos modelos de gobierno y sociedad. Por ello ubicamos la Responsabilidad Social como eje de nuestro modelo de gestión y de negocios y como epicentro del éxito y el futuro crecimiento, garantizando así como resultado nuestra permanencia a largo plazo, es decir, nuestra sostenibilidad.

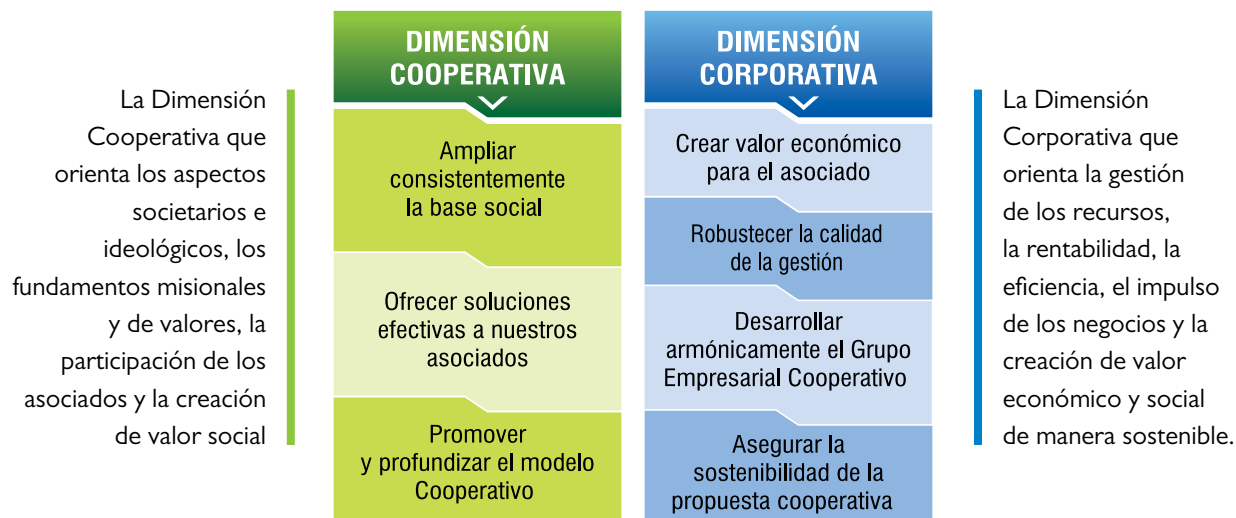
## Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

Impactamos positivamente la calidad de vida de nuestros asociados, sus familias y nuestros grupos de interés, proporcionándoles servicios y beneficios relevantes y de calidad, para lo cual interpretamos y representamos sus necesidades, ofreciéndoles soluciones de valor agregado.

Incorporamos los enfoques de Sostenibilidad y de Riesgo en nuestro Sistema de Gestión, priorizando y focalizando los asuntos materiales y los indicadores que incluimos en el Plan Estratégico para ser gestionados, porque ellos son fundamentales para nuestro desempeño y garantizan el cumplimiento de nuestros objetivos y la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio.

Gestionamos la estrategia y los objetivos desde dos dimensiones:

● OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Nuestra estrategia corporativa de RSE al año 2015 es:

Ser ciudadanos corporativos, socialmente responsables, mediante acciones concretas y de impacto, a través de las siguientes iniciativas:





Cuando se invierte en una instancia financiera cooperativa se tiene certeza

- ... de que se vence la exclusión
- ... se genera empleo
- ... se distribuye equitativamente la riqueza
- ... se potencia la productividad
- ... se decide democráticamente
- ... no se atenta contra el ambiente
- ... se propaga bienestar al medio comunitario
- ... hay vinculación entre sectores financieros, y generación de productos y servicios
- ... hay seguridad y transparencia
- ... lo primero y lo más importante son las personas

Las cooperativas transfieren no sólo finanzas, transfieren una cultura.

*Roberto Rodrigues*  
*Expresidente de la Asociación Cooperativa Internacional*

## Nuestros compromisos con la Sostenibilidad

Nuestra sostenibilidad se materializa en:

- » El éxito de la estrategia corporativa;
- » El crecimiento y la garantía de creación de valor a largo plazo.

Ello como fruto del modelo de gobierno y la gestión ética, transparente y responsable que garantiza los resultados y que construye fidelidad y relaciones de confianza duraderas.



## Nuestra Política Corporativa de RSE: En lo que creemos

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



## Nuestros lineamientos corporativos de RSE: Así actuamos

Para garantizar que lo hacemos de manera responsable y sostenible.

### Gestión sostenible

Orientamos la organización hacia el crecimiento económico y el éxito empresarial de largo plazo, contribuyendo al mismo tiempo al progreso social, la preservación y el balance medio ambiental, mediante la inclusión y articulación consistente de la Política de RSE y Sostenibilidad en la estrategia, en los procesos y en la cultura institucional.

### Gobierno corporativo y ética empresarial

Desarrollamos una cultura de valores éticos, de transparencia y de respeto por la legalidad, a través de la estructura de gobierno, del modelo de gestión y de la cadena de valor, con alcance a todos nuestros grupos de interés.

### Grupos de interés

Reconocemos su derecho a ser escuchados y la importancia de identificar sus necesidades y expectativas relevantes, de forma que podamos responder coherentemente a ellas, mediante procesos de inclusión, involucramiento y comunicación efectiva, transparente y continua.

### Enfoque de Riesgo

Orientamos las decisiones y actuaciones con base en la identificación, valoración y gestión de los riesgos estratégicos del negocio.

### Materialidad

Focalizamos y priorizamos los asuntos e indicadores relevantes que debemos gestionar porque son los fundamentales para nuestro desempeño y sostenibilidad, en la medida en que fortalecen el gobierno, responden a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, gestionan los riesgos y oportunidades, desarrollan los temas estratégicos y nos permiten cumplir con la promesa de valor.

### Ciudadanía corporativa

Somos miembros de la comunidad y como tales actuamos con ética y transparencia, nos involucramos responsablemente con la sociedad; impulsamos políticas públicas para el desarrollo; establecemos compromisos con nuestros grupos de interés y fundamentamos nuestra gestión en políticas, programas e iniciativas que respetan e inciden positivamente en la gente, el entorno y las comunidades, reduciendo daños y maximizando beneficios, buscando el desarrollo sostenible del conjunto de la sociedad, y, de todo ello rendimos cuentas.

### Principios del Pacto Global

Decididamente apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los derechos laborales, los derechos medioambientales y los Derechos Humanos Fundamentales reconocidos internacionalmente, y, combatimos la corrupción en todas sus formas dentro de nuestro ámbito de influencia, estableciendo los mecanismos que nos permiten asegurarnos de que en nuestras empresas, ni en nuestra cadena de valor, existe corrupción, ni ningún tipo de complicidad en la vulneración de tales derechos.



## Nuestros Grupos de Interés:

Clínica Farallones

Vivir es aprender,  
aprender es enseñar,  
con amor y esperanza,  
a construir un mundo  
más justo para todos  
– sin exclusión – en la  
cooperación.

**Roberto Rodriguez**



## Gestionamos los Riesgos Estratégicos

Aquellos que nos impiden implementar apropiadamente la estrategia y los planes de negocio, afectando la situación financiera o reputacional y la sostenibilidad de nuestras empresas.

Además de los riesgos económicos, gestionamos los riesgos sociales y ambientales y abordamos temas como el consumo responsable, la sustentabilidad ambiental, la corrupción, la exclusión social, los derechos humanos, la pobreza, el desempleo y el cambio climático, entre otros.



# Nuestros Riesgos Estratégicos en Clínica Farallones

Con base en los pasos descritos, en 2011 definimos y valoramos los riesgos estratégicos de la Clínica Farallones:



## Nuestros asuntos materiales: Lo principal y relevante para nosotros

A partir de la realización del Test de Materialidad, focalizamos, priorizamos y definimos los siguientes asuntos materiales que deberemos gestionar:





## Nuestros Compromisos 2012 de gestión sostenible

Cerrar las brechas prioritarias derivadas de la primera autoevaluación para la acreditación y efectuar la segunda autoevaluación.

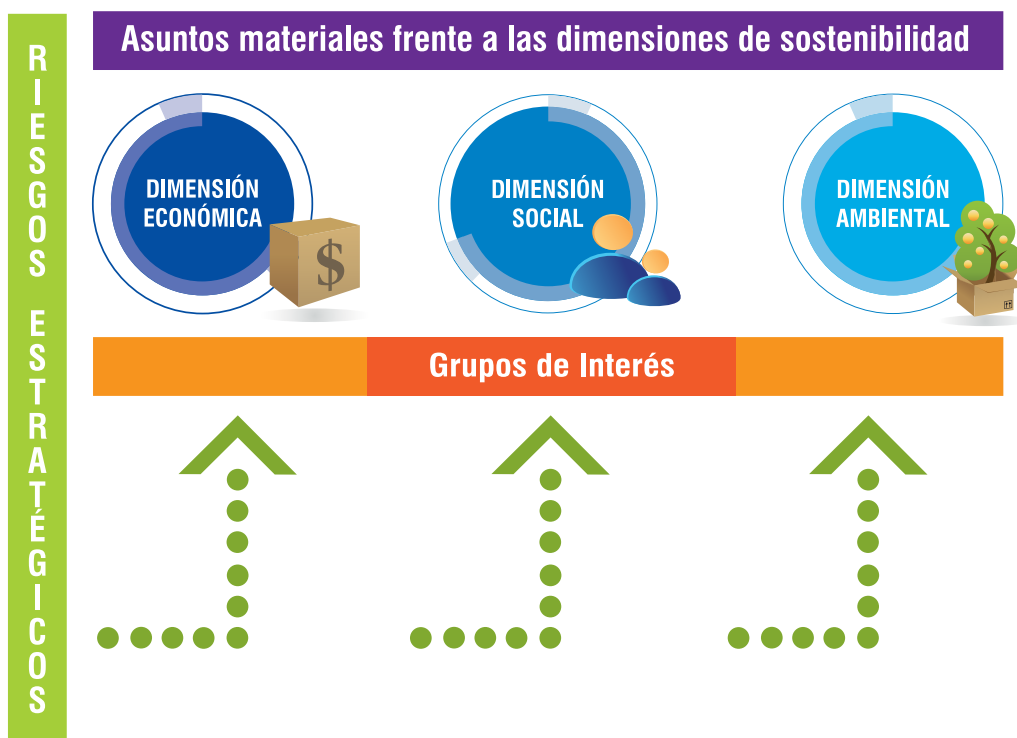
Fortalecer el programa de seguridad del paciente, considerando resultados de la autoevaluación para la acreditación y las soluciones para la seguridad del paciente propuestas por la OMS y la Joint Commission.

Definir e implementar el programa de humanización en la atención.

Ampliar el alcance de la gestión del riesgo, validando y valorando su impacto frente a los asuntos materiales que definen la sostenibilidad, lo que nos permitirá identificar el peso del impacto de los riesgos en las dimensiones económica, social y ambiental, así como priorizar los grupos de interés.



Estableceremos en qué medida los riesgos estratégicos impactan los asuntos materiales definidos frente a las dimensiones de sostenibilidad y de cara a los grupos de interés.







Hoy tenemos un sueño...

Que encontraremos el balance  
entre desarrollo económico,  
progreso social y protección  
ambiental

Que la responsabilidad y el respeto  
por la ley serán una realidad en  
todas las empresas pequeñas,  
medianas o grandes

Que la ética y la transparencia se  
esparcirán por todo el planeta,

Que confiaremos en el otro, como  
un niño confía en otro niño,

Que estaremos libres de  
corrupción, extorsión y sobornos.

*Video Yo tengo un Sueño.  
ISO 26000*



# Vivimos los principios y valores



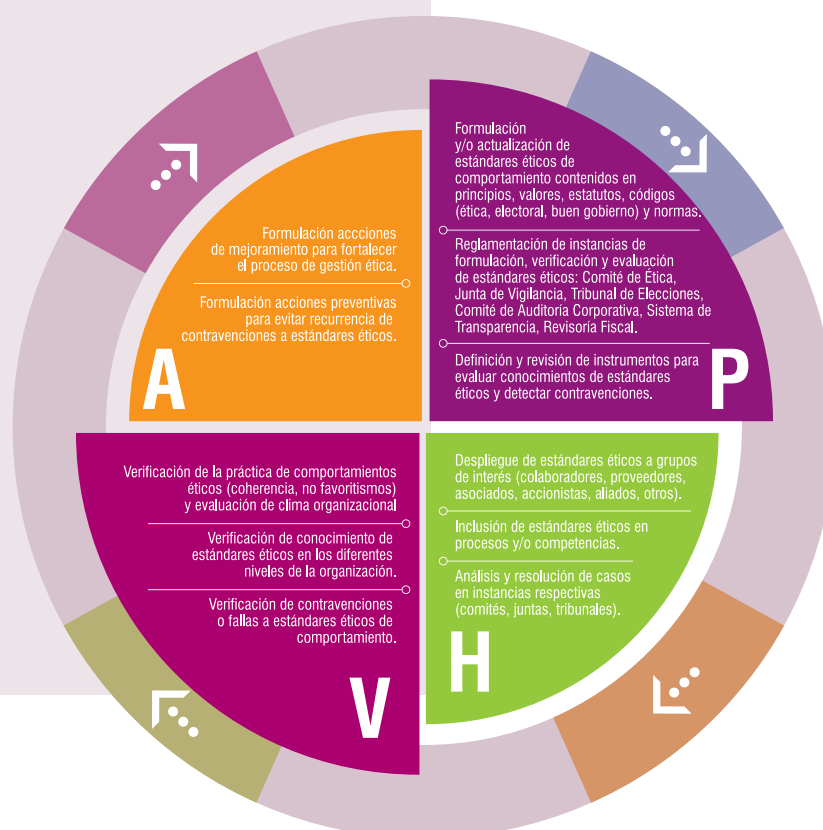
“Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva”, es nuestro Objetivo Estratégico 2015 y trabajar decididamente en “la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad” es nuestro compromiso con el Pacto Global de la ONU.

## PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA

## Gobierno Corporativo, Gestión Ética y Transparencia

Nuestro Sistema de Gobierno garantiza el ejercicio gerencial y la toma e implementación de decisiones para lograr los objetivos.

Este es uno de nuestros mayores activos porque somos una organización basada en la confianza de nuestros asociados y grupos de interés.







## Rendimos cuentas, escuchamos y actuamos con transparencia

Como Grupo Empresarial Cooperativo, somos democráticos, auto-gestionarios y participativos, pues nuestros asociados se involucran en la estructura de gobierno de Coomeva, en el direccionamiento y en la toma de decisiones estratégicas, así como en la formulación, evaluación y ajuste de los estándares éticos y del Sistema de Gobierno Corporativo.

Desarrollamos iniciativas para garantizar la Transparencia de la organización, fortaleciendo y creando nuevas instancias de participación, dirigenciales y administrativas, así como canales de comunicación virtuales e impresos que permitan brindar información amplia, suficiente, confiable, veraz y permanente a nuestros Grupos de Interés, dando a conocer las políticas, productos, servicios, resultados y temas diversos.

### Nuestros Sistemas de comunicación y respuesta son:

			
RED DE OFICINAS	CANAL VIRTUAL	CANAL TELEFÓNICO	OTROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 Centros Atención Coomeva</li> <li>• 92 Oficinas Bancoomeva</li> <li>• 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>• 49 Puntos de Atención Coomeva Medicina Prepagada</li> <li>• 135 Puntos Atención Coomeva EPS</li> <li>• 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS a nivel país</li> <li>• 16 Oficinas Turismo Coomeva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• @coomevaimail.com</li> <li>• Blogs de asociados</li> <li>• Álbum fotográfico</li> <li>• Servicio Clasificado</li> <li>• Postales electrónicas</li> <li>• Ofertas de cursos y seminarios educativos</li> <li>• Comunidades temáticas: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Salud, Bacano y Odontólogos</li> <li>• REDCOO: Portal empresarial</li> <li>• Radiocomeva</li> <li>• Atentos</li> <li>• Redes sociales de dirigentes</li> <li>• Redes Sociales Facebook y Twitter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea 018000 Servicios Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancoomeva, Coomeva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Dirigencia</li> <li>• Buzones de sugerencias en oficinas</li> <li>• Revista Coomeva</li> <li>• Revista Salud Coomeva</li> <li>• Boletín Recreación</li> <li>• Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado</li> </ul>

Desde el 2005 contamos con un canal de denuncias para que los funcionarios tomen la iniciativa de informar sobre actos sospechosos de fraude o corrupción.



Respetamos la legalidad y actuamos éticamente, privilegiando el respeto a los derechos colectivos de los asociados y de nuestros grupos de interés, por encima de los intereses particulares.

Garantizamos el ejercicio gerencial y de toma e implementación de decisiones basados en un comportamiento ético medible, que privilegia el respeto de los derechos humanos de todos los grupos de interés y que nos permite construir relaciones basadas en una gestión honesta, responsable, eficiente y transparente de los recursos que los asociados, clientes e inversionistas nos entregan en administración.



### Contamos con marcos normativos que establecen:

Los regímenes Administrativo, Disciplinario y de Inhabilidades e Incompatibilidades. Deberes y Prohibiciones. Los mecanismos para prevención, manejo y denuncia de conflictos de interés. Las reglas de conducta. Los órganos y el sistema de vigilancia y control. Las Políticas Antifraude; el régimen de responsabilidad de Coomeva ante terceros y ante sus asociados, por las operaciones que activa o pasivamente efectúe y los procedimientos para la conciliación y solución de conflictos, entre otros.



### Nuestros estándares de comportamiento ético están expresados en:

Los Principios y Valores, los Estatutos, el Código de Ética (1998). El Código de Buen Gobierno Corporativo, CBGC (2002). El Código Electoral (2006), los reglamentos y normas específicas por asuntos y empresas, el Pacto Global de la ONU y los estándares de mejores prácticas internacionales.



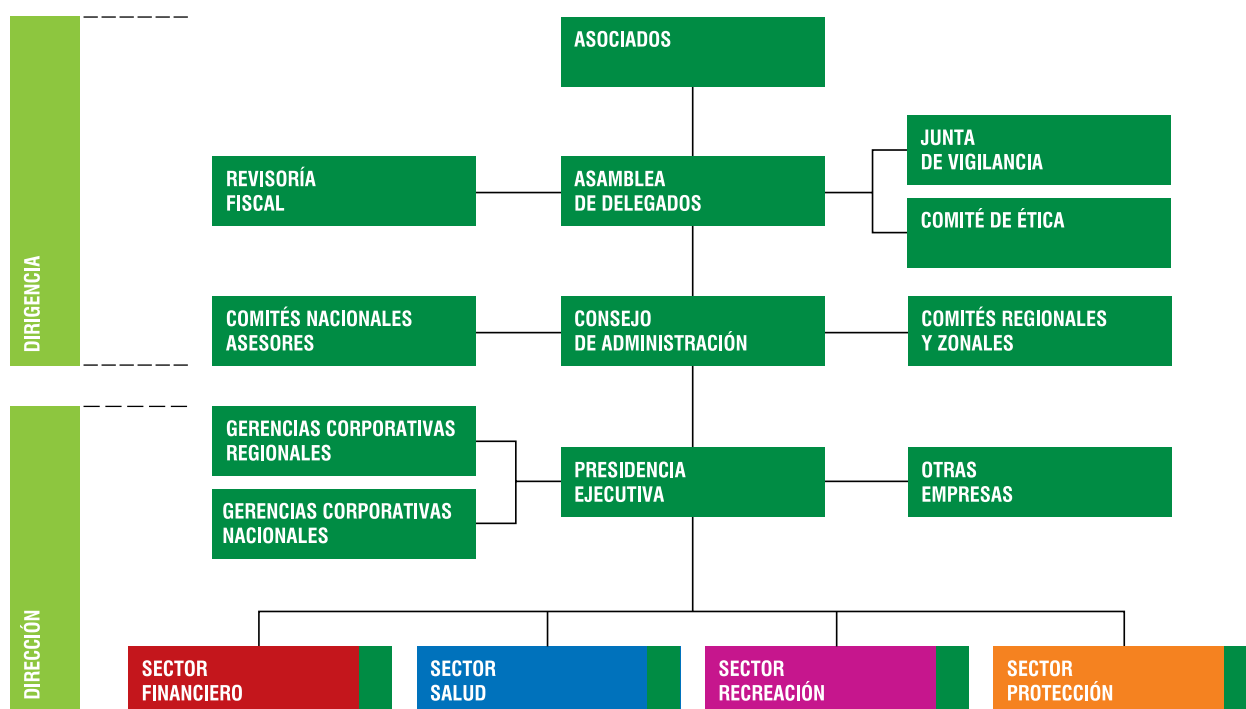
### Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:

La Asamblea General de Delegados (elegida por votación de los asociados), el Consejo de Administración (asociados elegidos por la Asamblea), el Comité de Ética, la Junta de Vigilancia y los Comités de Vigilancia Regionales y Zonales, el Tribunal de Elecciones y Escrutinios, las Comisiones Electorales Zonales y los Comités Auxiliares de Elecciones, los Comités Nacionales, Regionales y Zonales asesores del Consejo.

**En las empresas del Grupo son:** Las Juntas Directivas de las empresas; la Auditoría corporativa, el Comité de Auditoría Corporativa, los Oficiales de Cumplimiento; los Comités de Auditoría de las empresas y las Revisorías Fiscales de cada una de las empresas. Comités de Ética, además los Comités e instancias administrativas y de participación de los colaboradores.

Las mediciones de los índices de confianza de los asociados y de satisfacción de los clientes y usuarios nos indican que ellos valoran las grandes mejoras alcanzadas en el desempeño y confiabilidad de la Administración.

## GRUPO EMPRESARIAL COOPERATIVO COOMEVA





## Prácticas Empresariales

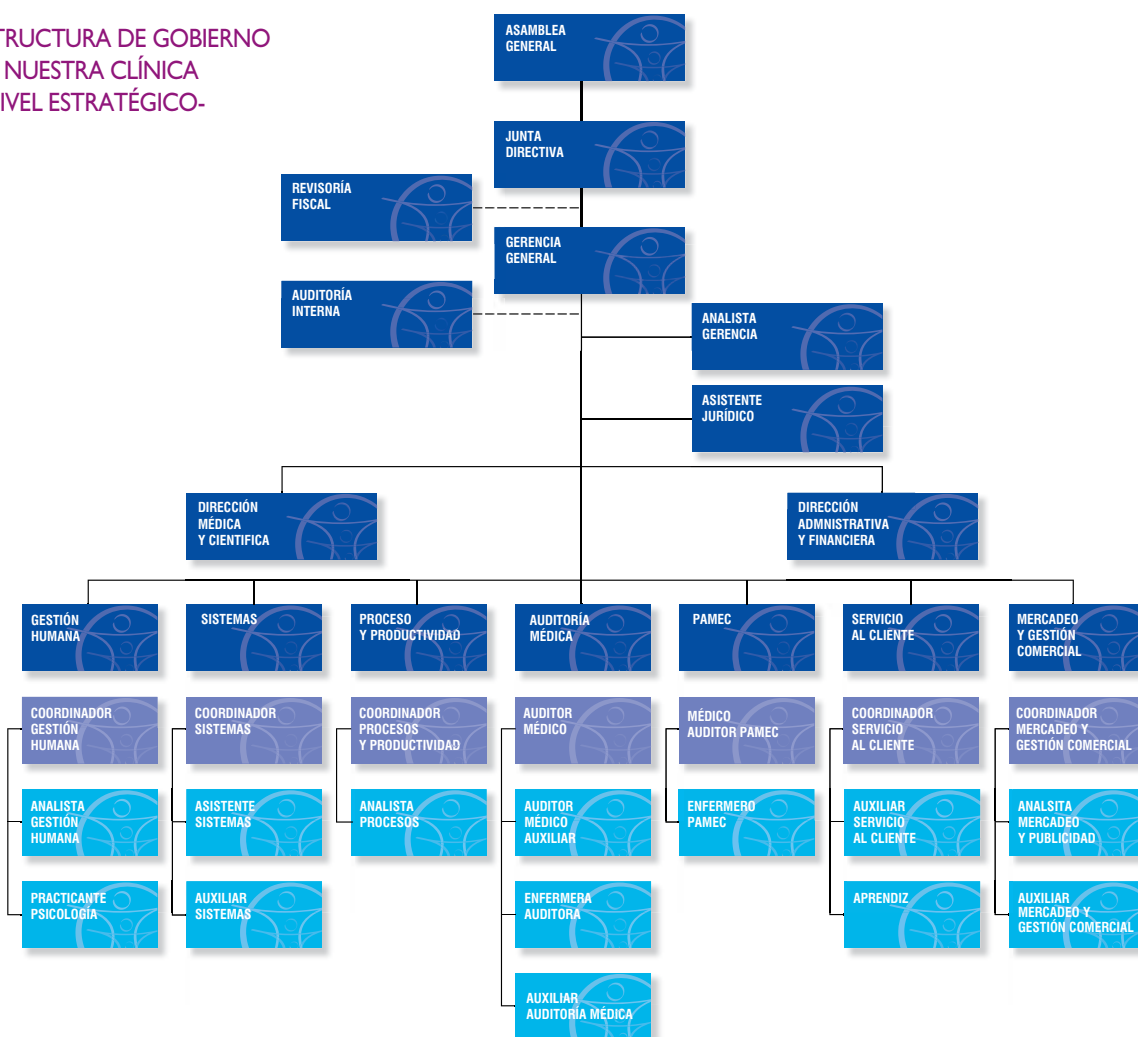
EN LA CLÍNICA  
FARALLONES APLICAMOS  
EL CÓDIGO DE BUEN  
GOBIERNO Y EL  
CÓDIGO DE ÉTICA Y  
TRANSPARENCIA

En la Clínica Farallones contamos con el Código de Buen Gobierno y de Ética y Transparencia, elaborado según los lineamientos corporativos y lo hemos difundido a nuestros grupos de interés, por medio de la publicación en el sitio web de la Clínica, en el aplicativo Daruma y en la cartilla institucional.

Contamos también con el Reglamento Médico, con el Reglamento de Salas de Cirugía y con el Régimen Disciplinario, exclusivo del personal asistencial principalmente médico.



● ESTRUCTURA DE GOBIERNO  
DE NUESTRA CLÍNICA  
- NIVEL ESTRATÉGICO-



Nuestros  
Compromisos  
2012  
con Principios  
y Valores

Participar en el programa de formación en derechos humanos que brindará COOMEVA para identificar aplicaciones prácticas frente a los grupos de interés pertinentes, acorde a lineamientos corporativos.

Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos desde la práctica empresarial.

Desarrollar la totalidad del ciclo PHVA para el proceso de Gestión Ética.

Actualizar, socializar y evaluar el Código de Ética y Buen Gobierno.

Incluir el Reglamento Médico, de Sala de cirugía y el Régimen Disciplinario, dentro del Código de Ética y Buen Gobierno.



Hoy tenemos un sueño...  
Que crearemos productos  
y servicios que mejoren  
nuestras vidas.

Que las empresas serán  
la base de una nueva  
sociedad.

Y el consumidor será  
respetado.

Que el respeto por las  
futuras generaciones creará  
una nueva modalidad de  
consumo: El consumo  
consciente.

*Video Yo tengo un Sueño.  
ISO 26000.*

# Facilitamos la vida



Nuestra promesa de valor tiene un gran poder evocativo que moviliza la imaginación y las actuaciones del Grupo Empresarial en torno a un concepto simple, pero de gran profundidad, puesto que aspiramos impactar de forma efectiva y concreta en la calidad de vida de nuestros asociados, clientes y usuarios, proporcionándoles servicios relevantes que les generen beneficios claros y diferenciales y garantizándoles una creación de valor sostenible y percibido.

Este compromiso nos impone exigencias elevadas, porque le hablamos al corazón de la gente con un argumento amplio y muy fácil de evaluar para el usuario. Aunque uno no lo pueda definir, uno “siente” cuando algo es fácil o difícil. Esta Promesa de Valor es el centro de los Planes Estratégicos y está implicando una profunda y completa reforma de nuestras políticas, procesos y estilos de actuación.

Esta voluntad institucional, nos brinda competitividad, posicionamiento y un nivel de liderazgo difícil de igualar, pues fideliza y satisface a nuestros asociados, usuarios y clientes. Por esta razón profundizamos y mejoramos el conocimiento que de ellos tenemos, para garantizar que, directamente o a través de terceros, generamos soluciones y servicios que realmente superan sus expectativas.

## Mercadeo y Consumo Responsable con sentido social

En la Clínica Farallones informamos con claridad y veracidad acerca de los servicios que prestamos, de la tecnología que disponemos y sobre la capacidad técnico científica de nuestro personal. Explicamos con seriedad y claridad los riesgos y responsabilidades derivadas de las opciones de manejo a los pacientes, a fin de que se nos brinde un consentimiento informado; respetamos a las demás entidades del sector y llevamos a cabo actividades lúdicas con los padres de los pacientes pediátricos (cine foros y actividades manuales).

Buscamos superar las necesidades y expectativas de nuestros asociados, clientes y usuarios, respetando sus derechos fundamentales y los de quienes participan en la cadena de valor, con prácticas justas, éticas y transparentes, que además de ser responsables y de generar valor agregado para todos, también orientan y promueven la equidad social, el consumo responsable, el reciclaje y la cultura de sostenibilidad en la sociedad.

### ● PROCESO DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DEL CLIENTE



La Herramienta “Atentos Coomeva” es un sistema para la recepción y gestión de casos, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, presentadas por los grupos de interés, que nos permite el seguimiento integral hasta su resolución final.



● **PROMESA  
CORPORATIVA DE  
SERVICIO**

A través del Programa “Pasión Coomeva” desarrollamos las conductas con las que nos comprometemos a atender y servir.



**NUESTROS CLIENTES:**  
 EPS..... 84%  
 MD Prepagada.....7%  
 Otros .....9%

## En la Clínica Farallones facilitamos la vida mediante:



Atención integral segura y humanizada.



Excelente ubicación.



Amplia curva de experiencia de prestigioso equipo médico reconocido a nivel regional y nacional.

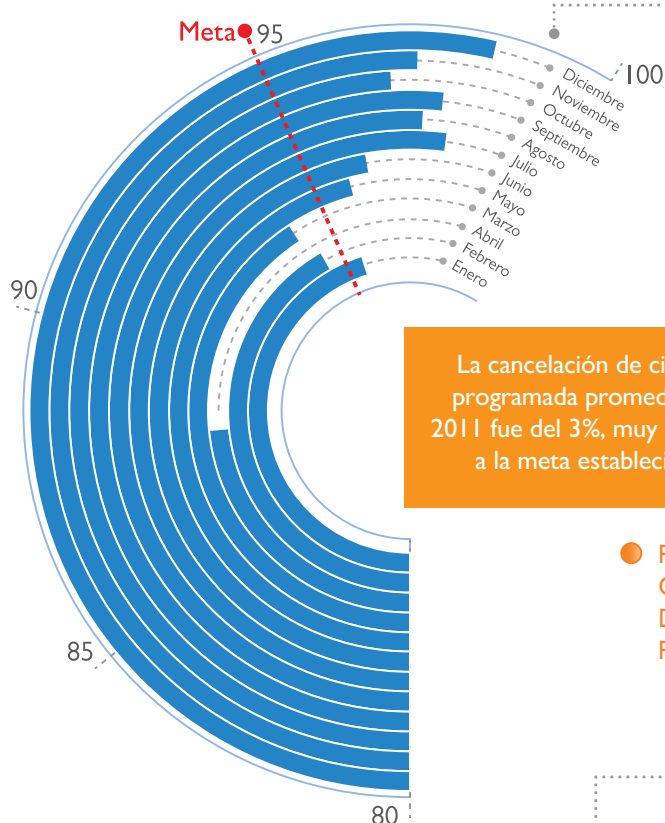


Servicios con un enfoque de mediana y alta complejidad, con técnicas convencionales o mínimamente invasivas (laparoscópicas) para pacientes de todas las edades.



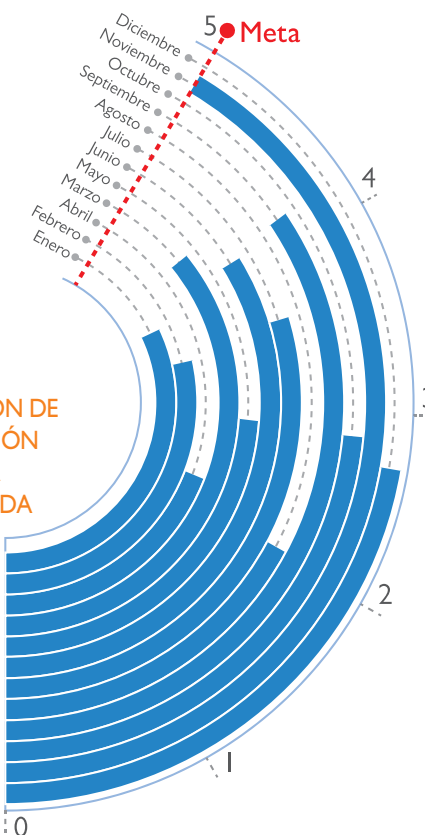
Valoramos y reconocemos a los asociados de Coomeva.

### TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL 2011



La cancelación de cirugía programada promedio en 2011 fue del 3%, muy inferior a la meta establecida.

### PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA



En 9 de los 12 meses de 2011, se superó la meta definida para la satisfacción del cliente.

**CIRUGÍA:** Realizamos procedimientos quirúrgicos especializados de mediana y alta complejidad con técnicas convencionales o mínimamente invasivas (laparoscópicas) en pacientes de todas las edades. Actualmente contamos con siete amplios quirófanos dotados con equipos de última generación.

Cirugías: Año 2010..... 9.414  
Año 2011.... 11.784

**Crece la confianza de nuestros usuarios**

### UNIDAD DE URGENCIAS DE MEDIANO Y ALTO NIVEL DE COMPLEJIDAD

con soporte presencial de especialidades básicas 24 horas, respaldo de unidades críticas, quirófano, programa Institucional de Código Azul efectivo en todas las áreas, articulación con el Plan Hospitalario de Emergencias y Desastres. En su distribución y diseño del servicio contamos con un tratamiento VIP para pacientes de medicina prepagada, pólizas y particulares.



**UNIDAD DE ALTO RIESGO OBSTÉTRICO:** Con estrictos protocolos para la aplicación de los diferentes tratamientos que dan como resultado final enormes logros en disminución de la morbilidad de los recién nacidos y disminución a cero (0) de la mortalidad materna.



### CENTRO DE MEDICINA REPRODUCTIVA UNIDAD INVO DEL VALLE:

cuenta con todas las alternativas terapéuticas en el manejo de la pareja infértil. Coordinada y operada por especialistas médicos con entrenamiento, reconocimiento y acreditación en técnicas de medicina reproductiva de última generación, entre otras por la nueva tecnología INVOcell.



**UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES:** contamos con una de las más completas unidades de cuidados intensivos y de cuidados intermedios neonatales de la región, supervisada las 24 horas por especialistas neonatólogos con amplia experiencia docente, asistencial e investigativa, apoyados por enfermeras y terapeutas respiratorios.



**CUIDADOS INTENSIVOS PEDIÁTRICOS:** Unidad atendida permanentemente por profesionales especializados en la atención a pacientes pediátricos críticamente enfermos, con edades comprendidas entre el primer mes de edad y los 15 años. Manejo integral con la asistencia permanente de los padres como un soporte emocional para la recuperación de los niños.



**CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS:** con atención a pacientes mayores de 15 años críticamente enfermos con requerimientos de atención de tercer y cuarto nivel de complejidad, así como recuperación post-operatoria.



**HOSPITALIZACIÓN:** 77 camas en habitaciones uni y bipersonales, que brindan soporte para la pronta recuperación de los pacientes quirúrgicos o trasladados de unidades de cuidados intensivos y urgencias.



## Nuestros Compromisos 2012 para facilitar la vida

Desarrollar nuevos productos y servicios que complementen nuestra oferta de valor y que aumenten la satisfacción de nuestros asociados y clientes porque les facilitamos la vida cada vez más.

Definir el Plan de Comunicaciones y avanzar en la implementación de estrategias de relacionamiento y diálogo.

Profundizar en el análisis y aplicación de los Derechos Humanos del consumidor.

Continuar fortaleciendo la estrategia y cultura de servicio al cliente.



La responsabilidad social y la sostenibilidad de nuestros aliados es también nuestro compromiso:

“Hoy en día, el capitalismo de mercado no tiene ningún gran rival ideológico; su mayor amenaza proviene de su propio interior. Si no puede promover la prosperidad y la justicia no habrá triunfado.”

*Kofi Annan*



# Avanzamos con nuestros aliados



Nuestros proveedores, prestatarios y contratistas son aliados fundamentales para el logro de los grandes objetivos y, por ello nuestra política busca desarrollar con ellos relaciones gana gana de largo plazo, mediante un sistema de contratación transparente y justo, el respeto de los acuerdos y el fortalecimiento de los lazos de colaboración, de forma que entre todos consolidemos una cadena de valor sostenible, estratégicamente alineada y socialmente responsable.

## Gestionamos con transparencia, equidad y justicia

Contamos con un sistema de Administración de proveedores, así como de selección, contratación, calificación y evaluación de desempeño, unidos a mecanismos de retroalimentación y sistemas de pago.

Nuestro propósito es hacer de este modelo un sistema compartido de elementos de mejoramiento, tanto para los proveedores como para los usuarios de los bienes y / o servicios adquiridos.

## Proceso de compras

Realizamos las compras de productos y de servicios de infraestructura física, de todas las empresas del Grupo, a través de Coomeva Servicios Administrativos S.A. (CSA), mediante procesos regulados por el Manual Corporativo de Compras y Contratación, por el Manual Corporativo de Aseguramiento de Calidad de Proveedores y la Lista Maestra de Proveedores.

## Información de las compras

El proceso de requisiciones garantiza que se detallen los requisitos para la aprobación del producto o servicio. En 2011, Coomeva Servicios Administrativos implementó el Enterprise Resourcing Planning (ERP) que garantiza estandarización, control y agilidad de los procesos administrativos de la organización, incluyendo las compras.

## Verificación de los productos comprados

Mediante el seguimiento al proveedor se compara el servicio prestado, o el producto adquirido, con el detalle de lo requerido y también se garantiza la calidad en el origen.

El Comité Corporativo de Compras analiza y autoriza las compras de carácter corporativo: las que benefician a más de una empresa y que superen los 600 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.

Visitamos a los proveedores a fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos y según la calificación obtenida se establecen planes de cumplimiento.



Por política corporativa institucional, los proveedores son locales (Colombia).

## Crecemos con nuestros aliados



Del total de proveedores el 62% son del Valle del Cauca y el 38% de otros departamentos del país.

El 100% de las compras se efectuaron a proveedores nacionales



## Transferencia de principios y prácticas de RSE y Sostenibilidad

Durante el 2011 se llevó a cabo una prueba piloto que consistía en preguntar criterios de sostenibilidad de forma verbal al momento de la auditoría a nuestros proveedores, a fin de identificar conocimientos, actitudes y prácticas de los proveedores frente a estos temas. Los resultados obtenidos reflejaron que la sostenibilidad es un tema que no está dentro de las prioridades de los proveedores y las respuestas, en su mayoría, fueron de desconocimiento del tema. Este hecho implica para nosotros una gran oportunidad y una inmensa responsabilidad a fin de desplegar acciones que promuevan la inclusión de dichos temas en las agendas de los proveedores como una prioridad.

## Nuestros Compromisos 2012

Para avanzar con los aliados

Actualizar el Programa de Administración, Selección, Calificación y Evaluación del Desempeño de nuestros Proveedores, incluyendo los criterios de sostenibilidad.

Iniciar el cierre de brechas frente a nuestro autodiagnóstico de RSE y sostenibilidad frente a proveedores.

Impulsar y apoyar la adopción de prácticas de RSE y sostenibilidad por parte de nuestros proveedores.

Consolidar la relación con nuestros proveedores, fortaleciendo los espacios de relacionamientos y diálogo, mejorando el conocimiento que ellos tienen del Grupo Empresarial.

Desarrollar acciones orientadas a fomentar el espíritu emprendedor y a fortalecer la capacidad de gestión y el desarrollo empresarial de nuestros proveedores.

Reforzar el conocimiento del Código de Buen Gobierno en el momento del Registro de Proveedor y solicitar su aplicación como parte de las condiciones de contratación.



Nuestros  
Colaboradores:  
¡Aliados  
Esenciales para  
el desarrollo y  
consolidación de  
la organización!



# Creemos con nuestra gente



Creamos las condiciones necesarias para su bienestar y desarrollo personal y profesional, dentro de un ambiente positivo, cálido y amable, lo cual se define desde el Plan Estratégico de Gestión Humana, que establece los focos de acción que nos permiten atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos.

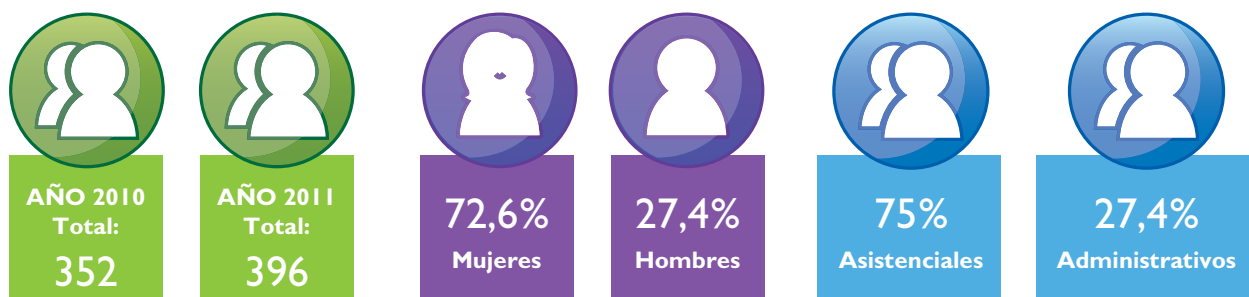
## Administración del talento humano

- » La gestión de competencias y la descripción de cargos permiten orientar objetivamente los procesos de vinculación, promoción, gestión del desempeño y desarrollo de los colaboradores.
- » Nuestros procesos de vinculación son claros, con sistemas de promoción interna y vinculación de cargos directivos o gerenciales realizados a través de firmas externas.
- » Asignamos la remuneración salarial mediante el sistema de valoración por puntos y no hay diferencias en remuneración para cargos similares, independientemente de quien lo desempeñe.
- » Contamos con una política de beneficios extralegales que responde a las expectativas y necesidades de los colaboradores.

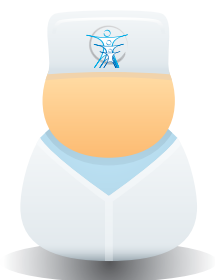
Aplicamos un Sistema de Evaluación del Desempeño objetivo, vinculado al Sistema de Compensación Variable, el cual a su vez se liga a los resultados, de forma que todo colaborador tiene la posibilidad de recibir un pago adicional como reconocimiento. Para ello se tienen en cuenta resultados financieros y también de mercado y satisfacción.

El Grupo pagó por desempeño \$9.443 millones entre 2009 y 2010 y \$2.637 millones en 2011.

## Colaboradores



## Número de especialistas adscritos



AÑO 2010  
Total:  
**352**

AÑO 2011  
Total:  
**396**

Crece la confianza, de los médicos adscritos para trabajar en la clínica, en razón principalmente a las políticas de seguridad, humanización, entre otras.

100% de colaboradores vinculados al Sistema General de Seguridad Social. Inducción y reintegración para el cargo al 100% de colaboradores mediante una Herramienta de Gestión Virtual.

## Desarrollo de las personas

Buscamos siempre, su crecimiento y satisfacción

El Plan Maestro de Capacitación propende por el desarrollo integral de los colaboradores y se orienta al fortalecimiento de las capacidades y del desempeño individual y en equipo.



Medimos las brechas entre las competencias definidas para el cargo y el nivel de competencias demostrado por el colaborador y según los resultados establecemos el Plan de Desarrollo Individual para cerrar las brechas y el Plan Maestro de Capacitación.

El Comité Corporativo de Gestión Humana evalúa y mejora permanentemente los Planes según los resultados de: clima laboral, relacionamiento con los colaboradores, índice de competencias, evaluación del desempeño, mapa de riesgo laboral y el cumplimiento del Plan Estratégico.

### ● SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO



**Inversión total en  
capacitación año 2011**

**\$235** millones de pesos

**26.543** horas

**Inversión en  
capacitación promedio  
por colaborador**

**\$589** mil pesos

**67** horas

## Nuestros principales temas de formación en 2011

Seguridad del paciente, con alcance al 100% del personal asistencial y principales cargos de contacto administrativo.

Derechos Humanos: con énfasis en derechos y deberes de los pacientes: 80% del total de colaboradores directos y el 50% del personal de seguridad física, incluye vigilancia.

Seguridad para el 100% del personal asistencial (prevención de enfermedades laborales): Autocuidado, reporte de accidentes de trabajo, uso correcto de elementos de protección personal, riesgo biológico.

A partir del próximo año se cuenta con una plataforma del portal de colaborador mediante la cual se tendrá sistematizada toda la información concerniente a la evaluación de desempeño.

## Calidad de vida en el trabajo

Identificamos las necesidades de los colaboradores principalmente mediante el estudio anual de Clima Organizacional, los Comités Paritarios de Salud Ocupacional, la realimentación del Comité Corporativo de Gestión Humana, los Comités de Gestión de las áreas, los Jefes inmediatos y la información que registran los colaboradores en la herramienta de gestión de casos “Atentos Coomeva”.

Como respuesta hemos definido variadas acciones y programas para mejorar la calidad de vida en el trabajo, entre las que se destacan el programa de bienestar del colaborador integrado por los ejes familia, deporte, balance vida-trabajo, eventos de integración y el Programa Salud Ocupacional.

Implementamos el Programa 5 Eses para generar hábitos de vida saludables, armonizar la salud mental y física del colaborador con el ambiente laboral, incrementar su bienestar, optimizar los procesos y mejorar la productividad.

**Inversión total en programas de bienestar año 2011**

**\$51.677.171** millones de pesos

**Inversión en bienestar promedio por colaborador**

**\$124** mil pesos



## Clima laboral



Las encuestas de medición nos permiten conocer lo que piensan los colaboradores, evaluar su grado de satisfacción e identificar su percepción frente a sus líderes, sus compañeros y las políticas organizacionales.

Durante 2011 asumimos el reto de “construir el mejor lugar para trabajar” y realizamos el análisis de atractividad y posicionamiento de marca y la medición de prácticas laborales de Great Place to Work, como elemento de competitividad y de revisión para empresas líderes del mercado colombiano.



**Resultados consolidados  
Grupo Coomeva**  
**66,7%**  
satisfactorio.  
Grandes oportunidades de mejora

**Resultados para la Clínica  
Farallones**  
**63.3%**  
lo cual implica un gran reto  
de mejoramiento.

## Bienestar y seguridad para nuestros colaboradores

Actualizamos cada año los programas y aseguramos los procesos de salud ocupacional, disminuyendo ostensiblemente el ausentismo por accidentes y el número de accidentes al año.

Nuestras principales prácticas son:

El COPASO - Comité Paritario de Salud Ocupacional – es el espacio de planificación de las acciones que buscan generar un entorno seguro y practicas de autocuidado frente a los riesgos ocupacionales identificados.



El COPASO representa al 100% de los colaboradores de la institución contratados directamente.

## Inspecciones de puestos de trabajo

Se realizó en 2011 con el fin de identificar y gestionar riesgos de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales en las siguientes áreas:

- **Facturación:** Reubicación en un espacio más amplio según necesidades de la operación.
- **Central de Mezclas:** Identificación y gestión de riesgos ergonómicos.
- **Central de Gases:** Implementación de controles; señalización y levantamiento de estándar de limpieza.
- **Comercial y Mercadeo:** Identificación y gestión de riesgos ergonómicos.



## Formación en Salud Ocupacional

En 2011 realizamos 22 jornadas de capacitación para el control de los riesgos en:

- **90% de los colaboradores, 267 personas formadas en Autocuidado:** "Seguridad basada en valores".
- **Reporte de accidentes de trabajo:** 219 personas.
- **Uso correcto de elementos de protección personal:** 198 personas.
- **Riesgo biológico:** 267 personas.
- **Formación referente a PGIRHS:** 267 personas.



## Diplomado Gestión del Riesgo Biológico

Dirigido a los coordinadores de todos los servicios, 5 meses de formación, con el apoyo de la ARP.

100% de los asistentes recibieron el certificado que los acredita como conocedores del Modelo Cero Accidentes.



## Formación en Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares

Permite aprovechar los residuos generados y disminuir el impacto ambiental.



## Reconocimiento a mejor gestión del riesgo

Reconocimiento a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal por su excelente gestión del riesgo, logrando cero accidentes en el año 2011.



## Disminución de riesgos

Mediante mejoras estructurales y reubicación de algunas áreas disminuimos el riesgo de accidentes de trabajo para los colaboradores de Servicio Farmacéutico, Central de Gases y Central de Mezclas, así:

**80%**  
Facturación

**60%**  
Central de  
Mezclas

**50%**  
Central de  
Gases



## Jornada de vacunación

Vacunación del 82% de los colaboradores del área asistencial con triple viral (Sarampión, Rubeola y Difteria).

## Semana de la salud y la seguridad

Realizamos: Toma de citología, examen palpatorio de mama, tamizaje cardiovascular, visual, nutricional, valoración por optómetra, entrega de gafas, masajes relajantes, belleza facial, valoración médica, exámenes generales y vacunación.





## Juegos Regionales Corporativos

Con participación de colaboradores en todo el país generamos espacios de integración, de sano esparcimiento y fortalecemos la cultura deportiva y los estilos de vida saludable.

Modalidades: Ajedrez, bolos, dominó, fútbol sala, parqués, sapo, tenis de mesa, vóley playa, baloncesto, natación y pesca.

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2010: 930

Total de participantes del Grupo Empresarial en 2011: 1.500

57 participantes de Clínica Farallones en: fútbol masculino, fútbol femenino, bolos, sapo, tenis de mesa y pesca.



## Celebración de días clásicos

- Día del Niño para los hijos de los colaboradores: 212 niños.
- Celebración del Día de la Enfermera: 123 enfermeras y auxiliares.
- Día del Médico: 70 profesionales.
- Quinquenios: 38 personas.
- Día de la Familia: Se entregaron 500 boletas en cada uno de los cuatro trimestres del año.
- Navidad para los niños: 230 niños.
- Formación para los padres: 15 padres.
- Festival de la vivienda: 58 personas.
- Celebración fin de año: 252 personas.



## Brigada de Emergencia

Participamos en los diferentes simulacros de la ciudad.

Participación activa de 18 colaboradores de la Clínica como brigadistas, con formación en emergencias y rescate.

El Comité Interclínicas de Cali nos otorgó el reconocimiento como “Mejor Brigada”.



## Nuestros compromisos 2012 con nuestra gente

Consolidar un ambiente de trabajo más entretenido y acogedor, caracterizado por la calidez de las personas y por prácticas de bienvenida.

Socializar las decisiones que afecten al equipo y hacerlo participe de las decisiones del área.

Promover y generar iniciativas que conduzcan a un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal.

Invitar a los colaboradores a participar de las actividades y espacios que la Clínica genera para compartir.

Comprometer a los líderes en el mejoramiento de los indicadores laborales en sus equipos, a través de objetivos concretos.

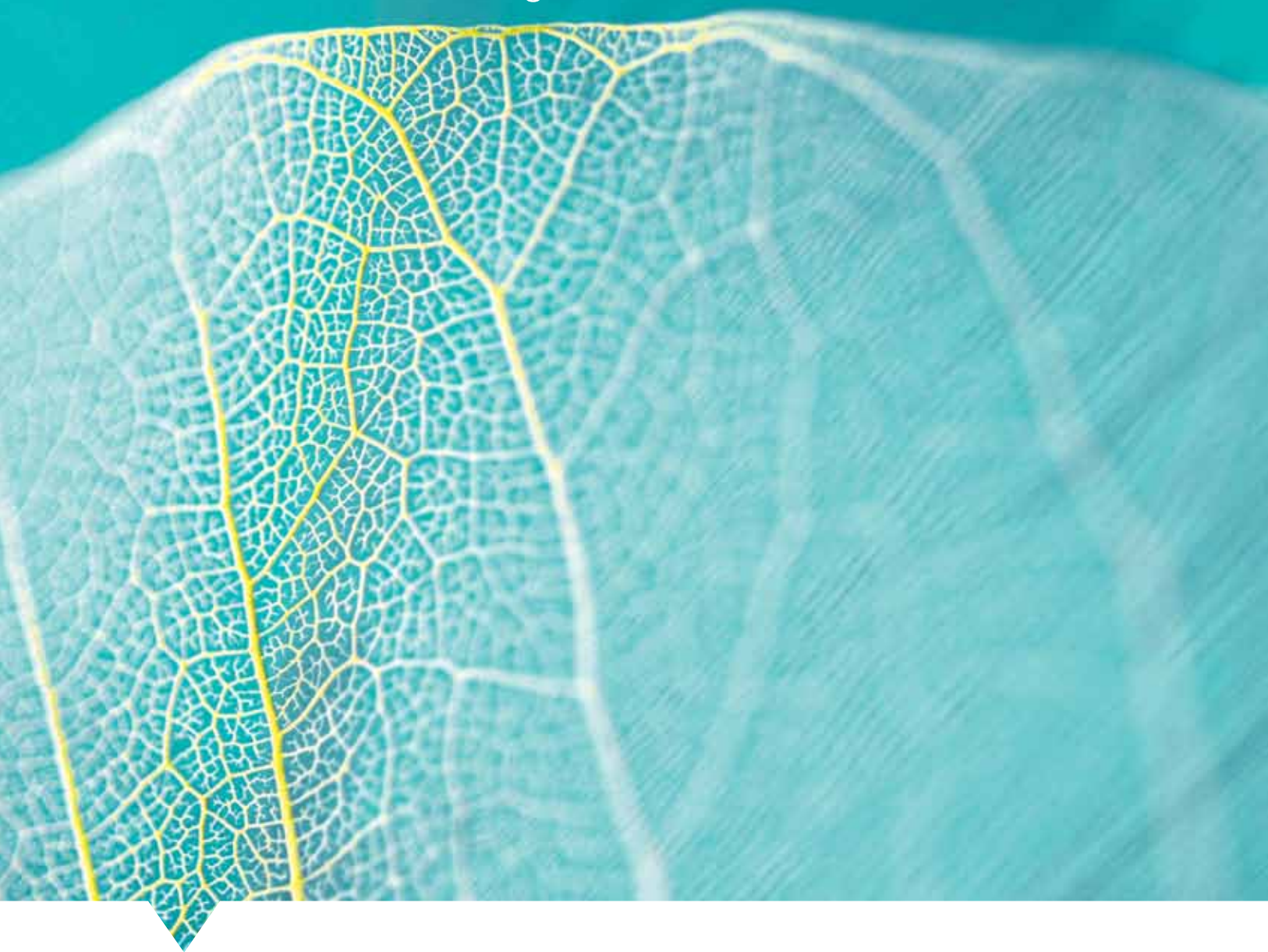
Divulgar las políticas, capacitar y motivar a los colaboradores en temas relacionados con RSE, Derechos Humanos y Anticorrupción.

Desarrollar Programas de Reconocimiento que estimulen la eficiencia, la innovación y creatividad de los colaboradores para el mejoramiento del servicio, los productos, los procesos y los resultados.



Si supiera que el mundo se  
acaba mañana, yo hoy aún  
plantaría un árbol.

*Martin Luther King*



# Devolvemos vida al planeta



Somos conscientes que nuestras operaciones impactan el medio ambiente a pesar de ser un grupo de empresas de prestación de servicios, y por ello, estamos comprometidos a articular el Plan de Gestión Ambiental de manera transversal a través de nuestro Sistema de Gestión, con el fin de prevenir, minimizar y resarcir dicho impacto, con alcance a nuestra cadena de valor, a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general.

## Nuestra Política Ambiental

En Coomeva actuamos de manera sostenible y responsable con el medio ambiente, por lo cual estamos comprometidos con la adopción y promoción de acciones internas y externas orientadas a la conservación e impacto positivo sobre el medio ambiente, el cual preservamos y mejoramos mas allá de lo previsto en las normas legales, devolviéndole así vida al planeta.

## Nuestros lineamientos y compromisos ambientales

- **El Marco Estratégico:** Lo brindan nuestros principios y valores, los estatutos y normas, las políticas y los Planes Estratégicos.
- **Pacto Global:** Divulgamos, adoptamos e incorporamos los principios 7, 8 y 9 del Pacto Global de la ONU y por ello mantenemos un enfoque preventivo, orientado al desafío de la protección medioambiental; adoptamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y favorecemos el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **Pacto Verde Cooperativo:** Actuamos conjuntamente con las Cooperativas de las Américas para enfrentar la problemática ambiental, manifestar nuestro compromiso con el planeta, realizar acciones de protección de los recursos naturales y propender por el desarrollo sostenible.
- **Estándares y Mejores Prácticas de Gestión Ambiental:** En particular, la ISO 26000 y del GRI.



Pacto Global  
Colombia



Pacto verde cooperativo  
**NUESTRO** compromiso  
con la **TIERRA**



ISO 26000



## Lo hacemos corporativamente

- \$700 millones menos en consumo de papelería durante los últimos cinco años; a pesar del crecimiento del Grupo Empresarial.
- Definimos los Indicadores Ambientales y adoptamos los estándares de mejores prácticas de la ISO 26000 y del GRI.
- **Acción Verde.** Proyecto fomentado por la Promotora Cooperativa de Proyectos Ambientales e Industriales, Ecoop, para la reforestación y conservación de fuentes hídricas en 3.500 hectáreas adquiridas por las cooperativas, en Puerto Gaitán, Meta).
- **Induguadua S.A.** Empresa creada por Coomeva en 1999, de la cual hacen parte otras cooperativas y cuyo objetivo es brindar opciones de desarrollo social e impulsar la generación de productos naturales a partir de la Guadua, sustituyendo el uso de la madera. Cuenta con 33.095 m2 para pruebas de silvicultura y una planta física de 6.922 m2.
- **Difusión y comunicación** de los elementos de sostenibilidad ambiental en cada una de las publicaciones de la Revista Coomeva que cuenta con un aparte ambiental, en Radio Coomeva, en la página web y a través de los demás medios internos y externos, dirigidos a todos los grupos de interés.



- **Renovación tecnológica** para operar con equipos y servidores de mayor capacidad y menor consumo de energía, con reducción del consumo de 115.958 BTU/H.
- **Enlucimiento y mantenimiento ornamental** de los separadores en las calles aledañas a algunas de las sedes de las empresas de Coomeva, respetando la vegetación propia de las zonas.
- **Administración tecnológica para la gestión documental sostenible.** Consumo actual 69.000.000 de hojas/año, equivalentes a 750 toneladas de CO<sub>2</sub> o 1.518 toneladas de agua. Proyecto dirigido al público interno y consiste en:
  - a. **Gestión de la información** (60% ahorro) y control de la impresión (40% ahorro) con mejores prácticas, cultura, control de resultados y de puntos débiles (retención trabajos, impresión dúplex, digitalización).
  - b. **Gestión tecnológica:** De 1.870 equipos de impresión hoy, reducirlos a 1.100 en 2013.
  - c. **Control documental:** Mejora tiempos de servicio, reduce flujos de trabajo y optimiza procesos, con gran optimización de recursos.
  - d. **Gestión electrónica de documentos:** Etapa final de cero papel (2016).
  - e. **Reciclaje de tecnología:** Disposición responsable de cartuchos de toner, suministros de computadoras y aparatos tecnológicos (Recitec de Datecsa).
- **Gestión de facturación y comunicaciones sostenible y ambientalmente amigable (público externo).** Nuestros asociados nos autorizan para que las facturas, revistas, plegables, pólizas, certificados y otro material informativo les lleguen únicamente por medio magnético. 50.000 de los 261.607 asociados ya han aceptado la invitación.

## Y lo hacemos en la Clínica Farallones

- Optimizamos la energía al calentar el agua con paneles solares y además evitar la contaminación por el uso de calderas.
- Ahorramos el 6% del consumo total de energía utilizando colectores solares y sistemas de calentamiento con los intercambiadores de calor de las unidades de Aire Acondicionado principales.

## Gestión sostenible de los residuos hospitalarios

Por la razón de ser del negocio el mayor porcentaje de residuos es peligroso y los residuos reciclables han venido en aumento debido a las campañas realizadas al interior de la organización.

En el Grupo Coomeva actuamos de manera sostenible y estamos avanzando en la consolidación de un Sistema de Gestión que nos permita materializar nuestra política ambiental.



Realizamos inspecciones de bioseguridad y manejo de residuos, con base en lo cual estandarizamos procedimientos y mejoramos la infraestructura de las áreas de depósito intermedias y finales de residuos, cumpliendo las normas de bioseguridad y minimizando las posibilidades de contaminación cruzada con microorganismos patógenos:

- Instalación de cielo falso.
- Sellamiento de paredes y orificios con el fin de impedir el paso de roedores e insectos.
- Instalación de media caña en los cuartos intermedios y final de residuos.
- Señalización de los cuartos de depósitos de residuos de acuerdo con la normatividad.
- Reforzamiento de la sensibilización y capacitación a todos los colaboradores, con participación de 257 colaboradores asistenciales y administrativos.

## Gestión sostenible de los residuos hospitalarios

En toneladas • Año 2011



### ● ALMACENAJE IN SITU

En toneladas por mes • Año 2011



### ● ENERGÍA



### ● AGUA



# Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015

## Para devolver vida al Planeta

Durante los próximos años nos enfrentamos a grandes desafíos:

Respeto, difusión e impulso a los derechos medioambientales (ONU).

Desarrollo de una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros grupos de interés.

Extensión de políticas de RSE y medioambientales hacia nuestros proveedores.

Comunicación y divulgación ambiental.

Desarrollo de Infraestructura y tecnología ambientalmente responsable y amigable.

Administración eficiente y sostenible de los recursos.

Gestión responsable del consumo de servicios públicos y de productos desechables.

Gestión integral de los riesgos medioambientales.



## Nuestros compromisos 2012 Clínica Farallones

Seguimiento a los planes de acción de las inspecciones realizadas en 2011 en bioseguridad y manejo de residuos en cada una de las áreas.

Estandarización de los AROS: Divulgación a la población objetivo y pasar a procesos para su estandarización.

Sensibilización y fomento de una adecuada segregación de residuos para todos los grupos de interés.

Cumplimiento de la meta de ahorro del 6% en el consumo de agua, la cual puede ser mayor con el sistema en construcción de recirculación del agua que utilizan las autoclaves para generar vapor.

Aumento del ahorro de energía en un 5% adicional con bombillos LED en las unidades.

Iniciar el aprovechamiento de bolsas viaflex para la elaboración de otro tipo de elementos.

Profundizar la sensibilización y reforzamiento de las actividades de Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios.



Todos estamos aquí porque...  
Creemos...

Que la pobreza es intolerable  
en un mundo de abundancia.  
Y todos estamos aquí porque  
estamos convencidos -más  
bien sabemos -que podemos  
terminar con la pobreza en  
el espacio de nuestra vida,  
con nuestras propias manos y  
nuestras propias mentes.

# Democratizamos la riqueza



**E**l Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva es fiel a sus principios, y por ello, nuestro fin principal no es el lucro sino el servicio. Esto no nos exime de gestionar las empresas responsablemente para lograr la creación de valor sostenible. Los asociados de la Cooperativa son inversionistas que mensualmente nos aportan una porción de su propia riqueza familiar para coadyuvar a construir el patrimonio cooperativo, con una formación de capital permanente que es equitativa en razón de los aportes de cada uno.

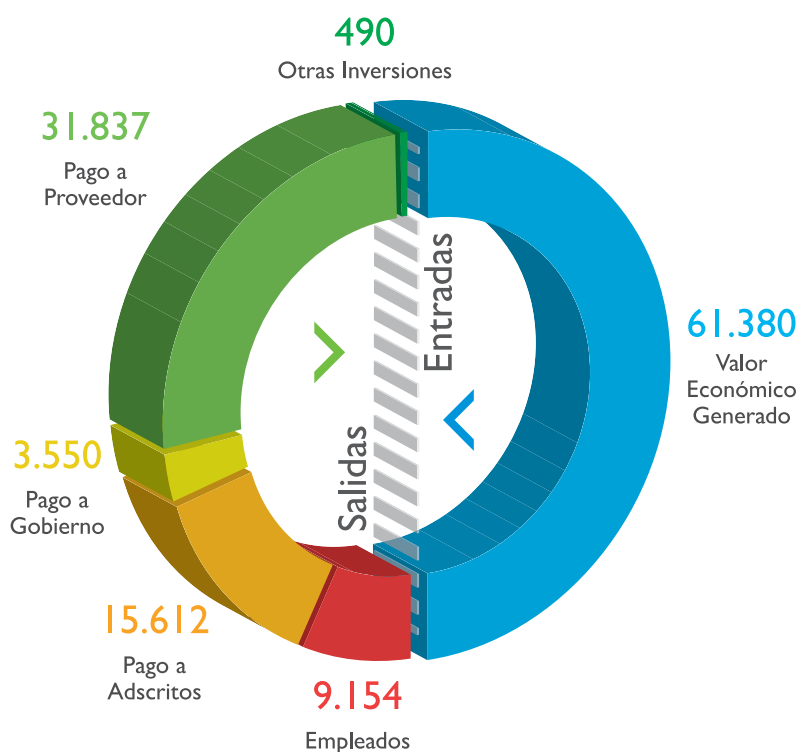
Este flujo continuo de capital es una de nuestras mayores fortalezas, pero también es la fuente de una obligación fundamental: Debemos proteger y multiplicar estos recursos en el tiempo, utilizándolos en forma segura, garantizando su valor, la generación de valores agregados y una rentabilidad adecuada. Por tal razón, nuestras empresas e inversiones deben ser generadoras, no solo de servicios de alta calidad, sino también de unos resultados similares o mejores que los generados por el mercado.

El modelo cooperativo no permite nunca la concentración, ni de la propiedad, ni del control accionario de la organización por parte de ningún asociado (inversionista). Los asociados son los dueños del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, cada uno con un porcentaje de participación equitativo e igualitario.

Las cooperativas no repartimos dividendos, sino que distribuimos excedentes. Las utilidades de las empresas del Grupo y los rendimientos obtenidos de todas las inversiones, le permiten a Coomeva valorizar los aportes de los asociados, crecer los fondos sociales que los benefician y adelantar nuevas acciones de fortalecimiento patrimonial de la cooperativa para gestionar la operación y prestar mejores servicios a los asociados y a los colombianos. Es así como Coomeva democratiza la riqueza creada, al distribuirla equitativa y eficientemente en beneficio de más de 3.500.000 colombianos, representados por los asociados y sus familias y por todos nuestros grupos de interés.



Valor económico  
creado y distribuido  
por la  
Clínica  
Farallones



Cifras en millones  
de pesos colombianos



## Principales resultados financieros 2011



\$185.6 millones de utilidades, siendo este el cuarto año consecutivo de resultados positivos.

Ingresos de \$59.171,6 MM.

Activos de \$63.156 MM, con un incremento anual del 38.9%, equivalente a \$ 17.673 MM.

Patrimonio de \$39.353 MM.

Incremento de \$3.138 MM, como resultado de la actualización de las Valorizaciones.

Deudores: \$17.463 MM, representa el 27.6% de los Activos.

Crecimiento de Deudores con consecuencia del incremento en la facturación y la disminución en la rotación de cartera que pasó de 82 días en 2010 a 98 en 2011.

Nuestra cuenta de Deudores creció 54% con respecto al 2010.

Activos Fijos: \$29.243 mm = 46.3% del total de los Activos.  
Disminución anual de \$1.689 mm, por el efecto neto de la depreciación.

Pasivos \$23.802 mm = variación anual del 13.3% equivalente a \$2.800 MM., por endeudamiento financiero para obtener descuentos por pronto pago.

Cuentas de Proveedores y Por Pagar aumentaron \$981.2 MM y 906.3 MM, respectivamente.

Mejora del Capital de Trabajo para el 2011 con déficit de \$1.940 MM, comparado con el déficit de \$6.822 MM en 2010.

**EVA -3.435.889**

**EBITDA 2.825.979**

## Compromisos 2012

Generar valor agregado con base en excelencia operacional y la fidelización de los usuarios.

Ampliar el portafolio de servicios.

Fortalecer los vínculos con las aseguradoras y la sinergia con las empresas del Grupo.



Las cooperativas no somos emporios de explotación de los recursos naturales, ni de las personas. Actuamos al interior de las comunidades, nos involucramos con ellas, nos interesamos por sus realidades y nos responsabilizamos por el impacto de nuestras actuaciones.



# Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos



La Responsabilidad Social yace en la esencia de las cooperativas porque hemos nacido y somos parte de las comunidades. Por ello nuestras prácticas de actuación en la sociedad hacen del nuestro un modelo de negocios justo, incluyente y democrático, disímil de otros modelos en donde prevalece la autoridad y la jerarquía, construidas alrededor de la fuerza de los capitales y no del valor nato de las personas.

Las cooperativas somos el resultado del interés de unos por otros, buscamos el beneficio común y no intereses particulares y por eso uno de nuestros valores es la preocupación por los demás, lo cual nos vincula fuertemente con las comunidades como dinamizadoras y generadoras de posibilidades.

Por todas estas razones, Coomeva se proyecta a la comunidad a través de sus empresas, impactando positivamente a la sociedad colombiana, con importantes resultados que aportan al desarrollo sostenible del país.

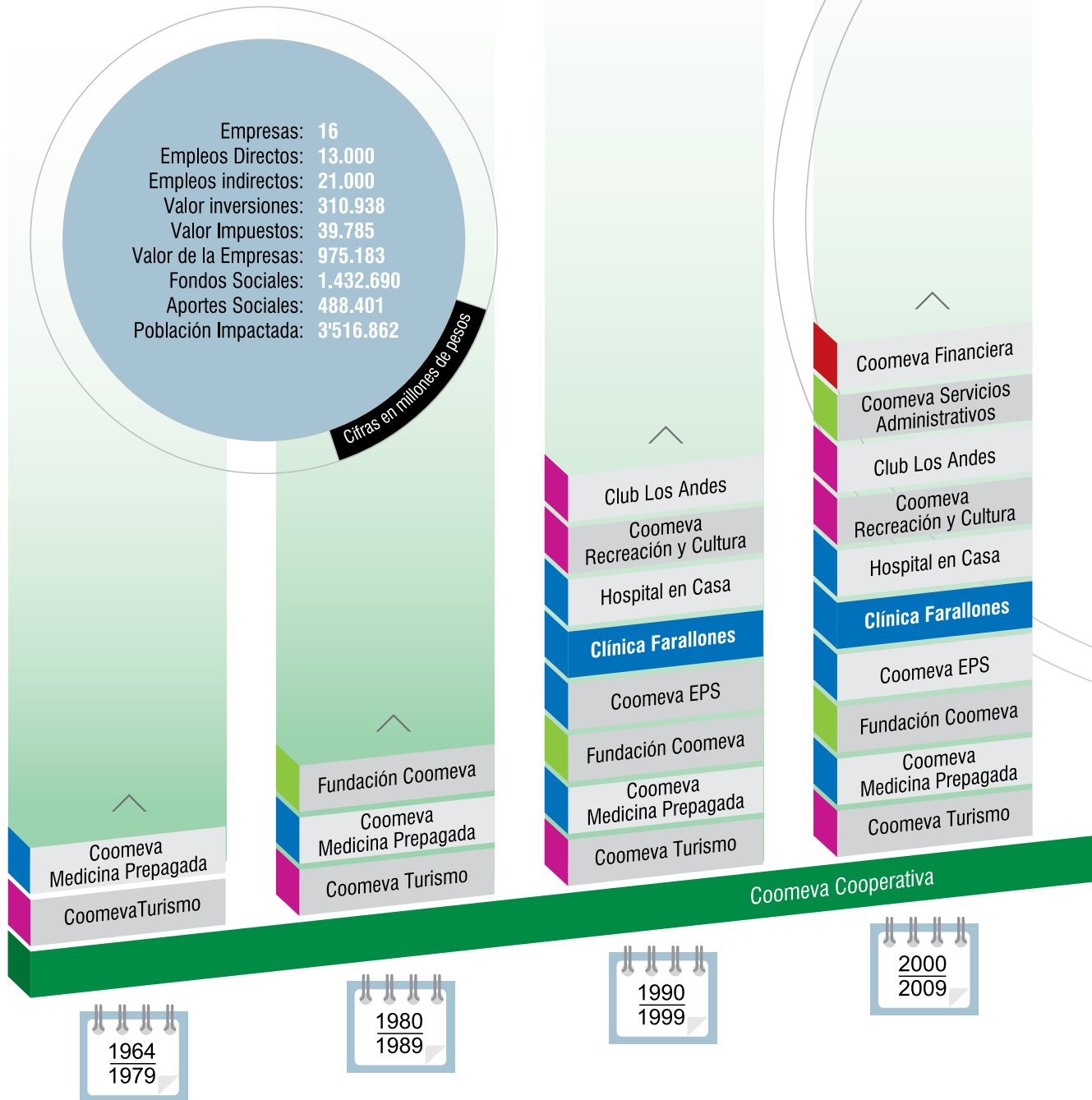
Los cooperativistas nos preocupamos por quienes están fuera de la cooperativa. Nos interesa tomar parte en las soluciones para mejorar sus niveles de vida. Somos defensores de la equidad y la justicia social, y nos interesamos por nuestro país y por el planeta mismo.

# Proyección de Coomeva

a la comunidad  
a través del tiempo

Empresas: 16  
Empleos Directos: 13.000  
Empleos indirectos: 21.000  
Valor inversiones: 310.938  
Valor Impuestos: 39.785  
Valor de la Empresas: 975.183  
Fondos Sociales: 1.432.690  
Aportes Sociales: 488.401  
Población Impactada: 3'516.862

Cifras en millones de pesos





Asociados y sus familias participantes en procesos educativos.

Educación Cooperativa: 97.128 personas participantes.

Inglés virtual (SENA): 2.445 personas participantes.

Descuentos Educativos: Beneficiarios 7.133 personas por \$ 2.166 millones.

740 estudiantes graduados en básica, media y superior.

Becas a niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad.

Beneficiarios del Fondo de Educación Coomeva "Gente Pila" 3.792 en 2011 (auxilios para educación formal).

Monto auxilios para educación formal en 2011: \$ 5.886 millones.

Total de auxilios entregados entre 2006 y 2011: \$18.355 millones.

Campañas de solidaridad con Haití: \$168.110.790 (asociados y colaboradores).

Fortalecimiento del Colegio Coomeva y del modelo de educación cooperativa: \$600.000.000.

Desde 1997 somos los Patrocinadores de la Natación en Colombia.





## Asociados y sus Familias Participantes en Procesos Educativos

- Educación Cooperativa: 97.128.
- Inglés Virtual (SENA): 2.445.
- Descuentos educativos: Beneficiarios 7.133 personas por \$2.166 Millones.
- Beneficiarios del Fondo para la Educación, Gente Pila: 3.792.
- Recursos girados: \$5.886 millones.
- 740 estudiantes graduados en básica, media y superior.

## Vida en plenitud

Para la población mayor de Coomeva, basado en la construcción de una filosofía de vida que permite el reconocimiento del envejecimiento para descubrir oportunidades de desarrollo de las personas mayores, respetando sus derechos humanos fundamentales.



## RESULTADOS 3.598 participantes

### Estilos de vida saludable:


2.000 personas:  
53% mejoró su capacidad aeróbica.  
55% mejoró su movilidad articular.


### Accesibilidad social:

1.859 participantes en excursiones nacionales.  
Segundo encuentro nacional en el Eje Cafetero.  
Turismo Internacional / crucero por el Atlántico.

### Educación:

455 personas en programas de sistemas, fotografía, música, idiomas y técnica de pintura al óleo.  
713 personas mayores han sido ya capacitadas en herramientas de informática.

 **COLEGIO COOMEVA.** ¡En el Colegio Coomeva, sembramos amor y cosechamos frutos de paz y solidaridad! Modelo Educativo Cooperativo, basado en un proyecto de aprendizaje integral y ambientalmente solidario. Coomeva otorga becas para los hijos de los colaboradores de estratos 1 y 2, contamos con descuentos para los hijos de los asociados y apoyamos al colegio en el desarrollo de diferentes proyectos, con el fin de brindar una alternativa real de educación basada en una visión cooperativa y solidaria y en una educación de excelencia que brinde sana competitividad y opciones de desarrollo a las nuevas generaciones.

 Desde 1997 Coomeva es el **PATROCINADOR OFICIAL DE LA NATACIÓN EN COLOMBIA** y la Federación Colombiana de Natación, FECNA, desarrollamos un programa que apoya a la juventud, impulsando el espíritu deportivo, la sana competencia, el deseo de superación y los logros deportivos como ejemplo de esfuerzo y superación. Apoyamos las actividades de las categorías inferiores o semilleros y acompañamos los deportistas de alto rendimiento y sus entrenadores, a quienes se les proporciona un auxilio económico, servicios de salud y capacitación.

 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

Contribuimos a la generación de más de 2.195 nuevos empleos a través de la intervención en la creación de 352 nuevas empresas y en el fortalecimiento de otras 1.394 empresas.

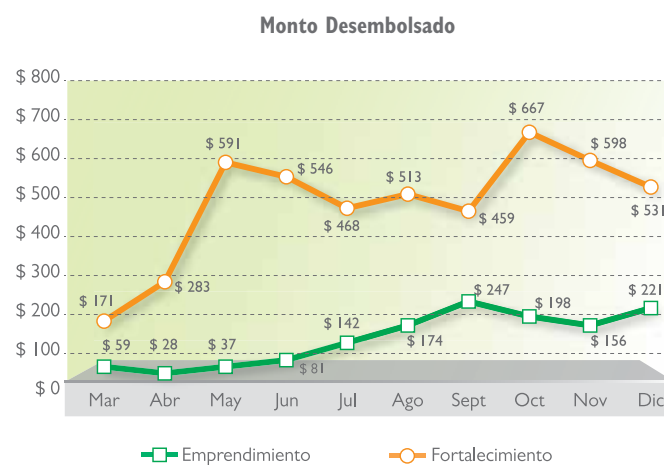
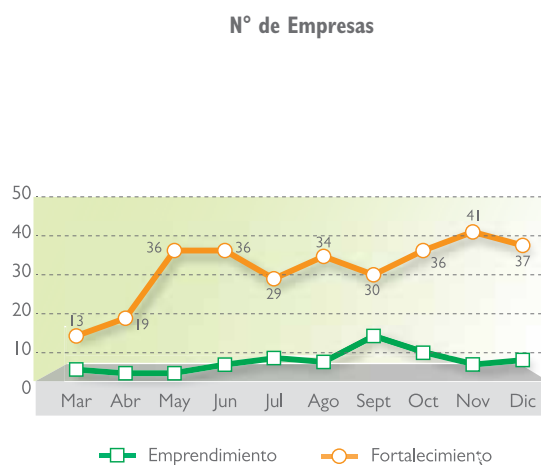






Rubro	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Acumulado 2003-2011
N° Asociados participantes en actividades de Formación Empresarial	15.349	15.448	18.905	20.432	26.726	30.045	34.773	37.144	43.834	242.656
N° Empresas creadas por los asociados	120	183	191	205	284	308	321	344	352	2.308
N° Empresas fortalecidas por los asociados	80	115	165	330	368	524	592	1.245	1.394	4.813
N° Empleos generados por las empresas creadas y fortalecidas	553	842	963	1.109	1.453	1.611	1.657	1.978	2.195	12.361
Monto total de los créditos desembolsados a los asociados - \$MM (Bancoomeva y Coomeva Fundación)	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 177.445	\$ 74.512	\$ 545.526
Monto de los créditos desembolsados por Bancoomeva - \$MM	\$ 5.177	\$ 7.659	\$ 11.569	\$ 29.182	\$ 40.423	\$ 83.197	\$ 116.362	\$ 176.121	\$ 67.926	\$ 537.616
Monto de los microcréditos desembolsados por Coomeva Fundación - \$MM	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.324	\$ 6.583	\$ 7.907

Concepto	Acumulado		% Cumplimiento
	Meta	Real	
<b>No. Créditos Colocados</b>	448	379	85%
Línea Emprendimiento	55	68	124%
Línea Fortalecimiento	393	311	79%
<b>Valor Créditos Colocados - \$mill</b>	6.125	6.169	101%
Línea Emprendimiento - \$mill	801	1.342	168%
Línea Fortalecimiento - \$mill	5.324	4.827	91%



**Respeto por los Derechos Humanos:** Durante 2011 no presentamos incidentes, quejas, sanciones ni demandas por infracciones a los Derechos Humanos, por lo cual no se generaron multas o fallos legales adversos para ninguna de las empresas del Grupo en este sentido.





“Ten un compromiso  
“simple” pero decidido  
de que no vas a volver  
a hacer, bajo ninguna  
circunstancia, algo que no  
sea totalmente excelente.  
Tolera sólo la excelencia.”

*Tom Peters*

# Premios y reconocimientos



## Y fuimos merecedores del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011

Coomeva fue designada como la ganadora del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011, convirtiéndonos en la primera organización del sector de la economía solidaria en Colombia y en la segunda empresa de origen vallecaucano en ingresar a la lista de las galardonadas con el premio más importante que entrega el Gobierno colombiano a organizaciones públicas y privadas en nuestro país. Este Premio evalúa la competitividad, la innovación y la capacidad de aprendizaje de la organización, como elementos fundamentales del modelo de gestión que debe desarrollar para lograr su éxito sostenible.

Este Premio es uno de los más antiguos del mundo y de los más avanzados y reconocidos en Iberoamérica por el alto nivel de sus contenidos, así como por la estructura de apoyo y los procesos de calidad que promueve en las empresas. En Colombia el galardón es otorgado por la Presidencia de la República a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Corporación Calidad.

Cuando una empresa se postula al Premio, se compromete a aplicar en sus prácticas organizacionales los criterios de los más altos estándares internacionales. Por esta razón el galardón es considerado por sus promotores como una herramienta de especial valor en las empresas, para guiar su camino hacia la excelencia.



Coomewa logró esta importante distinción luego de una década de desarrollar sus sistemas de calidad alrededor de un modelo de gestión robusto. Para lograrlo se ha necesitado una equilibrada conjugación entre las metas sociales y las económicas. El compromiso de los colaboradores ha permitido que los procesos y sistemas de gestión se desarrollen, se formalicen y se mejoren continuamente para ir escalando hasta lograr ser merecedores del Premio.

Sin un método de gestión hoy es casi imposible liderar bien en el largo plazo y de forma integral una organización, y menos una de la dimensión y complejidad de la nuestra, por eso en Coomeva venimos trabajando consistentemente en nuestros sistemas de gestión, adoptando mejores prácticas e innovando en servicios y modelos para facilitarle la vida al asociado y su familia.

El compromiso es que a partir de este año las demás empresas del Grupo asuman el desafío de postularse y aspirar a ser acreedoras del Premio.

## Premios y reconocimientos

Clínica Farallones



Certificación ISO 9001:2000  
**2006**



Certificación ISO 9001:2008  
**2009**



1er lugar Trabajo de Pro bióticos en el Marco  
del Congreso Iberoamericano de Neonatología  
**Santiago de Cali • 2011**



Premio al Mejor Trabajo de Investigación y al Mejor Trabajo Científico en Nutrición  
**Congreso Nacional de Pediatría**  
**Santiago de Cali • 2010**



Unidad de Alto Riesgo Obstétrico, reconocida por el grupo CEMIYA  
como centro de referencia y excelencia, con un indicador de mortalidad materna cero.

# Anexos



## Indicadores GRI Clínica Farallones

### 1. Estrategia y Análisis

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Mensaje del Presidente Corporativo y del Gerente	6, 7	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Mensaje del Presidente Corporativo y del Gerente	6, 33	

### 2. Perfil Organizacional

2,1	Nombre de la organización	Nuestra organización empresarial	1	
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestra organización empresarial	19, 47	
2,3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Nuestra organización empresarial	41	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Nuestra organización empresarial	21	
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Nuestra organización empresarial	21	Tiene operaciones solo en Colombia
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nuestra organización empresarial	21	
2,7	Mercados que sirve	Nuestra organización empresarial	44	
2,8	Dimensiones de la organización informante	Crecemos con nuestra gente Democratizamos la riqueza	54, 71	
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Nuestra organización empresarial	48	
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Nuestra organización empresarial	77	

### 3. Parámetros de la memoria

3,1	Período cubierto por la memoria	Acerca del informe	8	
3,2	Fecha de la Memoria anterior más frecuente	Acerca del informe		Este es el 1er informe con metodología GRI
3,3	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del informe	9	
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Acerca del informe	9	
3,5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	Acerca del informe	8	
3,6	Cobertura de la memoria	Acerca del informe	8	
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Acerca del informe	9	
3,8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones			Se informa la gestión realizada 100% por la empresa
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.			Registros estadísticos

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
3,1	Re expresión de información de memorias anteriores			1er informe con metodología del GRI
3,11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración de informes anteriores.			1er informe con metodología del GRI
3,12	Tabla de contenido GRI	Anexo No 1 Tabla GRI	79	
3,13	Políticas de prácticas relacionadas con la búsqueda del aseguramiento externo del reporte.	Acerca del informe	8	Este informe no cuenta con verificación externa, Se evaluará para futuros informes.

#### 4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés

4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano del gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Vivimos los principios y valores	41	
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo			No ocupa cargo directivo
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.			No se reporta
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno			Reuniones ordinarias de Junta Directiva
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.			No se reporta
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Vivimos los principios y valores	39	
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos			No se reporta
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Vivimos los principios y valores	16, 17, 18	
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Vivimos los principios y valores	21, 28, 30, 31	
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Prometemos perdurar	33	Modelo de gestión de riesgos con enfoque de sostenibilidad
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Prometemos perdurar	32	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Prometemos perdurar	33	
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés	Prometemos perdurar		Compromiso para 2012
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Prometemos perdurar		Compromiso para 2012

**Indicadores de desempeño económico**
**Aspecto • Desempeño económico**

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital a gobiernos.	Democratizamos la riqueza	70	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.			Se espera incluirlo en futuros informes
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			Se espera incluirlo en futuros informes
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			Se espera incluirlo en futuros informes

**Aspecto • Presencia en el mercado**

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			Se espera incluirlo en futuros informes
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Avanzamos con nuestros aliados	51	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			No se reporta

**Aspecto • Impactos económicos indirectos**

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.			Actualmente no se tienen inversiones en infraestructura para la comunidad.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.			No se reporta

**Indicadores de desempeño medioambiental**
**Aspecto • Materiales**

EN1	Materiales usados, por peso o volumen.			No se reporta
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.			Actualmente no se utilizan materiales sustitutivos por lo cual no hay medición del mismo

**Aspecto • Energía**

EN3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias			No se reporta
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Devolvemos vida al planeta	66	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Devolvemos vida al planeta	64	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.			Actualmente no se utilizan otras energías renovables para la generación de productos y servicios
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.			No se reporta

<b>Aspecto • Agua</b>				
<b>Cód.</b>	<b>Indicador</b>	<b>Capítulo donde se reporta</b>	<b>Página</b>	<b>Comentario</b>
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Devolvemos vida al planeta	66	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			No se utilizan fuentes de agua distintas a la compra comercial de la misma
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.			La fuente de agua utilizada es la compra comercial de la misma, no se realiza
<b>Aspecto • Biodiversidad</b>				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.			Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.			Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.			Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.			Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
EN15	N° de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas por la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.			Las operaciones del negocio no se realizan en terrenos adyacentes a áreas protegidas.
<b>Aspecto • Emisión, vertidos y residuos</b>				
EN16	Emisiones totales directas e indirectas, de gases de efecto invernadero.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN17	Otras emisiones indirectas de gases invernadero, en peso.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas			Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Devolvemos vida al planeta	66	
EN23	N° total y volumen de los derrames accidentales más significativos			No se reporta
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.			Se evaluará incluirlo en futuros informes



<b>Aspecto • Productos y servicios</b>				
<b>Cód.</b>	<b>Indicador</b>	<b>Capítulo donde se reporta</b>	<b>Página</b>	<b>Comentario</b>
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reclamados al final de su vida útil, por categorías de productos.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
<b>Aspecto • Cumplimiento normativo</b>				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normatividad ambiental.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
<b>Aspecto • Transporte</b>				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
<b>Aspecto • General</b>				
EN30	Desglose por tipo el total de gastos e inversiones ambientales.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
<b>Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente</b>				
<b>Aspecto • Empleo</b>				
LA1	Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región.	Crecemos con nuestra gente	54	
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Crecemos con nuestra gente	56	
<b>Aspecto • Relaciones empresa/trabajadores</b>				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.			No se cuenta con sindicato/Ni Convenios colectivos
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.			No se cuenta con sindicato/Ni Convenios colectivos
<b>Aspecto • Salud y seguridad</b>				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Crecemos con nuestra gente	58	
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo de la región.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Crecemos con nuestra gente	57	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.			No se cuenta con sindicato

Aspecto • Formación y Educación				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
LA10	Promedio de horas de formación por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Crecemos con nuestra gente	57	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Crecemos con nuestra gente	57	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Crecemos con nuestra gente	57	
Aspecto • Diversidad y oportunidad				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
Indicadores de desempeño social: Derechos Humanos				
Aspecto • Diversidad y oportunidad				
HR1	Porcentaje y n° total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Crecemos con nuestra gente	57	
Aspecto • No discriminación				
HR4	N° total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Libertad de asociación y convenios colectivos				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Trabajo infantil				
HR6	Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Trabajos forzados				
HR7	Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser origen de períodos de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			Se evaluará incluirlo en futuros informes

Aspecto • Personal de seguridad formado				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Crecemos con nuestra gente	57	
Aspecto • Derechos de los indígenas				
HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.			No es pertinente a la institución
Indicadores de desempeño social: Sociedad				
Aspecto • Comunidad				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Nuestra organización, una comunidad empresarial para todos los colombianos.	74	
Aspecto • Corrupción				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Crecemos con nuestra gente	57	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Políticas públicas				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas actividades de lobbying.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Comportamiento de competencia desleal				
SO7	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra libre competencia, y sus resultados.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Cumplimiento de la ley				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y nº total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes de regulaciones.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto				
Aspecto • Salud y seguridad de cliente				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Se evaluará incluirlo en futuros informes

Aspecto • Etiquetado de productos y servicios				
Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Facilitamos la vida		
PR4	Nº total del incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Se evaluará incluirlo en futuros informes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Facilitamos la vida	42	
Aspecto • Comunicaciones de marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Facilitamos la vida		
PR7	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Privacidad del cliente				
PR8	Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes
Aspecto • Cumplimiento normativo				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normatividad en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		No se reporta	Se evaluará incluirlo en futuros informes









CLÍNICA  
**FARALLONES**

[www.clinicafarallones.com.co/](http://www.clinicafarallones.com.co/)