

Informe de **2011** SOSTENIBILIDAD





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

Líderes RSE Hospital en Casa:
Ana María Bermúdez
Coordinadora Nacional de Mercadeo

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
Equipo de Edición y Diseño: Sandra Lucía Bravo Reyes, Jenny Andrea Vélez Vidal,
Liliana Nieto Cubillos, Objetivo Gráfico Ltda.

Sostenibilidad 2011



Organismos de Dirección, Administración y Control

Junta Directiva

PRESIDENTE

Dr. Jorge Alberto Zapata Builes

SECRETARIO

Dr. Camilo Andrés García

PRINCIPALES

Dr. Jairo Hernando Vargas

Ing. Nilson Humberto León Ramírez

Dr. Pedro Nel Navarro Oquendo

Dr. William Duarte Porras

SUPLENTES

Dra. María Fernanda Gualdron Rueda

Dr. Virgilio Barco Serna

Dra. Liliana Patricia Guzman González

Dr. Gustavo Jimenez

Dra. Diana Yamileth Mesa

REVISORÍA FISCAL

Gloria Elena Pineda, miembro de Crowe Horwath Colombia Auditores y Consultores de Negocios S.A.

CONTADORA

Sandra Moya Mendoza

Administración

DIRECCIÓN NACIONAL

Fabián Osorio Flórez

Gerente General

Rita Helena León Berrío

Jefe Nacional Administrativo y Financiero

Jaime Albeiro Hurtado Gómez

Jefe Nacional Asistencial

Lina María González Tello

Coordinadora Nacional de Ingeniería

Ana María Bermúdez Cabas

Coordinadora Nacional de Mercadeo

Sonia Patricia Revelo Macías

Coordinadora Nacional de Gestión Humana

José Antonio Martínez Román

Auditor Interno

Sandra Moya Mendoza

Contadora

Comeva Servicios Administrativos S.A.

DIRECCIONES REGIONALES

REGIONAL CENTRO ORIENTE

Lency Yuliet Naranjo Zuluaga

Directora Regional (E)

Katherine Eugenia Martínez Izquierdo

Jefe Administrativa Regional

REGIONAL NOROCCIDENTE

Lency Yuliet Naranjo Zuluaga

Directora Regional

María Zoraida Vélez Rojas

Jefe Regional Prestación de Servicios

Carlos Andrés Acevedo Jaramillo

Jefe Administrativo Regional

REGIONAL SUROCCIDENTE

Edison Valencia Trujillo

Director Regional

Patricia Pedraza Plaza

Jefe Regional Prestación de Servicios

Luz Adriana Baena Guevara

Jefe Administrativa Regional

REGIONAL CARIBE

Luz Stella Manjarrés Iglesias

Directora Regional

María Fernanda Maldonado Vera

Jefe Regional Prestación de Servicios

Jhon Jairo Utria Villanueva

Jefe Administrativo Regional

» Contenido

	Mensaje del Presidente Ejecutivo del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva	6
	Mensaje del Gerente General de la Empresa	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	79
	Anexos	
	I. Glosario	I
	II. Indicadores GRI	82
	III. Principios del Pacto Global	I

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 nos hemos ganado la confianza de nuestros asociados, de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general, siendo también esta 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; también lo fueron 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: El mejor resultado en crecimiento de los últimos 8 años, superando los 260.000 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 el nuevo concepto de servicios integrales a través de Centros de Atención Coomeva; implementamos el Enterprise Resource Planning (ERP) para lograr una gestión más 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 BanCoomeva, 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), quedando conformado el Grupo Empresarial Cooperativo 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 300.000 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 EMPRESA

En HOSPITAL EN CASA, aunque solo hasta el año 2011 empezamos de manera formal a hablar y pretender implementar el proyecto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y suscribirnos al Pacto Global, es válido decir que desde tiempo atrás ya se ha encauzado la empresa al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global y con enfoque de sostenibilidad y visión de largo plazo. A pesar de lo “inmaduro” aun del tipo de negocio de la hospitalización domiciliaria, desde hace cuatro años ya, se implementó la finalización de la contratación del personal asistencial bajo modalidad de Cooperativas de Trabajo Asociado (CTA) muy en boga en nuestro país en estos tiempos y realizar una vinculación masiva de los colaboradores bajo la modalidad de contratación laboral, en la búsqueda de ser socialmente responsables con los colaboradores, la comunidad y el estado mismo. De igual manera se ha desarrollado la empresa bajo un modelo de atención basado en procesos que ha permitido cumplir con la normatividad en salud, cumplir con los estándares de habilitación y a la vez que se mantiene un Sistema de Gestión de Calidad certificado por la firma Bureau Veritas y que ha llevado también a un desarrollo tecnológico acorde al crecimiento y potencialidad de la empresa. El crecimiento económico y estructural de la empresa, en los últimos años, ha permitido que cada vez más usuarios y familias se beneficiaran de nuestros servicios en sus hogares, a la vez que se ha contribuido de manera importante en la generación de fuente de empleo en el sector salud.

Somos conscientes también que hay mucho por mejorar y desarrollar para alcanzar el nivel deseado y es por esto que tenemos el firme compromiso de trabajar arduamente en mejorar los resultados financieros, mitigar sobre todo los riesgos de liquidez y la gran dependencia de un solo cliente. De igual forma es preciso trabajar aún más en el mejoramiento del Modelo asistencial para llevarlo a altos estándares de calidad como también en la conservación del medio ambiente, empezando por mejorar el proceso de manejo de los residuos hospitalarios y de los otros factores que se originan de la operación del negocio así como la educación de nuestro personal en temas medio ambientales. En la dimensión social y laboral es fundamental mejorar el proceso de vinculación de los colaboradores de la empresa de servicios temporales a contratación directa como también mejorar nuestra capacidad de educación al Usuario y sus familias en el autocuidado en salud y la conservación del medio ambiente.

El desarrollo sostenible es un camino que apenas comienza de manera formal en nuestra organización, hemos aprendido mucho del proceso llevado hasta ahora y estamos seguros que de la mano de nuestra casa matriz, Coomeva, podemos alcanzar las metas en otros ámbitos también muy importantes como es la transparencia, el mejoramiento del relacionamiento con nuestros distintos grupos de interés, la implementación de los códigos de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética, Sistema de Administración de Riesgos, Sistema anticorrupción, etc.

Por los beneficios ya evidenciados y por la convicción que tenemos que el futuro y la sustentabilidad de la empresa depende de la capacidad que se tenga de implementar y desarrollar

un adecuado sistema de Responsabilidad Social Empresarial, en donde las dimensiones Económica, Social y Ambiental guarden un sano equilibrio es que estamos firmemente comprometidos con el proyecto y sobre todo convencidos que es la mejor manera de crear diferencia, agregar valor y se sostenibles en el largo plazo.

Finalmente es preciso anotar que contamos con el respaldo de la Junta Directiva y del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, así como con el compromiso de todos y cada uno de los colaboradores y proveedores para hacer de Hospital en Casa una empresa sostenible en el largo plazo y reconocida por su modelo exitoso de prestación de servicio domiciliarios de salud.

Cordialmente,



FABIAN OSORIO FLOREZ
Gerente General
HOSPITAL EN CASA S.A.



Acercas 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 de los temas estratégicos con los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad y enfoque de riesgo, así como definición de lineamientos y políticas corporativas de sostenibilidad y RSE.
- ▲ Espacios de relacionamiento y diálogo con grupos de interés.
- ▲ Evaluación de satisfacción, confianza, uso y tenencia de servicios por asociados/usuarios.
- ▲ Análisis de resultados de la evaluación de clima laboral (Great Place to Work).
- ▲ Evaluación de la gestión por jurados del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2011.
- ▲ Resultados de autoevaluación en RSE.
- ▲ Valoración de riesgos y oportunidades.
- ▲ Referenciación y mejores prácticas.
- ▲ Test de Materialidad.

Test de Materialidad

Nos dice qué 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 Coomeva
Avenida Pasoancho N° 57-50, piso 3
Cali, Colombia
lilianap_guzman_contratista@coomeva.com.co

Ana María Bermúdez Cabas.
Líder de RSE y Sostenibilidad de Hospital en Casa S.A.
Dirección: Calle 5 # 69-03, local 235
Centro Comercial Premier Limonar
Santiago de Cali.
Correo electrónico:
anam_bermudez@hospitalencasa.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 Asociación
Cooperativa Internacional)

Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo



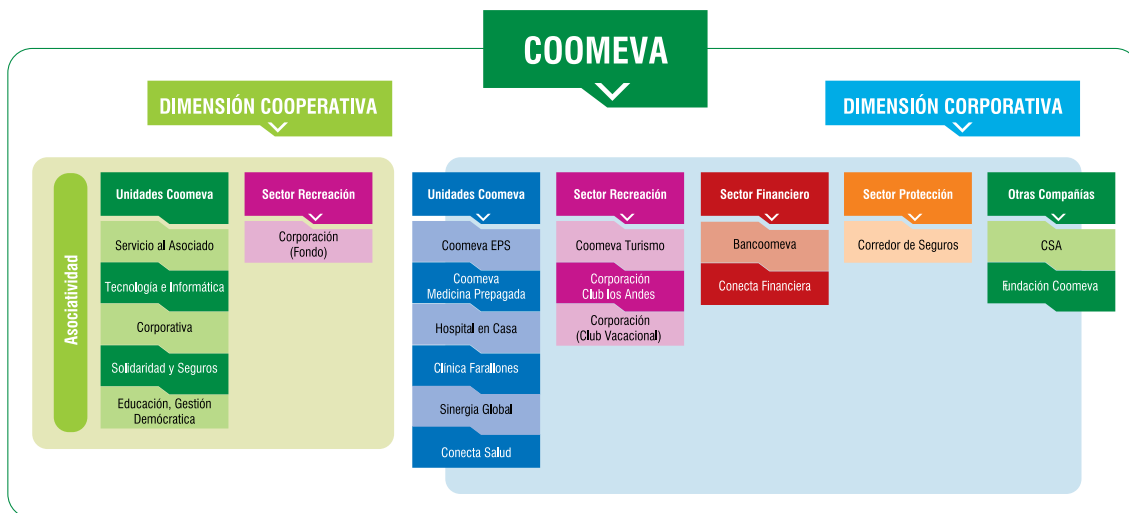
Coomeva nació en 1964 en Santiago de Cali, Colombia. Durante 48 años de historia hemos desarrollado un exitoso Modelo Empresarial Cooperativo, basado en esquemas de gestión, de gobierno y de calidad, que nos permite desplegar el pensamiento gerencial y la estrategia de manera coherente a toda la organización 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 31 de Dic 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.



1960



1980

1981



1990

1991



2000

2001



2011

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.

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.y Hospital en Casa S.A..

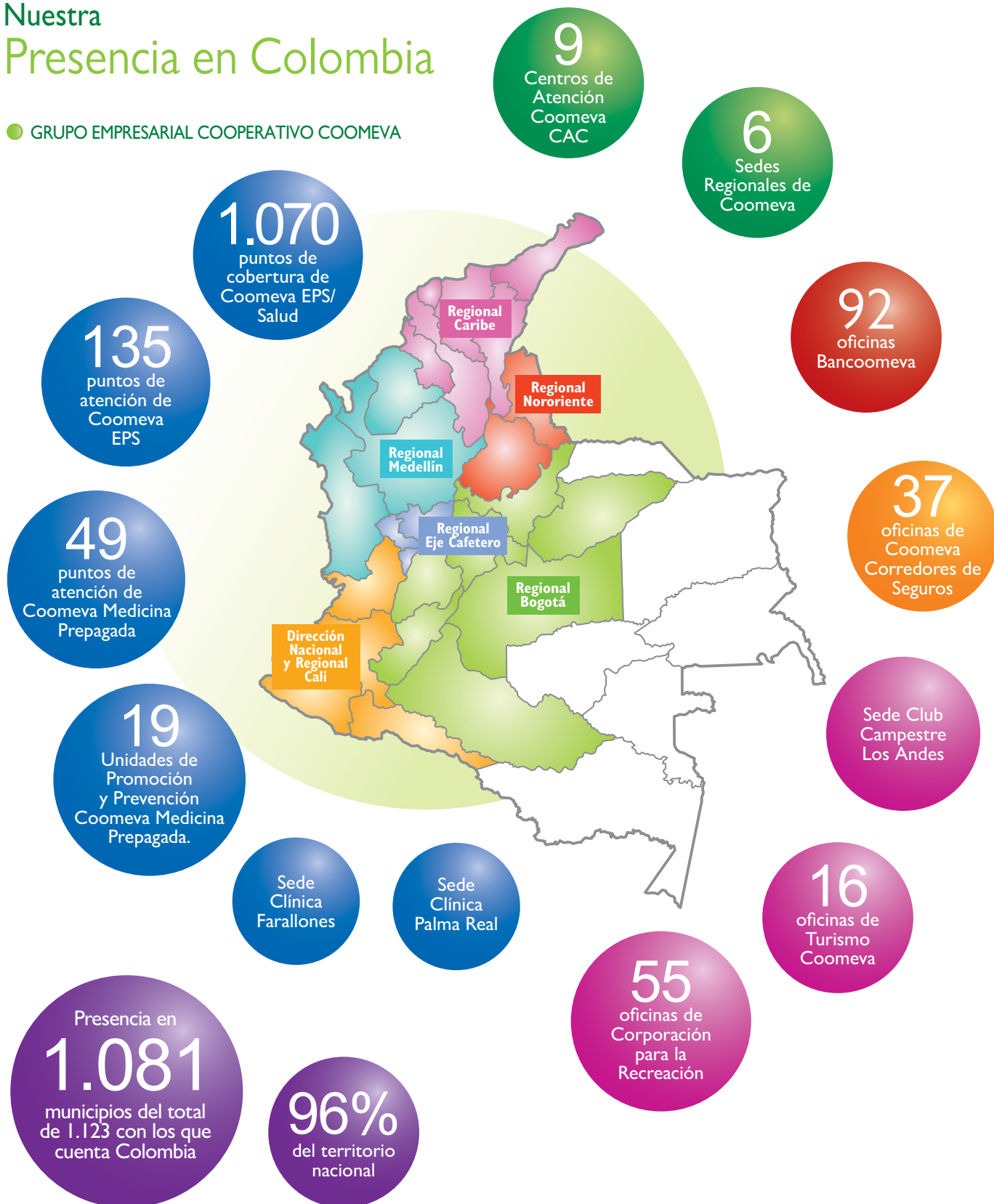
Inauguración Sede Nacional Uriel Estrada Calderón.

Creación de las sucursales Caribe, Suroccidente, Nororiente y Centro Oriente de EPS.

Sistema de Gestión Integral y Plan Estratégico.

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





Nuestra Empresa Hospital en Casa

Somos una empresa de servicios de salud domiciliarios con 15 años de trayectoria. Contamos con un equipo interdisciplinario de profesionales y técnicos idóneos, respaldados por un modelo asistencial y operativo exitoso, quienes disponen del conocimiento, la tecnología y los insumos adecuados y necesarios para brindar servicios de atención médica y de rehabilitación, y atención de enfermería y hospitalaria segura, con calidad, oportunidad y calidez en la comodidad del hogar de nuestros pacientes, contribuyendo así a su óptima recuperación.

Más que un servicio de asistencia en el domicilio, Hospital en Casa es una oportunidad para que el paciente y su familia sean instruidos en los cuidados necesarios para alcanzar una recuperación exitosa. Además protegemos al paciente al reducir el riesgo de infecciones intrahospitalarias, evitándole altos costos y molestos desplazamientos.

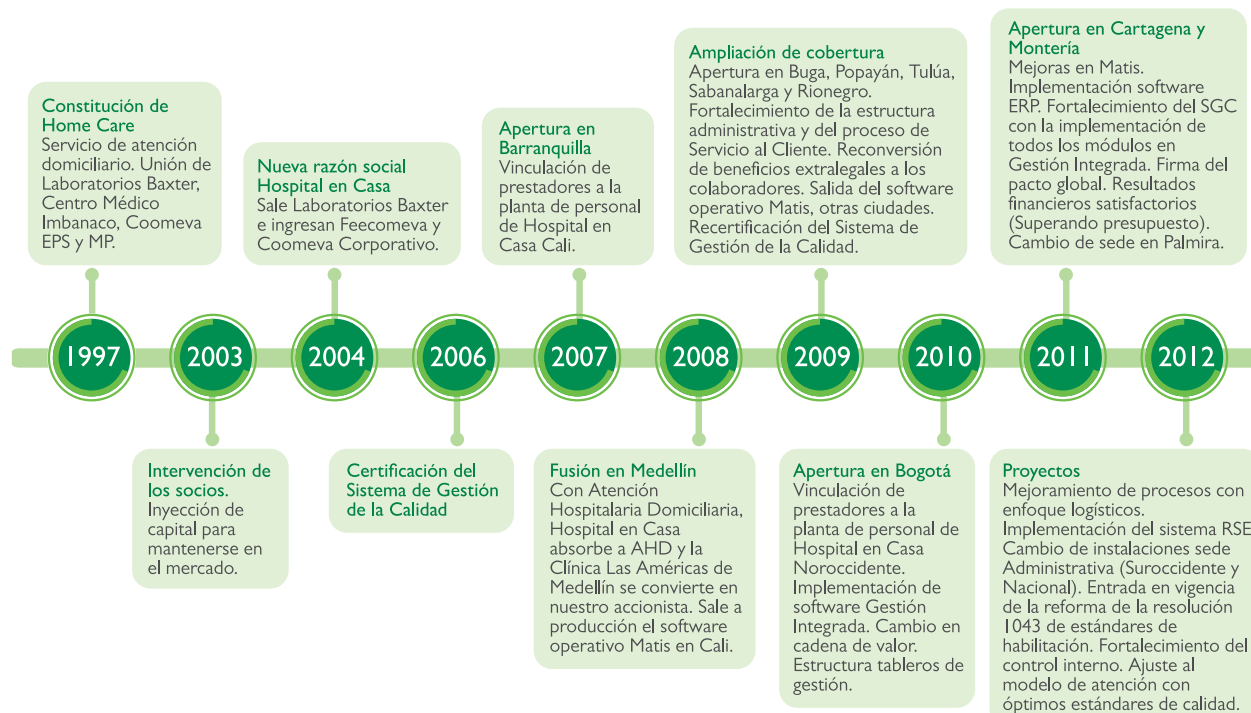
Somos una sociedad anónima, constituida el 17 de febrero de 1997, que cuenta en la actualidad con la siguiente distribución accionaria:

Estructura Capital

HC - %

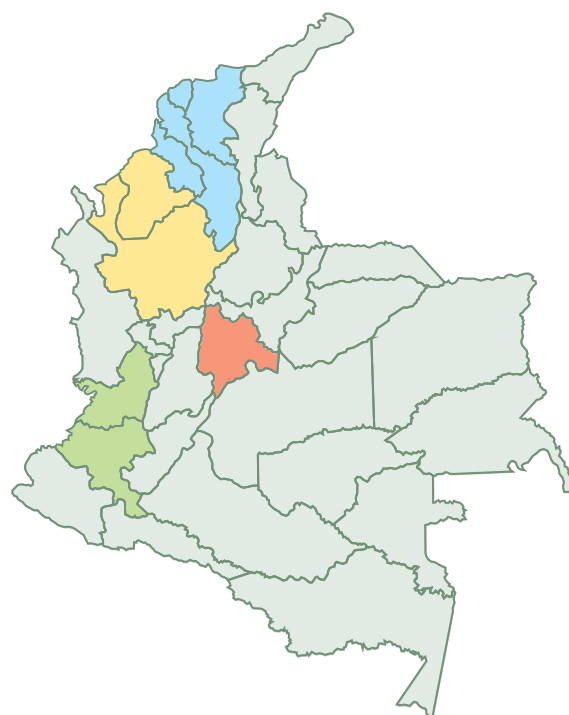
Coomeva EPS	> 2.400.840 - 30,10%
Coomeva Medicina Prepagada	> 2.964.903 - 37,17%
Promotora Médica Las Américas	> 1.449.400 - 18,17%
Centro Médico Imbanaco	> 997.128 - 12,50%
Coomeva	> 164.697 - 2,06%
Feecomeva	> 60 - 0,00075%
Total	7.977.029 - 100%

Línea de tiempo de Hospital en Casa



Nuestra Presencia en Colombia Hospital en Casa

- Caribe** ●
 - Barranquilla
 - Cartagena
 - Sabanalarga
- Noroccidente** ●
 - Medellín
 - Montería
 - Rionegro
- Centro Oriente** ●
 - Bogotá
- Suroccidente** ●
 - Cali - Sede Principal
 - Buga
 - Palmira
 - Popayán
 - Tuluá



Brindamos
cubrimiento
nacional a través
de seis regionales,
estratégicamente
ubicadas.

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.

Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo tiene como referente de actuación los principios y valores cooperativos que están definidos a nivel mundial por la Alianza Cooperativa Internacional, ACI. Son ellos los que nos brindan nuestra identidad y es a partir de ellos que planteamos los valores corporativos que todas las empresas compartimos:



MISIÓN Hospital en Casa

Contribuir al cuidado y recuperación de nuestros usuarios, prestando servicios de salud domiciliarios integrales con calidez y seguridad, siendo un aliado estratégico de las familias, las entidades y los prestadores de salud.



Promesa de valor: Hospital en Casa

¡Tan confiable como en la clínica!

Buscamos:

- Mejorar la calidad de vida del paciente y fortalecer el vínculo afectivo con la familia.
- Disminuir la estancia hospitalaria.
- Aumentar la rotación cama de UCI.
- Disminuir costos hospitalarios.
- Disminuir morbilidad nosocomial.



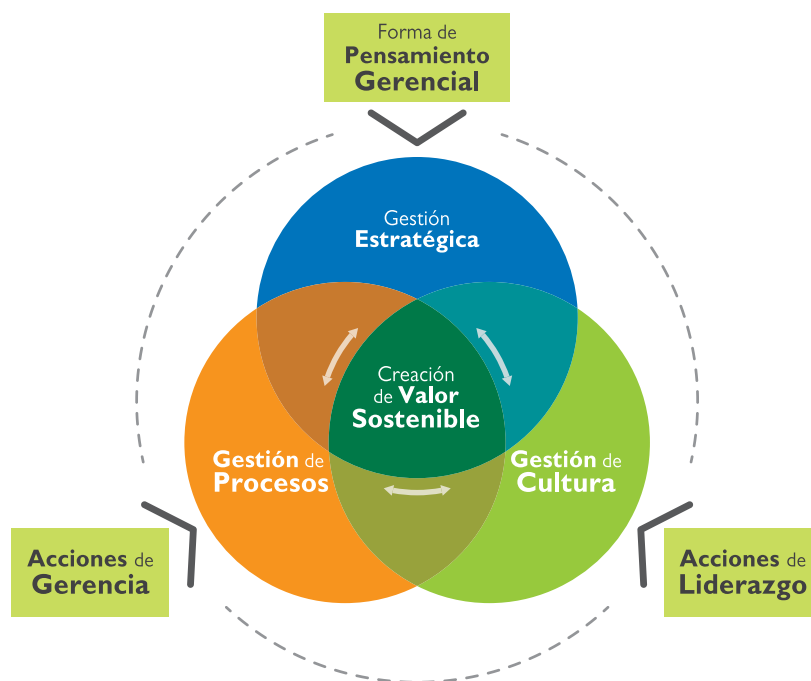
Modelo de Negocio de Hospital en Casa



Modelo de Gestión Corporativo

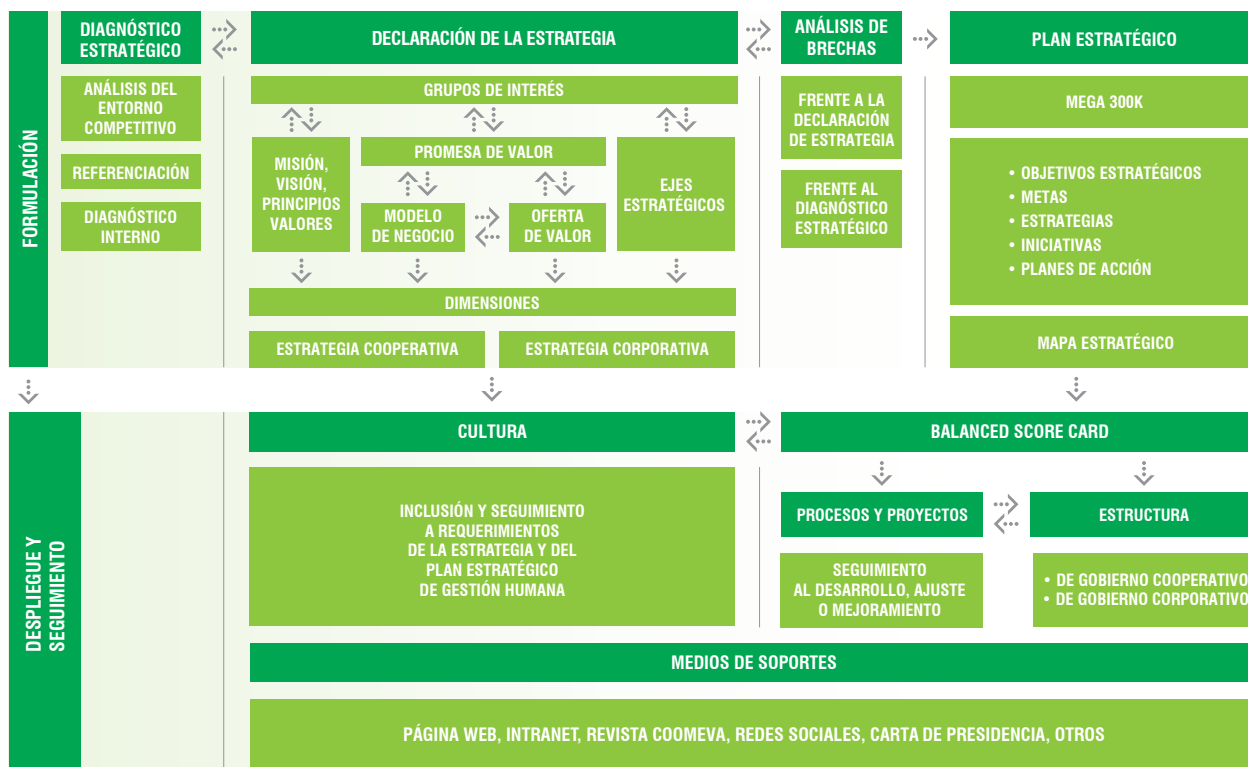
A partir del año 2000 el Grupo Coomeva ha venido fortaleciendo su Sistema de Gestión Integral, que incorpora el pensamiento gerencial (valores, principios, visión) en la gestión estratégica y lo materializa articulándolo en la gestión de los procesos y de la cultura.

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:

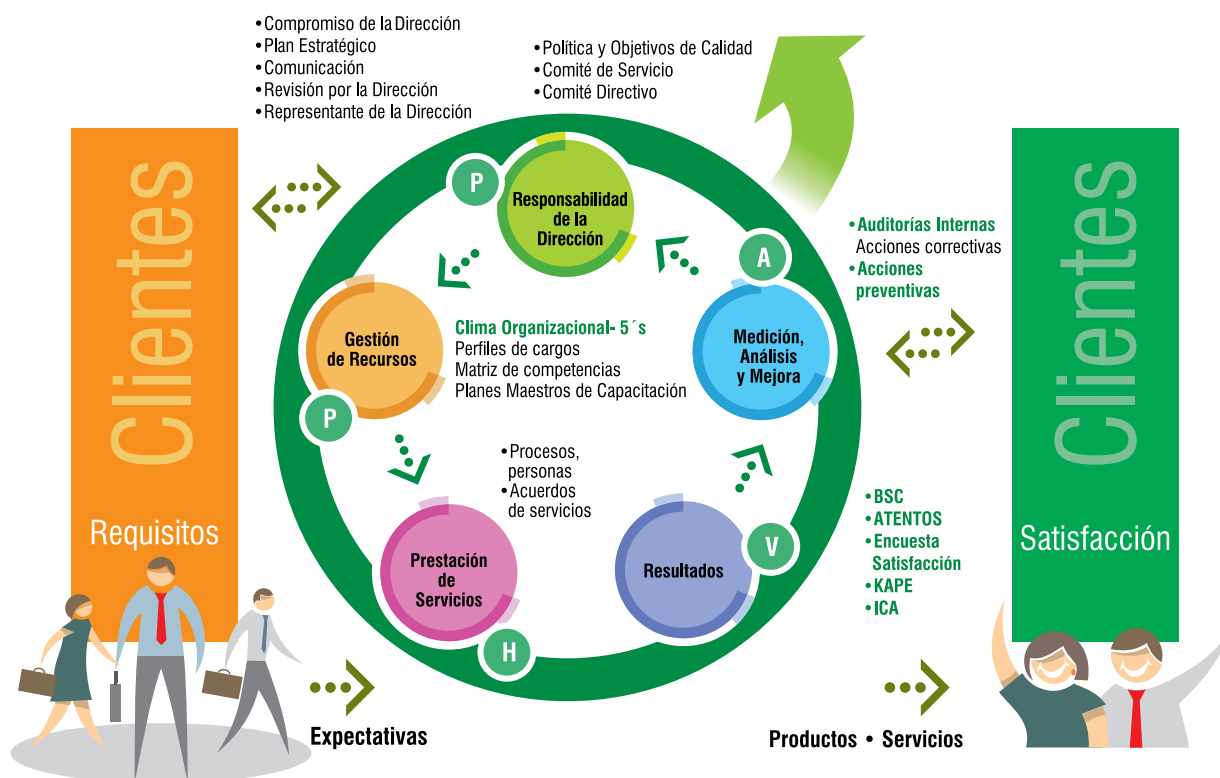
NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



Fortalecemos la gestión de procesos mediante nuestro Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Nuestro Sistema se 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

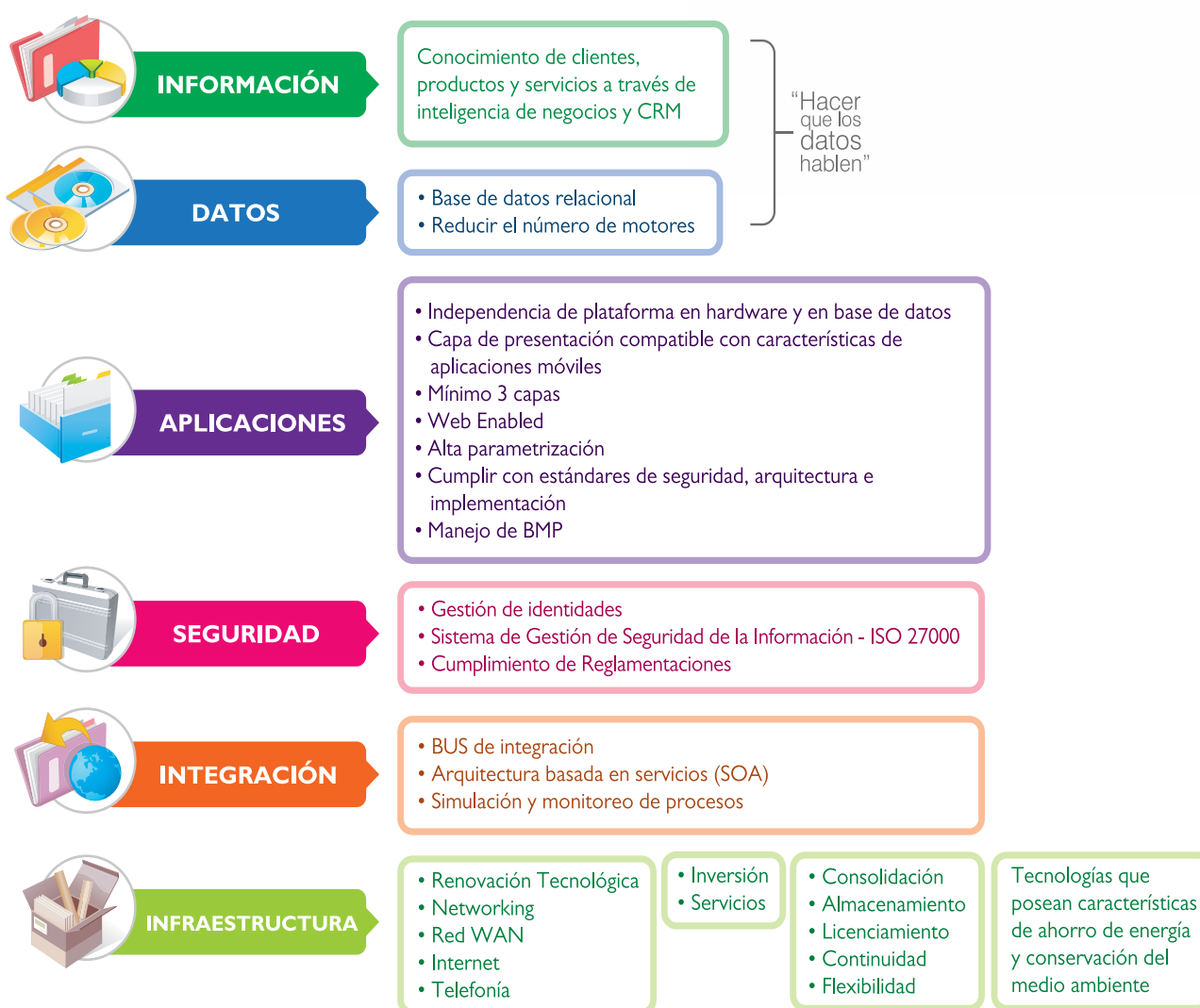
Implementamos una herramienta para la administración integrada del Sistema de Gestión de Calidad.

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



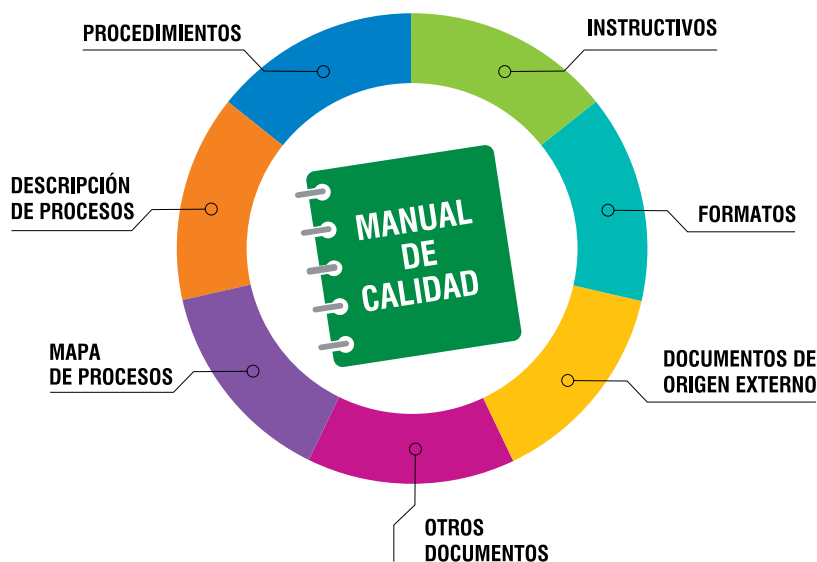
Nos permite desarrollar integral y armónicamente el talento humano y sus competencias de liderazgo, logrando la transformación cultural requerida para el éxito de la estrategia y el logro de los objetivos.

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 Score Card (BSC).

Durante el 2011 alcanzamos importantes avances en el fortalecimiento de nuestro Modelo de Gestión, entre los que se destacan:





Nuestros Compromisos 2012

Estratégicos

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



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 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.

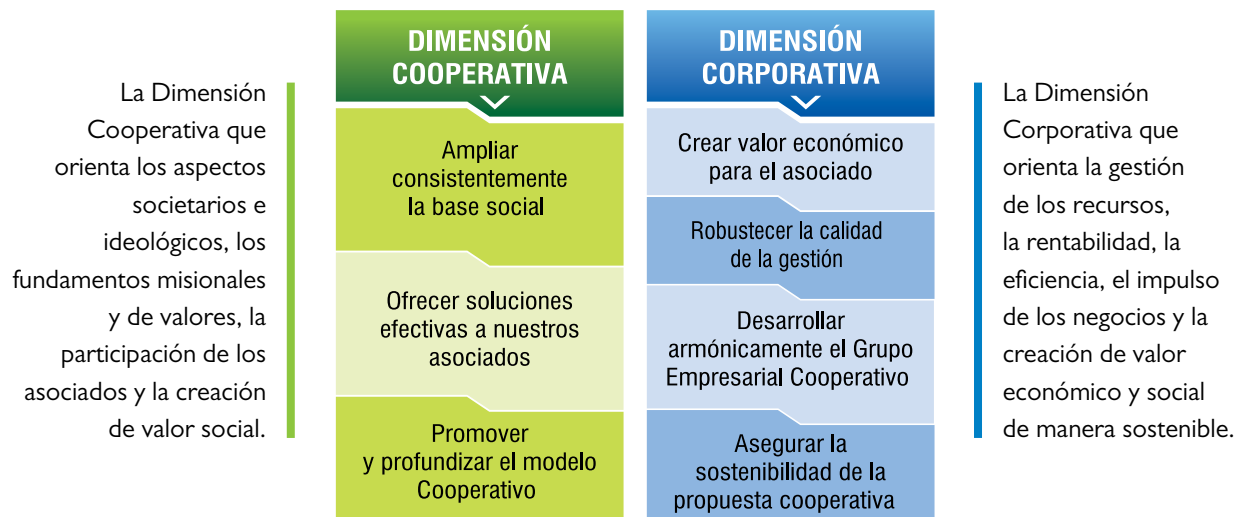
Una gestión cooperativa, estratégica y sostenible

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.

En el Grupo Coomeva 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 de 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

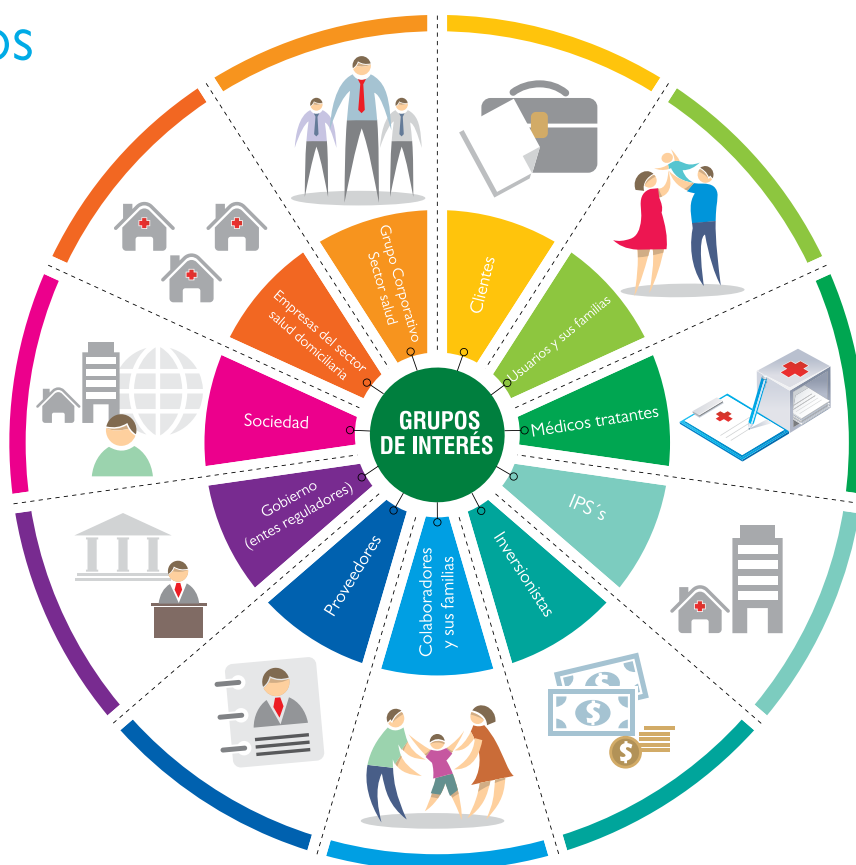
Decididamente apoyamos, respetamos, hacemos respetar y promovemos los derechos laborales, los derechos medioambientales y los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente y combatimos la corrupción en todas sus formas dentro de nuestro ámbito de influencia, estableciendo los mecanismos 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

Conjuntamente con directivos y funcionarios definimos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos y con quienes deberíamos generar relaciones estables, basadas en el diálogo y en la respuesta a sus expectativas a través de los procesos que desarrollamos como organización.

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

Roberto Rodrigues



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 Hospital en Casa

- Inseguridad ciudadana en la prestación de servicios.
- No operar con niveles óptimos de costo efectividad.
- Generar impactos ambientales no controlados en la operación del negocio.
- Afectación de la reputación e imagen corporativa.
- Continuidad del negocio.
- Ilquidez
- Afectación del negocio por cambios regulatorios.
- Integración vertical por parte de aseguradoras diferentes a Coomeva, clínicas y proveedores.
- Pérdida de clientes.
- Dependencia de Mercadeo y de ingresos de un solo cliente.

Los riesgos descritos, se atienden o mitigan a través de nuestro modelo de gestión del riesgo.



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:



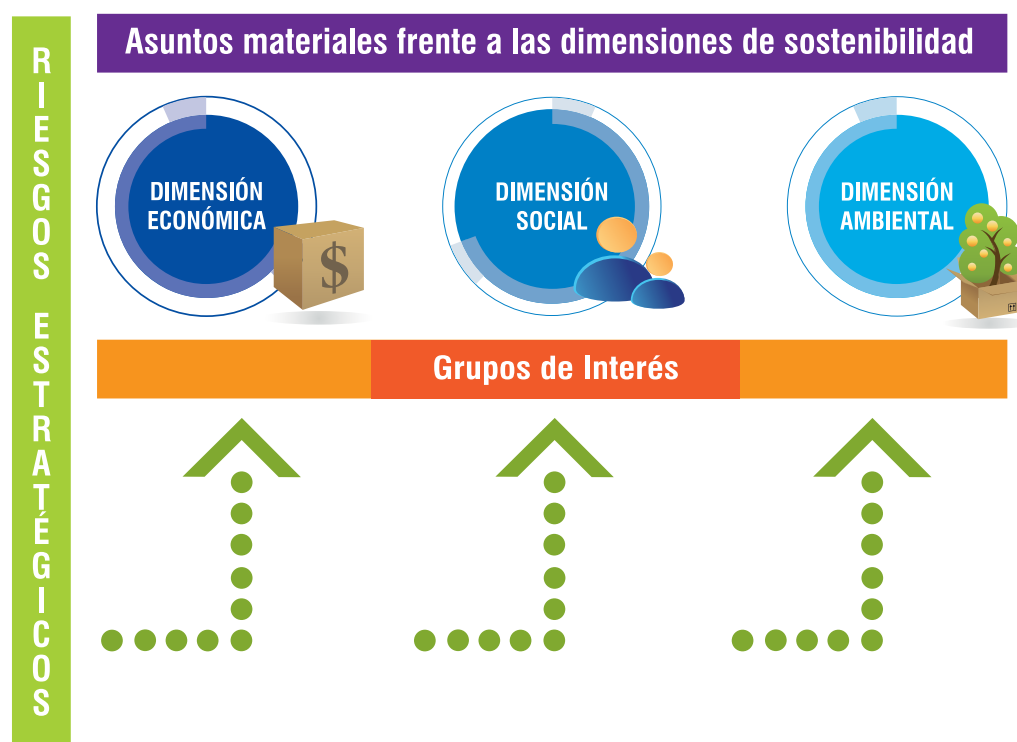
Nuestros Compromisos 2012 de gestión sostenible

Ampliaremos 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.

Implementaremos plan de acción considerando las oportunidades de mejora identificadasa frente a cada uno de los asuntos materiales.



Incorporar al direccionamiento estratégico la política de lineamientos de RSE.
Alinear los asuntos materiales con los compromisos con la sostenibilidad.



En Hospital en Casa avanzaremos en nuestros asuntos materiales al mismo tiempo y de manera sincronizada con la gestión de los Riesgos Estratégicos y acorde con el Direccionamiento Estratégico.



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



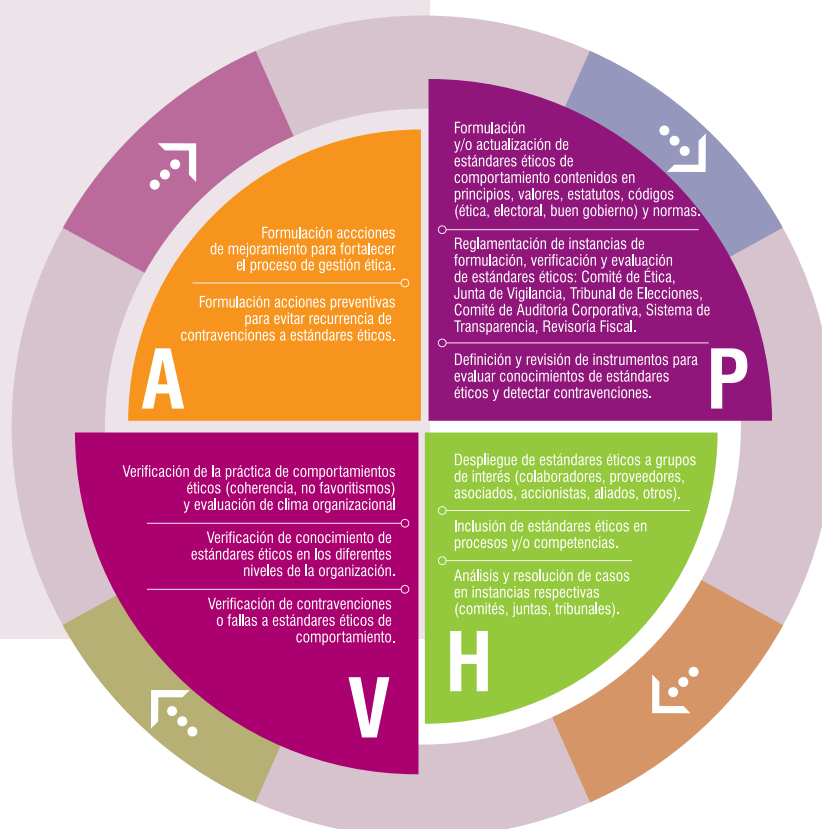
“Convertir la transparencia y credibilidad del Gobierno Corporativo en distintivo de marca de Coomeva” es nuestro Objetivo Estratégico 2015 y trabajar decididamente en “la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, el soborno y la criminalidad” es nuestro compromiso con el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

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.

PROCESO DE GESTIÓN ÉTICA



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"> • 9 Centros Atención Coomeva • 91 Oficinas Bancomeva • 19 Unidades de Promoción y Prevención Coomeva Medicina Prepagada • 49 Puntos de Atención Coomeva Medicina Prepagada • 135 Puntos Atención Coomeva EPS • 1.070 puntos de cobertura de Coomeva EPS a nivel país • 16 Oficinas Turismo Coomeva • 12 puntos de Hospital en Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • @coomevamail.com • Blogs de asociados • Álbum fotográfico • Servicio Clasificado • Postales electrónicas • Ofertas de cursos y seminarios educativos • Comunidades temáticas: Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Salud, Bacano y Odontólogos • REDCOO: Portal empresarial • Radiocomeva • Atentos • Redes sociales de dirigentes • Redes Sociales Facebook y Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> • Línea 018000 Servicios Coomeva EPS, Coomeva Medicina Prepagada, Bancoomeva, Coomeva 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Dirigencia • Buzones de sugerencias en oficinas • Revista Coomeva • Revista Salud Coomeva • Boletín Recreación • Publicidad que se inserta en el estado de cuenta que se envía al asociado

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.



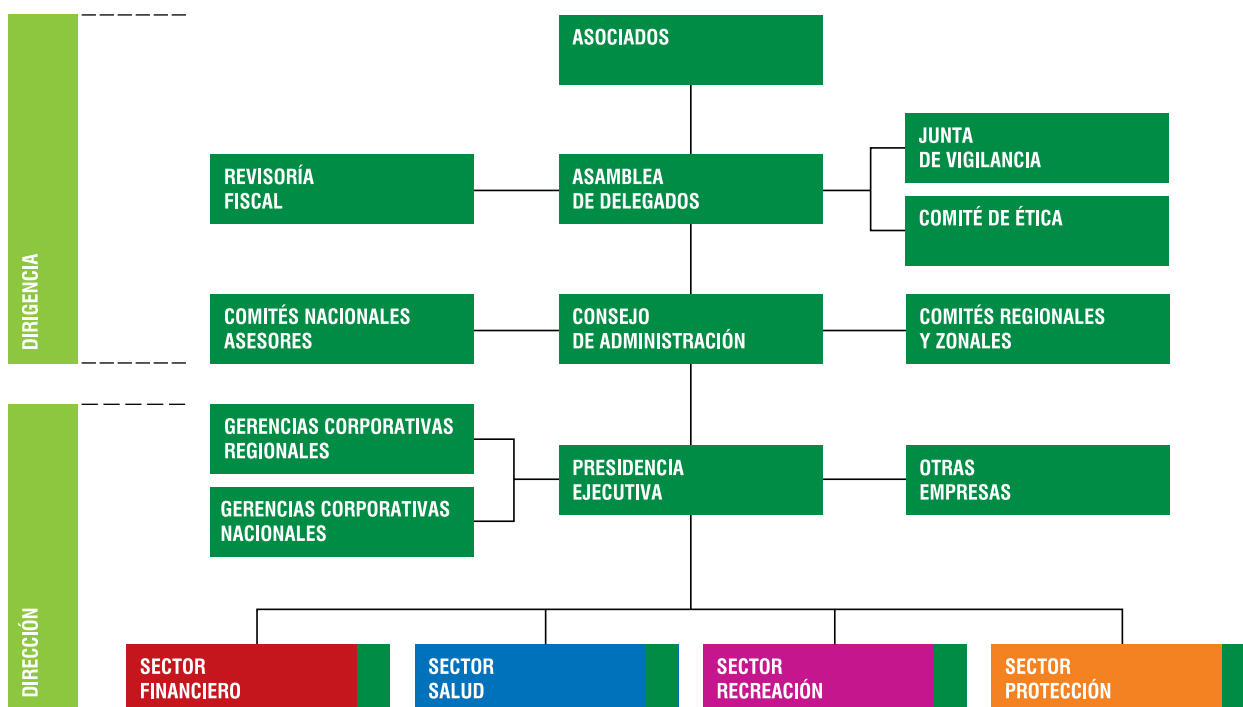
Nuestras instancias de gestión más importantes en la Cooperativa Coomeva son:

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. Los Comités de Ética, además de 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 Hospital en Casa adoptamos y aplicamos las políticas y herramientas corporativas para garantizar el ejercicio ético y transparente de cada uno de los procesos de la compañía. Contamos con los Estatutos de la empresa, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Sistema de Gestión de Calidad que propende no solamente por la calidad, sino también por la definición clara de los procesos. A partir del año 2012 contaremos con el Manual Anti-fraude y Anticorrupción y con el Manual de Contratación, ajustado de acuerdo con lo definido por el Sector Salud de Coomeva.

DESDE EL 2007 EN HOSPITAL EN CASA APLICAMOS EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y EL CÓDIGO DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En HOSPITAL EN CASA contamos con:

- Auditoría Interna coordinada por Auditoría Interna Corporativa.
- Revisoría Fiscal externa.
- Comité de Auditoría de la empresa.
- Comité de Auditoría Corporativa.



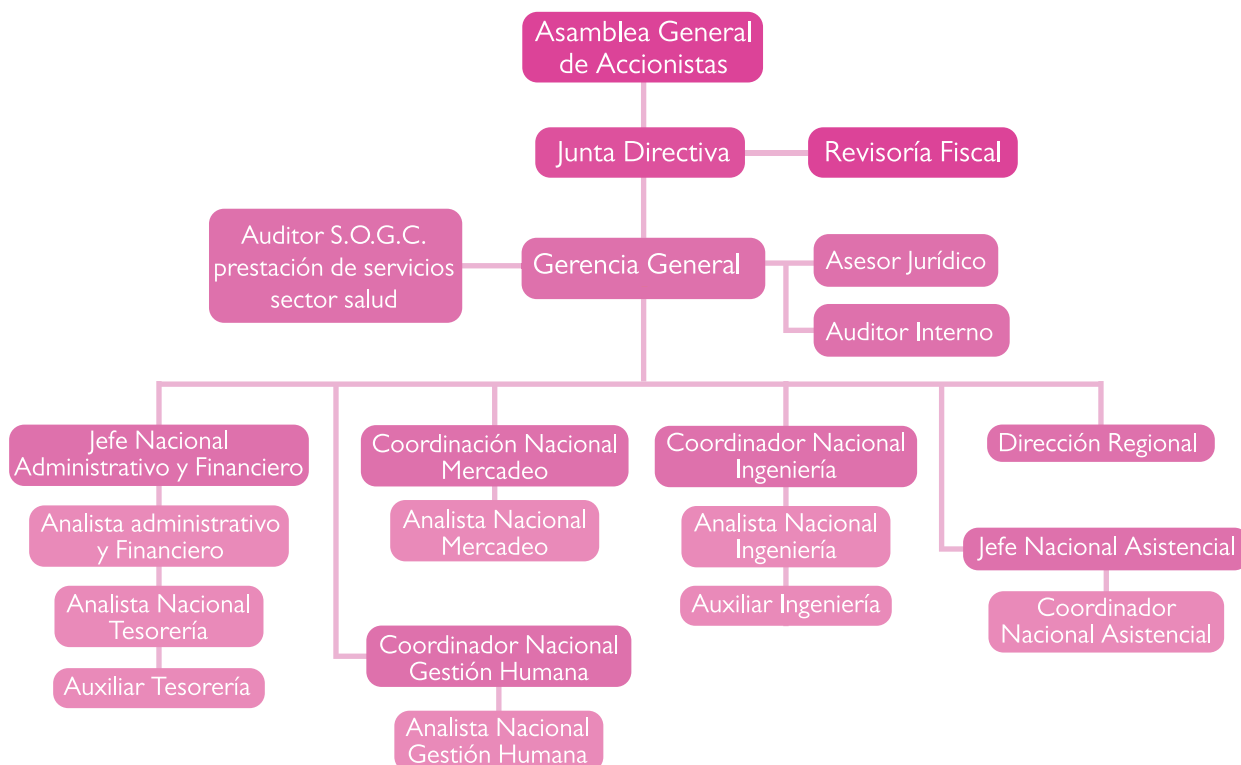
Composición Accionaria

Estructura Capital	HC - %
Coomeva EPS	2.400.840 - 30,10%
Coomeva Medicina Prepagada	2.964.903 - 37,17%
Promotora Médica Las Américas	1.449.400 - 18,17%
Centro Médico Imbanaco	997.128 - 12,50%
Coomeva	164.697 - 2,06%
Feecomeva	60 - 0,00075%
Total	7.977.029 - 100%

Nuestros órganos de administración y control:

- Asamblea de accionistas
- Junta Directiva
- Gerente General
- Administradores
- Revisoría Fiscal y Auditoría Interna
- Comité de Auditoría
- La Junta Directiva mide de forma metódica y sistemática los resultados y la gestión empresarial, constituyéndose en un marco que permite alinear, focalizar y priorizar de manera adecuada el accionar de la empresa.
- Ninguno de los miembros de la Junta son funcionarios ni contratistas de la empresa.
- Durante el año 2011 no se presentaron incidentes significativos de corrupción en Hospital en Casa.

Estructura de Gobierno



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 con 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.

A partir del 2012 en Hospital en Casa iniciaremos la divulgación del Código de Buen Gobierno a nuestros principales grupos de interés.



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 Cooperativo 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

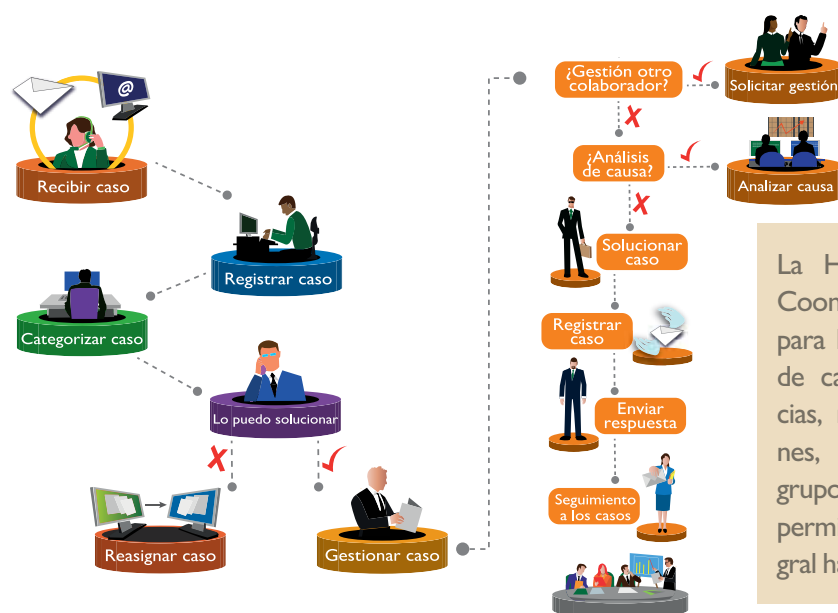
Prestamos servicios con calidad y calidez para la rápida recuperación de la salud de los pacientes y la tranquilidad de sus familias.

Mediante la calidad de nuestra gente, nuestra infraestructura y tecnología de punta y el aseguramiento de nuestros procesos y protocolos, garantizamos a todos nuestros clientes que somos la mejor alternativa para la prestación de servicios de atención domiciliaria.



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 orienten y promuevan 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.

Hospital en Casa S.A. Manifestaciones de Registro Atentos 2011

Principal causa de manifestación de los clientes son las solicitudes de servicio con el 45% seguido de los reclamos con el 29% y los agradecimientos con el 20%.

Categoría	2010	Part. %	2011	Part. %	Var. %
Agradecimiento	585	15%	1.011	20%	73%
Derechos Petición	21	1%	9	0%	-57%
Queja	96	2%	189	4%	97%
Reclamo	1.098	28%	1.464	29%	33%
Solicitud	1.672	43%	2.237	45%	34%
Sugerencia	142	4%	27	1%	-81%
Otros	308	8%	27	1%	-91%
Total	3.922	100%	4.964	100%	27%

Fuente: Hospital en Casa - Informe Atentos Consolidado Nacional.

En la página 49 se describen nuestros compromisos frente a estos resultados

PROMESA CORPORATIVA DE SERVICIO

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

Conductas de servicio

Comportamientos de Servicio esperados asociados a cada conducta

Yo respeto

Demuestro disposición de servicio

Soy amable

Escucho

Me pongo en lugar del cliente

Genero confianza

Yo asesoro

Oriento con claridad

Entrego información completa y veraz

Comunico beneficios

Ofrezco alternativas

Indago por futuras necesidades

Todos resolvemos

Atiendo con agilidad

Busco apoyo si no tengo la respuesta

Soluciono el requerimiento del cliente

Valido su satisfacción

Hago seguimiento

Incluimos un Módulo de Servicio en cada inducción al cargo.

Brindamos formación para fortalecer la actitud de servicio, dando a nuestros colaboradores elementos concretos, teóricos y prácticos, para crear relaciones con los clientes y alinearlos con una misma filosofía y orientación al cliente.

Creamos el área de innovación para desarrollar nuevos servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y aumenten nuestra creación de valor hacia ellos. El primer proyecto en etapa de validación es el de "Optimización de recursos por medio de la integración de los procesos de la Unidad de Servicios Generales a nivel nacional".

Servicio al Cliente

El servicio es la base fundamental para la construcción de relaciones a largo plazo con ética y respeto.

Nuestros clientes son el foco principal por el cual innovamos, creamos y nos fortalecemos, para entregar la mayor excelencia en todos nuestros servicios.



Nuestros Clientes

Son: aseguradoras, clínicas, médicos y usuarios finales (pacientes y sus familias).

Hospital en Casa S.A
Usuarios Atendidos Año 2010-2011

Regional	Acumulado 2010	Part. %	Acumulado 2011	Part. %	Var. %
Suroccidente	13.457	40%	15.285	37%	14%
Noroccidente	14.570	43%	15.061	37%	3%
Caribe	6.005	18%	8.949	22%	49%
Centro Oriente	0	0%	1.841	4%	
Nacional	34.032	100%	41.136	100%	21%

Fuente: Hospital en Casa - Informe Facturación Consolidado Nacional, basado en datos obtenidos del Sistema Operativo MATIS.

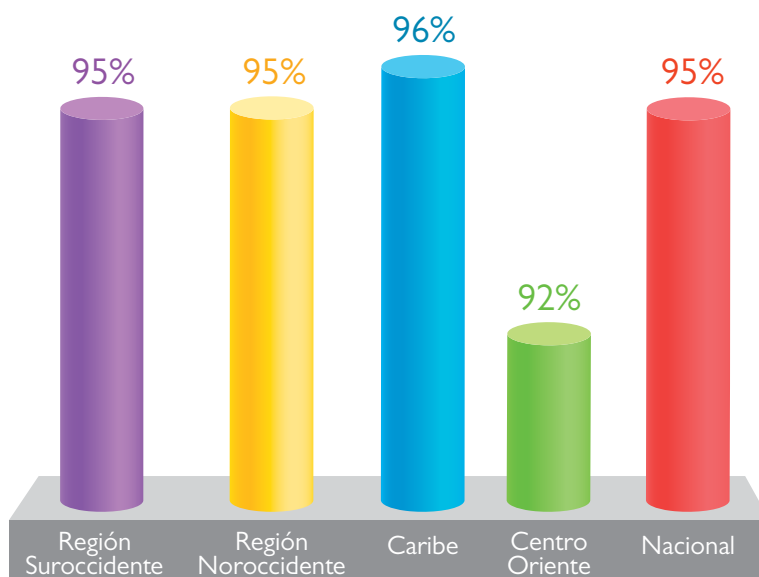
Satisfacción

Realizamos cada mes la medición de satisfacción al cliente por cada servicio, lo cual nos brinda la oportunidad de realizar un plan de acción para el mejoramiento constante.

● ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN



● ÍNDICE CONSTANTE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2011



Fuente: Hospital en Casa - Informe Facturación Consolidado Nacional, basado en la encuesta mensual de satisfacción de usuarios.



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.

Desarrollar una estrategia y cultura de servicio al cliente.

Mantener el índice de satisfacción al cliente por encima del 95%.

Fortalecer la cultura de servicio de Hospital en Casa como elemento diferenciador que permita tener clientes más satisfechos.



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 realimentación 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 servicios adquiridos.

Crecemos con nuestros aliados

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



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.

cuadros pendientes de verificar

validar participaciones

Hospital en Casa	Costos	Gastos	Total	Costos	Gastos	Total
Nacional	31.035.542	6.576.570	37.612.113	100%	100%	100%
Suroccidente	15.792.448	1.708.392	17.500.840	51%	26%	47%
Noroccidente	9.066.336	1.666.631	10.732.967	29%	25%	29%
Caribe	4.812.596	1.065.080	5.877.676	16%	16%	16%
Centro Oriente	1.424.163	202.301	1.626.464	5%	3%	4%

Nuestras compras totales en 2011 en HC = \$ 37.612 MM.
El 100% de estas compras, se efectúan a proveedores nacionales.

Pagos a Prestatarios de Servicios de Salud

Regionales	Volumen	Vr. Pago 2010	Volumen	Vr. Pago 2011
Dirección Nacional	279	\$ 738.141.095	342	\$ 1.339.886.243
Regional Suroccidente	2837	\$ 12.310.584.106	2217	\$ 17.979.201.741
Regional Noroccidente	273	\$ 3.721.116.123	708	\$ 6.335.501.918
Regional Caribe	1125	\$ 2.272.465.219	1008	\$ 2.587.982.383
Centro Oriente	10	\$ 32.255.972	154	\$ 943.951.995
Total	4524	\$ 19.074.562.515	4429	\$ 29.186.524.280

Transferencia de principios y prácticas de RSE y Sostenibilidad

En Hospital en Casa transferimos los principios y prácticas de RSE y Sostenibilidad a través de procesos transparentes, justos y éticos con nuestros proveedores. Aún no hacemos amplia divulgación ni exigibilidad sobre estos asuntos a nuestros proveedores.

Nuestros compromisos 2012 Para avanzar con los aliados

Como está consignado en nuestro Código de Buen Gobierno, la aplicación del concepto del Mejor Acuerdo Negociado considera la optimización de factores técnicos, comerciales y valor agregado, el compromiso con el cumplimiento permanente de altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios

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

Iniciar el cierre de brechas en relación con 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 relacionamiento 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 e impulsar su aplicación como parte de las condiciones de contratación.



Nuestros colaboradores:
¡Aliados esenciales para el
desarrollo y la consolidación
de la organización!

Creemos con nuestra gente



Creemos 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 quién los 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 de satisfacción.

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

Nuestros Colaboradores

Ofrecemos a nuestros colaboradores contratos fijos e indefinidos.

El 100% de colaboradores son locales, de las regiones en las cuales realizamos actividades.

Hospital en Casa S.A.
Tipo de Labor y Regional Diciembre 2011

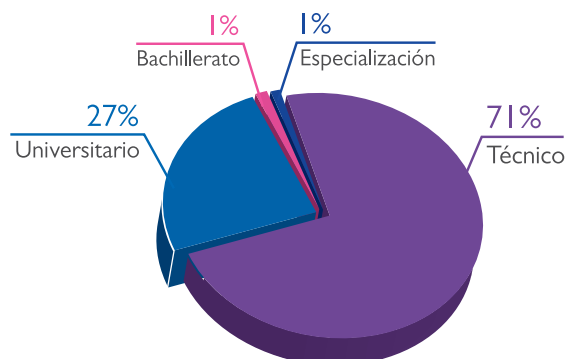
Regional	Suroccidente		Noroccidente		Caribe		Dirección Nacional		Centro Oriente		Total	
Labor	No	% Part	No	% Part	No	% Part	No	% Part	No	% Part	No	% Part
Personal Asistencial	728	92%	203	81%	184	88%	0	0%	70	90%	1185	88%
Personal Administrativo	58	7%	40	16%	23	11%	22	96%	7	9%	150	11%
Estudiantes en Práctica/Aprendices	4	1%	7	3%	2	1%	1	4%	1	1%	15	1%
Total	790	100%	250	100%	209	100%	23	100%	78	100%	1350	100%
% de Participación	59%		19%		15%		2%		6%		100%	

428 nuevos cargos en 2011 debido a:
Aumento de demanda de servicios, principalmente de Cuidados Básicos y Terapias
Apertura sedes en Bogotá, Cartagena y Montería
Incorporación de personal que brindaba servicios bajo otras modalidades de contrato.

Colaboradores por tipo de labor 2010 - 2011	2010		2011		Variación
Año	No	% Part	No	% Part	No
Personal Asistencial	735	84%	1136	87%	55%
Personal Administrativo	125	14%	150	12%	20%
Estudiantes en Práctica/Aprendices	13	1%	15	1%	15%
Total	873	100%	1301	100%	49%

Fuente: Informe de Nómina CSA, Informe de Nómina Talento Efectivo, Gestión Humana Hospital en Casa.

Hospital en Casa
Nivel de Estudio de colaboradores 2011



- El 32% (418 personas) vinculados directamente a Hospital en Casa.
- El 67% (868) son trabajadores temporales que en su mayoría son personal asistencial que no presta servicios permanentemente.
- El 83% corresponde a mujeres (Auxiliares de Enfermería y Terapeutas).

Fuente: Informe de Nómina CSA, Informe de Nómina Talento Efectivo, Gestión Humana Hospital en Casa.



Actividades con los Colaboradores



• Beneficios extralegales

Durante el año 2011, dentro del Programa de Beneficios Extralegales, la Empresa invirtió en el bienestar de los colaboradores \$273.398.855 en auxilios para estudio, primas semestrales, bonos de alimentación, gasolina, salud y medicina prepagada. Este programa, que se maneja a nivel corporativo, es un incentivo para mejorar la calidad de vida del colaborador y la de su familia, como reconocimiento adicional a sus ingresos salariales.

• Simulacros de evacuación

A mediados del año 2011 se realizaron simulacros de evacuación en las sedes principales de Hospital en Casa en las ciudades de Medellín y Cali. En total evacuaron su puesto de trabajo 170 colaboradores en su mayoría de áreas administrativas, quienes participaron de la simulación guiada por parte de asesores de la Administradora de Riesgos Profesionales.

El objetivo de esta actividad era el reconocimiento de los puntos de encuentro, rutas de evacuación, alerta y alarma por parte del personal, adicionalmente la sensibilización y preparación de cómo actuar frente a una eventualidad que colocará en riesgo la salud de las personas.

En general, los colaboradores se mostraron atentos a las instrucciones, muy participativos y colaboradores con la actividad.

• Jornadas de vacunación

En asocio con Coomeva EPS se realizó una jornada de vacunación contra el Virus del Papiloma Humano, dirigido a todas las mujeres de la empresa incluido su núcleo familiar.

Con esta campaña promovió la importancia de la prevención del cáncer de cuello uterino, sus síntomas y riesgos para la salud.

• Jornadas de promoción y prevención

Con el ánimo de contribuir a una cultura del autocuidado y buenos hábitos de vida saludable, durante el año 2011 se realizaron varias actividades relacionadas con la promoción y prevención de la salud, de las cuales se mencionan a continuación: Tamizaje de Riesgo Cardiovascular, Optometría, Tamizaje Visual, Capacitación en Higiene Postural, Higiene Oral, Prevención del Túnel Carpiiano, entre otras. Estas jornadas fueron dirigidas a los colaboradores de Hospital en Casa, quienes pudieron continuar sus servicios y exámenes de control directamente con su EPS.

• Evaluación del desempeño

En 2011 se inició el proceso de evaluación del desempeño con el grupo primario nacional y regional para familiarizarnos con el proceso.

Los beneficios se otorgan a todos nuestros colaboradores (excepto aprendices y estudiantes en práctica profesional)



Manejos Disciplinarios

Contamos con procedimientos definidos que garantizan el respeto a los derechos de los colaboradores, a través de un Comité de Descargos que vela por el estricto cumplimiento de las normas internas y legales.

Asociaciones a las que pertenecemos

Para bienestar y beneficio de nuestros colaboradores en Hospital en Casa pertenecemos a:

- ACRIP= Asociación de Gestión Humana Valle del Cauca y Suroccidente.
- Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

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**

\$ 73.051.000

**Inversión en
capacitación promedio
por colaborador**

\$ 56.149

Principales Actividades de Capacitación 2011

- II Encuentro Nacional de Liderazgo, con participación de Directores, Jefes y Coordinadores.
- Programa Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, mediante sesiones de Coaching para personal directivo y con trabajadores a cargo.

Otras Actividades de Capacitación:

- Auditorías Internas de Calidad.
- Administración en Servicios de Salud.
- Marketing para no Mercadólogos.
- Curso Arquitectura Empresarial.
- Redacción y Ortografía.
- Curso en Ventilación Mecánica.
- Curso en Cuidado de Heridas.



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.

Formamos a 17 líderes voluntarios que diariamente dirigen las pausas activas en su área de trabajo para reducir la fatiga laboral, el estrés y prevenir enfermedades osteomusculares.

Participación promedio ponderada del 76% de colaboradores en las actividades
Inversión = \$50.000.000.

Comité de Convivencia Laboral:

Vela por el bienestar físico, moral y psicológico de los colaboradores, con el fin de mantener la armonía y las buenas relaciones. Dentro del Comité se encuentra establecido el Protocolo de Acoso Laboral.



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 atraktividad 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 Hospital en Casa
60.5%
Grandes oportunidades de mejora.

Participación del 92 % de los colaboradores.

Plan de Intervención Clima Organizacional 2012

Estrategia	Actividad
Fortalecer el liderazgo y el estilo de dirección de los responsables de los equipos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • II Encuentro Nacional de Liderazgo. • Coach Cargos Dirección de Personal 2da fase.
Diseñar e implementar de estrategias de comunicación oportunas y efectivas como espacios de participación e información para los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación estudiante en práctica de Comunicación Social. • Boletín Impreso. • Comunicados de Gerencia. • G.H. en campo 'Tomándonos un Café'. • Correos electrónicos.
Desarrollar las competencias del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formación y desarrollo de competencias del cargo. (Control asistencia/ Cobertura) • Modelo Plan Carrera. • Implementación Evaluación Desempeño 100% al personal. • Inducción/Reinducción Virtual.
Garantizar un ambiente de trabajo cómodo, agradable.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del cargo: Analista Regional Gestión Humana. • Talleres de trabajo en equipo áreas disfuncionales.

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 busca generar un entorno seguro y prácticas de autocuidado frente a los riesgos ocupacionales identificados.



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

- Simulacros de Evacuación.
- Campañas de vacunación.
- Jornadas de promoción y prevención.

Actividades y Celebración en días especiales

El Día de los Niños



Juegos Deportivos



Celebración del Día Internacional del Enfermero.



Y otras fechas como Novenas de Navidad y celebración de fin de año.

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.

Participaron 30 colaboradores de Hospital en Casa.



Brigada de Emergencia

El año 2011 se capacitaron en total 14 personas a nivel nacional en temas diversos relacionados con las funciones de la Brigada de Emergencia. Los nuevos brigadistas lideraron los simulacros, la coordinación y el control de las personas durante los ejercicios expuestos.

Se continuará en el proceso de capacitación, reforzando conocimientos y habilidades en el personal que nos permita estar preparados ante una posible emergencia.



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 partícipe de las decisiones del área.

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

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

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

Adicionar a los temas de capacitación en el año 2012 temas como salud materna, alcoholismo, tabaquismo y drogadicción.

Mejorar el proceso de vinculación de colaboradores temporales a la nómina directa de empresa.

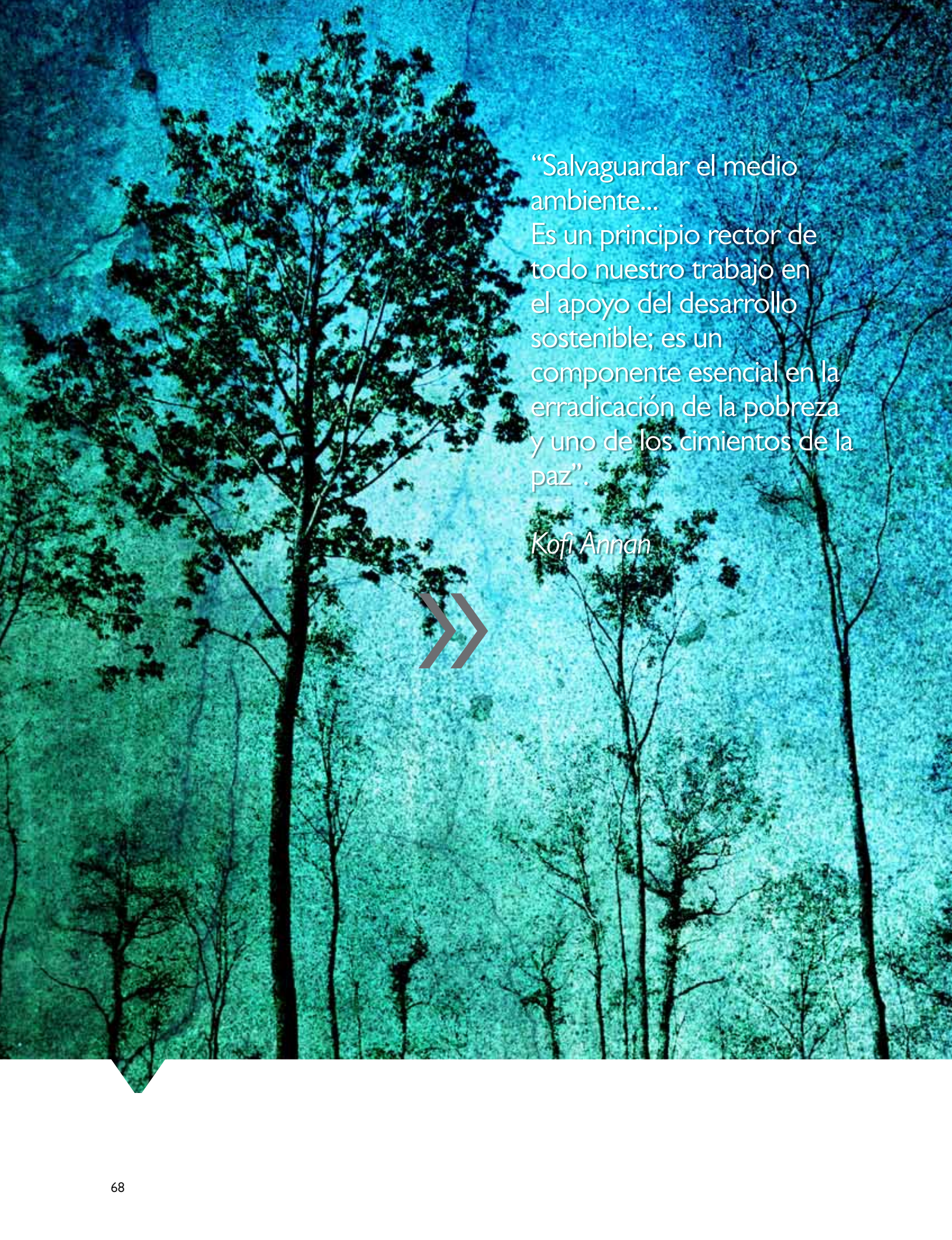
Fortalecer el área de Gestión Humana en las regionales.

Implementar el proceso de Evaluación del Desempeño al 100% del personal.

Realizar seguimiento, control y evaluación a la ejecución del Plan Maestro de Capacitación y del Plan Maestro de Bienestar/Salud Ocupacional a nivel nacional.

Implementar Jornada de OutDoor Training y continuar con sesiones de Coaching.

Aumentar la calificación de la encuesta Great Place to Work.



“Salvaguardar el medio ambiente...

Es un principio rector de todo nuestro trabajo en el apoyo del desarrollo sostenible; es un componente esencial en la erradicación de la pobreza y uno de los cimientos de la paz”.

Kofi Annan



Devolvemos vida al Planeta



Somos conscientes de 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 en 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 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 CO₂ 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 tóner, 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 Hospital en Casa

Gestión de Residuos

Principales materiales para prestación del servicio= medicamentos y dispositivos médicos.

Volumen Total = 2.949.710 Kg.

Este reporte se inició en el 2011 por norma.

Nuestro Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios aplica tecnologías limpias.

Emprendimos acciones para optimizar el consumo de energía:

- Bombillos ahorradores en la sede administrativa.
- Campañas educativas para los colaboradores sobre uso de bombillos y uso de carga para computadores portátiles.
- Horarios para uso del aire acondicionado.
- Monitoreo de carga de cargadores u otros dispositivos para evitar mantenerlos conectados a la fuente de energía después de cargarlos completamente.

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.

En Hospital en Casa Gestionamos en el 2011



Residuos Peligrosos
Incinerados
64.533 kilos

Relleno Sanitario
3.337 kilos

Otros Sistemas
2.288 kilos

Total
70.158 kilos

Nuestro primer Informe de Sostenibilidad es un punto de partida para la medición del consumo de agua y energía; es nuestra línea de base para la medición de la gestión de los próximos años, de forma que evidenciamos nuestra evolución frente a un consumo más responsable.

Consumo de Energía (kw)



Nacional---40.746
Suroccidente---40.746
Noroccidente---40.214
Caribe---56.998
Centro Oriente--- ---
Total HC---178.704

Consumo de Agua Municipal (m3)



Nacional---267
Suroccidente---267
Noroccidente---518
Caribe---276
Centro Oriente--- ---
Total HC---1.328

El consumo de agua y energía corresponde a las áreas asistenciales (admisión y programación) y administrativas, puesto que la operación de los servicios se lleva a cabo en el domicilio de los pacientes de Hospital en Casa. En algunas ciudades no se cuenta aún con el dato de consumo porque se paga globalmente dentro del canon de arrendamiento al Grupo Corporativo, el cual incluye servicios públicos.



Nuestros compromisos corporativos 2012 - 2015

Para devolver vida al Planeta

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 en 2012 en Hospital en Casa

- Establecer un Plan Integral para la preservación del medio ambiente.
- Educar a los usuarios sobre el buen manejo de los desechos hospitalarios.
- Asegurar el control de los residuos hospitalarios.
- Iniciar un comparativo semestral para establecer tendencias y definir metas.





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.

Kofi Annan

Democratizamos la riqueza



El 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

Utilidad Neta \$
(Cifras en .000)



Real Acumulado 2011

Total Ingresos Operacionales		39547711.26
De Personal	7863900.524	
Operativos	23207396.63	
Utilidad (pérdida) Bruta	8476414.108	
Total Gastos Operac. de Admon.	6399581.535	
Total Gastos Operac. de Ventas	227886.703	
Utilidad (pérdida) Operacional	1848945.87	
Utilidad (pérdida) antes Imptos.	2055900.171	
Impuesto de Renta	502900.001	
Utilidad (pérdida) Neta	1553000.17	



Principales Indicadores Financieros

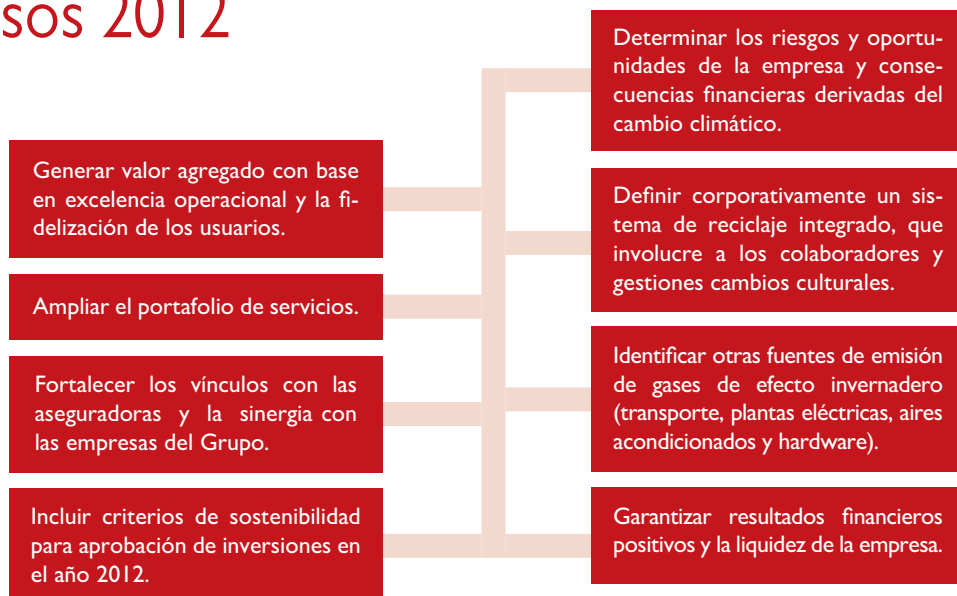
Hospital en Casa S.A.

RSE	2010	2011
Ebitda (\$000)	2.116.000	2.629.000
Cartera (\$000)	8.524.066	12.594.149
• Endeudamiento (Pasivo/activo)	50%	57%
Activos (\$000)	9.743.273	14.782.105
Pasivos (\$000)	4.877.809	8.486.379
No. Proveedores	273	756
• Administrativos y Asistenciales	-	403
• Terceros	-	320
• Empleados	-	2
• Otros	-	31
Donaciones	5.800.000	8.690.000
Becas a Niños en Situación de discapacidad	-	
Utilidad Neta		1.560.000
Cumplimiento de presupuesto		101%
Crecimiento y utilidad neta		31%
Ingresos		39.730.000
Crecimiento de Ingresos		27%





Nuestros Compromisos 2012





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.

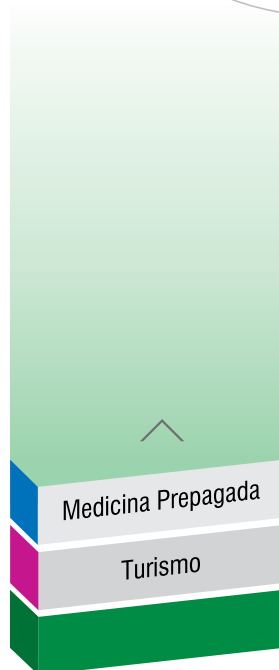
Los cooperativistas nos preocupamos por quienes están fuera de la cooperativa. Nos interesa tomar parte en las soluciones para mejorar sus niveles de vida. Somos defensores de la equidad y la justicia social y nos interesamos por nuestro país y por el Planeta mismo.

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



1964
1979



1980
1989



1990
1999



2000
2009

Coomeva Cooperativa



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).

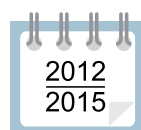
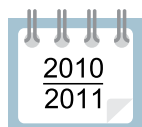
Monto auxilios para educación formal en 2011: \$5.886 millones.

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.



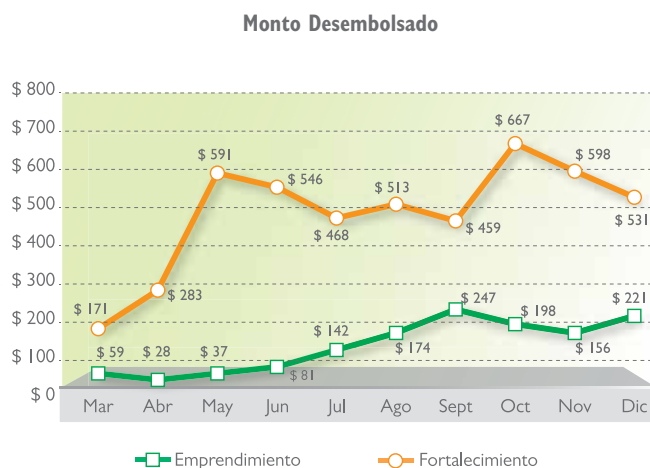
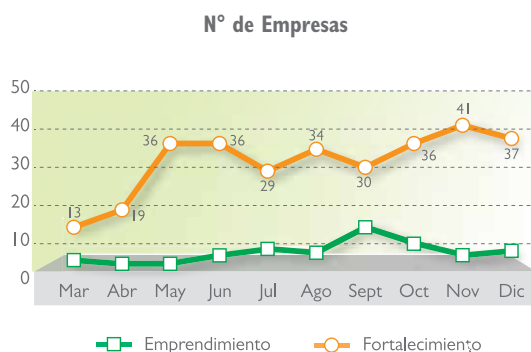
 **FOMENTO EMPRESARIAL:** Apoyamos el emprendimiento de Colombia a través de Coomeva Fundación.

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
No. 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
No. Empresas Creadas por los Asociados	120	183	191	205	284	308	321	344	352	2.308
No. Empresas Fortalecidas por los Asociados	80	115	165	330	368	524	592	1.245	1.394	4.813
No. 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 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 Fundación - \$MM	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.324	\$ 6.583	\$ 7.907

Concepto	Acumulado		% Cumplimiento
	Meta	Real	
No. Créditos Colocados	448	379	85%
Línea Emprendimiento	55	68	124%
Línea Fortalecimiento	393	311	79%
Valor Créditos Colocados - \$mill	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.

Coomeva 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

Hospital en Casa

Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 por parte de Bureau Veritas, certificación que hemos mantenido desde el año 2006, demostrando así un sistema maduro y de mejoramiento continuo.

Anexos

Indicadores GRI Hospital en Casa

1. Estrategia y Análisis

Cód.	Visión Estratégica	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, Gerente General Sector Salud y del Gerente Coomeva EPS	6,7	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Prometemos perdurar	34, 35	

2. Perfil Organizacional

2,1	Nombre de la organización	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	Portada	
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	21,45	
2,3	Estructura operativa de la organización incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	43	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	17	
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.	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo		La Empresa solo opera en Colombia
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	16	
2,7	Mercados que sirve	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	21	
2,8	Dimensiones de la organización informante	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	14	
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	17, 22, 33, 34	
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Nuestro Grupo Empresarial Cooperativo	91	

3. Parámetros de la memoria

3,1	Período cubierto por la memoria	Acerca del Informe	9	
3,2	Fecha de la Memoria anterior más frecuente	Acerca del Informe		Es el primer informe bajo la metodología del 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	9	
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			La información corresponde a la gestión realizada 100% por la empresa

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
3,1	Re expresión de información de memorias anteriores.			No aplica por ser el 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.			No aplica por ser el 1er informe con metodología del GRI
3,12	Tabla de contenido GRI.	Tabla GRI	94	
3,13	Políticas de prácticas relacionadas con la búsqueda del aseguramiento externo del reporte.	Acerca del Informe	8	

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	41,42,43	
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Vivimos los principios y valores	39,40	
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	18,19	
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	22,39,40	
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Prometemos Perdurar	34	
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Prometemos Perdurar	34	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Prometemos Perdurar	34	

Indicadores de desempeño económico

Aspecto • Desempeño económico

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	79,80	
-----	--	---------------------------	-------	--

Indicadores de desempeño medioambiental

Aspecto • Energía

EN3	Consumo de energía desglosado por fuentes primarias.			Las empresas no consume energía de fuentes primarias
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Devolvemos vida al Planeta	72	

Aspecto • Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.		72	
-----	--------------------------------------	--	----	--

Aspecto • Emisión, vertidos y residuos

EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		72	
------	---	--	----	--

Cód.	Indicador	Capítulo donde se reporta	Página	Comentario
Aspecto • Transporte				
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
Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente				
Aspecto • Empleo				
LA1	Desglose colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región.	Crecemos con nuestra gente	56	
LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, región.	Crecemos con nuestra gente	56	
Aspecto • Salud y seguridad				
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	64	
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	60,61	
Aspecto • Formación y Educación				
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	60,61	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Crecemos con nuestra gente	58	
Indicadores de desempeño social: Sociedad				
Aspecto • Corrupción				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		44	
Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto				
Aspecto • Etiquetado de productos y servicios				
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Facilitamos la vida	46,47,48	

